

**客船ターミナル施設
事業計画書**

東京港埠頭株式会社

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 客船ターミナル施設の管理業務は、複数の「公の施設」の管理運営を一元的に行っていただくものであり、また、客船ターミナル施設は、船客待合所以外の機能を持つ複合的な施設で構成されています。このため指定管理者は、総合的な管理運営能力が求められます。管理運営に関する貴団体の基本的考え方を述べてください。

管理運営に対する基本的考え方

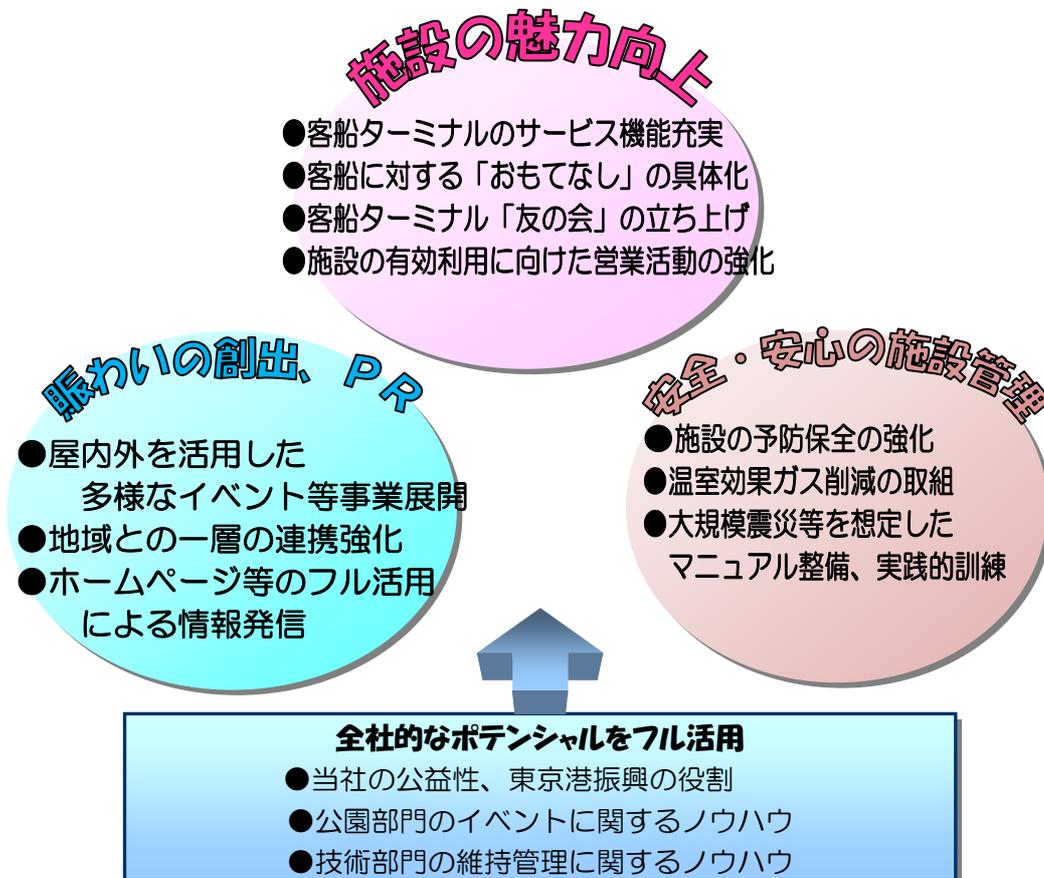
実績に基づく全社的なポテンシャルをフル活用

当社は、長期にわたり東京港における港湾サービスを提供してきた経験・実績を基礎に、外貨埠頭、客船ターミナル、給水施設、海上公園などあらゆる港湾施設の一体的な管理・運営を行いながら利便性の高い港湾サービスを提供しております。

この中で晴海・有明・青海の客船ターミナル施設については、施設の「基本的使命」である

- 利用者に対する品質の高い空間とサービスの提供
- 様々な事業展開による賑わい創出及びPR
- 防災拠点機能の強化など施設の公的役割の確保

を踏まえ、「施設の魅力向上、賑わいの創出・PRに努めながら、防災・環境等にも配慮した施設の適正な維持管理を実現するため、これまで積み重ねてきた全社的なポテンシャルをフル活用する」ことを管理運営に関する基本的考え方とします。



- (2) 客船ターミナル施設を管理運営する上で重要と考える事項を挙げ、それに対して貴団体のノウハウをどのように活かすのか、また、複数施設（晴海・有明・青海）において、どのように総合的な管理を展開していくか記入してください。グループ応募の場合は、各構成員の役割を示してください。

ノウハウを活かした管理運営、複数施設の総合的な管理展開

施設の維持管理、賑わい創出で蓄積したノウハウ

当社では、客船ターミナルを管理する上で、老朽化施設への適切な対応及び施設の特長等を踏まえた賑わい創出が重要と考え、以下のとおりノウハウをフル活用していきます。

当社は12年にわたる客船ターミナルの管理をはじめ、より大規模なフェリーターミナルビルの管理などの経験・実績を有するとともに、「土木施設維持管理マニュアル」、「栈橋劣化調査・補修マニュアル」など技術的・専門的知見を有しています。

特に、客船ターミナルに関しては、これまでの管理の経験から、老朽化しつつある建物・設備の状況と確認ポイントを熟知しており、普段から予防保全を心がけ、不具合が生じないように管理するノウハウが蓄積されています。

また、賑わい創出に関しては、「東京みなと祭」などのイベントを通じて施設の効果的な使い方を熟知するとともに、晴海客船ターミナルのクリスマス・イベントに地元中学校の参加を得るなど、これまで積み重ねてきた地域とのコミュニケーションを賑わい創出に結びつけるノウハウを有しています



【地元中学校による
クリスマスキャロルの合唱】

- ◆ 幅広く港湾施設の管理に携わる中で培ってきた維持管理上のノウハウを蓄積
- ◆ 客船ターミナルに関する設備等の状況と確認ポイントを熟知
- ◆ 多様なイベント開催を通じて施設の効果的な使い方を熟知
- ◆ 地域とのコミュニケーションに根ざした賑わい創出のノウハウを蓄積

晴海・有明・青海の総合的、効率的な管理展開

当社では、分散する3つのターミナル施設の総合的な管理には以下の体制による効率的な管理が必要だと考えております。

- 晴海客船ターミナルは、ターミナルスタッフ全員が常駐し管理を行います。
- 有明客船ターミナルは、晴海客船ターミナルから常駐警備スタッフを指揮するとともに、東京都観光汽船株の常駐スタッフと連携することで適切な管理を行います。
- 青海客船ターミナルは、晴海客船ターミナルスタッフ及び警備スタッフによる巡回管理を行うとともに、緊急時には、本社が青海地区に位置する特性を活かし、本社組織との連携により迅速な対応を図ります。

以上のとおり、晴海客船ターミナルを中核として、効率的な体制により有明・青海を含む3客船ターミナルの総合的な管理を展開します。

- ◆ 晴海客船ターミナルは、現場事務所のターミナルスタッフ全員が常駐管理
- ◆ 有明客船ターミナルは、常駐警備スタッフの指揮監督及び海上バス事業者と連携
- ◆ 青海客船ターミナルは、ターミナルスタッフ及び警備スタッフによる巡回管理及び本社組織との連携
- ◆ 晴海客船ターミナルを中核とした3客船ターミナル施設の効率的・総合的管理体制の構築

- (3) 客船ターミナル施設は、東京の海の玄関であり、港と都民の交流拠点としての役割を担っています（晴海）。また、既成市街地と臨海副都心とを連絡する海上輸送システムの基地としての役割も担っています（有明・青海）。

客船ターミナル施設の魅力を高めるためには、施設の一層の有効活用やにぎわいの創出などにより、こうした施設を広く都民に知っていただくことが重要であり、そのための管理運営上の具体的な取組を述べてください。

施設の一層の有効活用やにぎわいの創出

客船ターミナル施設の機能充実、有効活用

客船ターミナル施設の一層の有効活用や賑わいの創出により、施設の魅力を高めるため、当社では以下のとおり、施設本来の機能を充実させながら、様々な取組を展開していきます。

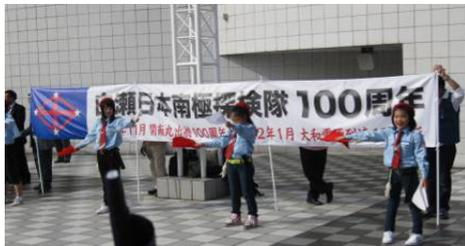
具体的には、飲食・物販施設を確保、充実するとともに、案内板に外国語表記を導入しながら拡充するなど、利用者にとって必要な便益施設を充実します。特に、外航客船寄港の際は、関係各所をサポートし、両替、観光案内等「みなとのコンシェルジェ」としての各種サービスを充実し、乗降客にとっての利便性を向上します。

また、客船及びその乗降客に対する「おもてなし」の精神を具体化するため、歓送迎セレモニーへの地域住民及び「友の会」会員（以下参照）の参加促進、横断幕・小旗等の歓送迎ムードを盛り上げる様々なサービスの実施、客船の見送りクルーズなどの歓送迎企画実施に向けた調整を行います。

施設の有効利用及び賑わい創出について、晴海では、屋内外を活用してオリジナリティあふれる多様な自主事業を展開するとともに、ホールの多目的利用に向けた営業活動の強化やレストランススペースの有効活用にあ資する具体的提案、調整（P14参照）を実施します。有明・青海では、ラウンジ、券売所の壁面をギャラリー化し、「子どもたちの夏休みの思い出」など都民に親しみやすい企画を実施します。

- ◆ 飲食・物販施設の充実、案内板の拡充及び外国語表記の導入
- ◆ 外航客船寄港時の各種サービス（両替、観光・保険案内、ネット利用等）提供
- ◆ 客船及び乗降客に対する「おもてなし」を具体化（歓送迎セレモニーの充実等）
- ◆ 多様な自主事業の展開、ホール利用の営業強化、レストランススペース活用
- ◆ 有明・青海におけるラウンジ、券売所の壁面のギャラリー化

【おもてなしの雰囲気醸成する横断幕・小旗等のイメージ】



【「みなとのコンシェルジェ」イメージ】

客船ターミナル「友の会」の立ち上げ

話題性ある船舶の寄港時にターミナル施設を来訪するリピーター等を拡大する活動として「友の会」を立ち上げます。会員の募集は、ホームページの活用、イベント時のブースでの案内や、施設見学、ホール利用などでお見えになるお客様への案内など、あらゆる機会をとらえて行います。

「友の会」会員には、寄港船情報の希望者へメール送信やホームページへの掲載、寄港船に係る関連情報の発信などのサービスを展開しながら、施設への来訪を促していきます。

- ◆ ホームページの活用や施設見学者などへの働きかけによる会員の募集
- ◆ 寄港船情報を希望者へメール送信及びホームページに掲載

【当社ホームページ】
（客船情報）



【客船ターミナル「友の会」イメージ】



未利用レストランスペースの利用促進に向けた視点

長期に未利用施設となっている晴海客船ターミナル5階フロアについては、以下のような利用を想定し、都との調整を行いながら、積極的な営業活動を展開する。

【視点1】ホールと一体的な活用

ブライダル関係事業者から、ホールを披露宴会場、レストランスペースを簡易なチャペル・ロビー・休憩スペース・喫茶コーナー等として一体的に使いたいとの要請もあり、都との調整の上で、一体的な貸館について検討を進める。

【視点2】ホールイベント開催時等における不定期営業レストラン

施設周辺に低・未利用地が広がる現状では、客船寄港やイベントのない平日の集客は現実的には難しい状況にあるものと考えられることから、利用件数・利用者の着実な増加を図ってきているホールイベント開催時等に限って不定期営業のレストランとしての再生を検討する。

具体的には、イベント時に臨時的飲食提供等を行う民間事業者やケータリング事業者などによる運営の可能性についてヒアリング等を実施し、確認・検討を進める。

【視点3】軽食等と休憩・展望スペースとしての活用

施設全体を一括で借り上げての営業は難しい状況と想定されることから、現在のドリンクサービスブースの活用など民間事業者が実際に使う厨房的な部分のみの一定面積に限って使用許可を与え、使用経費の軽減を図る。一方、一定面積以外の施設フロアは、休憩・展望スペースとして無料開放する。

具体的には、小規模ブースによる飲食提供を行う民間事業者や、弁当店、最近見受けられるテナントシェアリングによる「一日店長」等を実施する事業者等による運営の可能性についてヒアリング等を実施し、確認・検討を進める。

【視点4】空間や自然光を活用した各種展示・コンクール等の誘致

インテリア・グリーン、スタンドグラス、現代アート（光のアート、空間アート、彫刻など）などインテリアやアート関係の各種展示やコンクール等の空間としての活用を検討する。

【視点5】映画・ドラマ等の撮影場所としての暫定利用

ホテル等の「厨房」「レストラン」を映画・ドラマ等の撮影で使用する場合、営業補償も含む高額な賃借料が発生すると言われており、営業補償を要しない分、比較的安価に使用可能である優位性を活かして撮影場所としての暫定利用を図る。

【視点6】上記各視点の複合利用案

上記各案に示したホールとの一体利用、ホールイベント時の不定期利用、ブース限定の使用許可と無料開放、各種展示・コンクール等の開催などこれら相互の複合的な利用方法の検討・実施によって、より効果的で利用率の高い利用を検討する。

2 人員配置計画

- (1) 人員配置計画(その1)
各施設ごとにどのような能力や雇用形態の職員を配置し、又は委託して業務を遂行するか記入してください。

【総括表】

管理組織 (施設名等)	雇用形態					備考
	常勤職員(a)	非常勤職員(b)	その他(c)	その他の具体的な内容	計(a)+(b)+(c)	
本社等 (A)	2	0	0		2	0
晴海	4	3	0		7	0
有明	0	0	0		0	0
青海	0	0	0		0	0
施設計 (B)	4	3	0		7	0
合計 (A)+(B)	6	3	0		9	0

単位：人

(注)1 各組織の雇用形態の内訳を記入してください。人数は、延べ人数ではなく、実数を記入してください。

(注)2 (複数の管理組織を担当する職員がいても、いずれかの管理組織に振り分けてください。)

(注)3 「常勤職員」とは、週40時間程度勤務し、貴団体が複数年にわたり雇用する職員とします。

(注)4 「非常勤職員」とは、アルバイト、パートなど臨時に契約する職員とします。

(注)5 「その他」とは、派遣職員等で、貴団体が直接、雇用若しくは契約していない職員とします。当該欄に記入した場合は、必ず「その他の具体的な内容」欄にその内容を記入してください。

(注)6 「委託」とは、時間外の施設管理等(委託をしている警備は除く。)に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

(注)7 「本社等」の欄には、貴団体の本社等の統括組織に配置する客船ターミナル施設管理に係る人員を記入してください。

(1) 人員配置計画（その2）

【施設別内訳】

	管理組織		役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、業務経験年数等	雇用形態		1週間の勤務時間	備考
	晴海	有明・青海				本社等	常勤		
客船ターミナル施設配置人員			ターミナルキャブテン	港区、有明、青海の民間団体への調整、お客様への提供の責任者、自主事業運営	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定			40時間	
			ターミナルスタッフ（チーフスタッフ）	ターミナルキャブテン補佐、自主事業運営、施設管理（ホール管理）、受付及び巡回	上級救命技能認定			40時間	
			ターミナルスタッフ（技術スタッフ）	施設管理（設計及び技術指導、修繕）、受付及び巡回（有明・青海含む）	上級救命技能認定			40時間	
			ターミナルスタッフ	施設管理（使用・撮影許可、物品管理）、受付及び巡回（有明・青海含む）	上級救命技能認定			40時間	
			ターミナルスタッフ	施設管理（使用・撮影許可、物品管理）、受付及び巡回				24時間	
			ターミナルスタッフ	施設管理（使用・撮影許可、物品管理）、受付及び巡回				24時間	
			ターミナルスタッフ	施設管理（使用・撮影許可、物品管理）、受付及び巡回				20時間	
			臨港サービス企画派員	ターミナル管理、船舶給水業務、港内清掃業務、廃油回収業務統括、東京都等関連団体との調整、利用促進等	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定			11時間	通常本社勤務（4H x 2回）/月に企画全体会議等に出席
			スタッフ	香船ターミナル・港湾施設の活性化等の企画担当				2時間	
	業務委託			警備スタッフ（隊長）	防災センターモニター監視、巡回、業務報告書作成、引き継ぎ	防災センター要員講習、東京都火災予防条例に基づく認定証所有者及び警備業法による教育講習			112時間
			警備スタッフ（副隊長）	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ（晴海担当）	防災センター要員講習、東京都火災予防条例に基づく認定証所有者及び警備業法による教育講習			168時間	配置人数：時間（24H x 7日間）を記載
			警備スタッフ	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ（晴海担当）	防災センター要員講習、東京都火災予防条例に基づく認定証所有者及び警備業法による教育講習			168時間	配置人数：時間（24H x 7日間）を記載
			警備スタッフ	巡回、業務報告書作成（有明・青海担当）	防災センター要員講習、東京都火災予防条例に基づく認定証所有者及び警備業法による教育講習			77時間	配置人数：時間（11H x 7日間）を記載
			警備スタッフ	巡回、業務報告書作成（有明・青海担当）				63時間	配置人数：時間（9H x 7日間）を記載

- (注)1 職員一人ごとに記入（1職員につき1行）してください。したがって、「(1)人員配置計画（その1）【総括表】」の合計人員と行数は同一になります。
- (注)2 「管理組織」欄には、職員等が管理する施設名に「を記入してください。なお、複数の管理組織を担当する職員の場合は、主たる管理組織に、従たる管理組織に」を記入してください。
- (注)3 役職については、施設を管理する上で必要と思われる役職（所長、事務員、施設技術者等）を記入してください。
- (注)4 能力、資格、業務経験年数は、実際に配置する予定職員を想定の上、記入してください。
- (注)5 雇用形態は該当する欄をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
- (注)6 「委託」については、時間外の施設管理等（管理事務所時間外利用への対応等）に必要な人員を委託によって充てて記入してください。

【有料施設（ホール）の管理事務所開所時間外の施設利用者への対応】
すべてターミナルスタッフが対応します。

どのような対応をするのか必ず記入してください。

本表とは別に、全ての管理所の勤務ローテーション表（標準月1か月分；A4判；任意様式）を作成してください。

【勤務ローテーション表：晴海・有明・青海客船ターミナル施設】

管理施設：晴海客船ターミナル・有明客船ターミナル・青海客船ターミナル
 事務所：晴海客船ターミナル

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	備考
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
ターミナルキャブテン①	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎				◎	◎	◎				◎	◎	◎				◎	◎					
チーフターミナルスタッフ②	◎								◎	◎	◎							◎	◎	◎										
ターミナルスタッフ③	☆								◎	◎	◎							◎	◎	◎										
ターミナルスタッフ④(扶輪会入り)						☆		☆	◎	◎	◎	☆	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎						☆	◎	◎	◎	☆
ターミナルスタッフ⑤									◎	◎	◎							◎	◎	◎										
ターミナルスタッフ⑥	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎										◎	◎	◎										
ターミナルスタッフ⑦									◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎										
警備スタッフ①～⑤	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	警備委託
臨港サービス事務所長	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②										
企画振興スタッフ																														
企画全体会議																														
企画全体会議																														
行事等																														
出勤者計	8	8	9	8	12	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	8	12	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	

(注)1 ◎印は、出勤日及び責任者
 (注)2 ○印は、出勤日
 (注)3 ○印の中の数字は、勤務時間数
 (注)4 ☆は、青海・有明巡回及び点検

- (2) 施設管理者として常に適切な管理水準を確保するためには、すべての客船ターミナル施設を統括し連絡調整を図る機能が不可欠です。管理事務所と総括組織(本社等)の役割分担や指揮命令系統などを記述するとともに、その関係がわかる組織図(任意様式A4判1枚)を作成してください。また、職員の技術と能力向上を図るための貴団体の取組を具体的に記述してください。

役割分担及び指揮命令系統、職員の技術と能力向上

基本的体制と役割分担

施設の管理運営は、総括責任者である臨港サービス事務所長の下、「ターミナルキャプテン」(現場責任者)1名、「ターミナルスタッフ」4名の計5名で行います。有明客船ターミナルには、当社の警備スタッフと東京都観光汽船㈱のスタッフが常駐し、晴海客船ターミナル事務所と、月1回必要な情報を交換します。青海客船ターミナルには、ターミナルスタッフ及び警備スタッフが定期的に巡回することで、適切な管理を行います。

すべての業務に、それぞれメインの担当を置きますが、お客様の問い合わせや受け応えには、メイン・サブ方式で業務をフォローできる体制を構築するとともに、月2回のスタッフミーティングにより、スタッフ誰もが施設を熟知し、ワンストップでお客様の問い合わせに答えられる体制を確保します。

本社組織は、客船ターミナル管理の基本的方向に係る決定や指示、監督の立場をとり、他事業との連携や、所長の所管を超えた応援が必要な場合に調整の窓口となり、必要な措置を行います。

各種の取組みは年間実施計画(Plan)に基づき実施(Do)し、月1回の所内会議・本社会議において進捗管理(Check)を行い、必要に応じて改善措置(Action)を講じることで確実な実施を図ります。

- ◆ 晴海を中心に、有明は海上バス事業者との連携、青海は定期巡回による管理
- ◆ ワンストップでお客様の問い合わせに答えられる体制を確保
- ◆ 本社組織による指導監督、調整及びフォロー
- ◆ 実施計画に基づく進捗管理、PDCAサイクルによる確実な実施

スタッフの技術と能力向上に向けた取組

一人一人のスタッフがホスピタリティーあふれる対応と、行政事務の代行者という役割を踏まえた質の高い業務遂行技術を身につけるため、継続的に教育を行います。例えば、能力向上のための研修として、マナー向上や接遇を教育するホスピタリティー研修、顧客情報の保護と法の遵守のための情報管理研修を実施し、また一方で、お客様の身を守るための上級救命講習の受講などを確実に実施します。

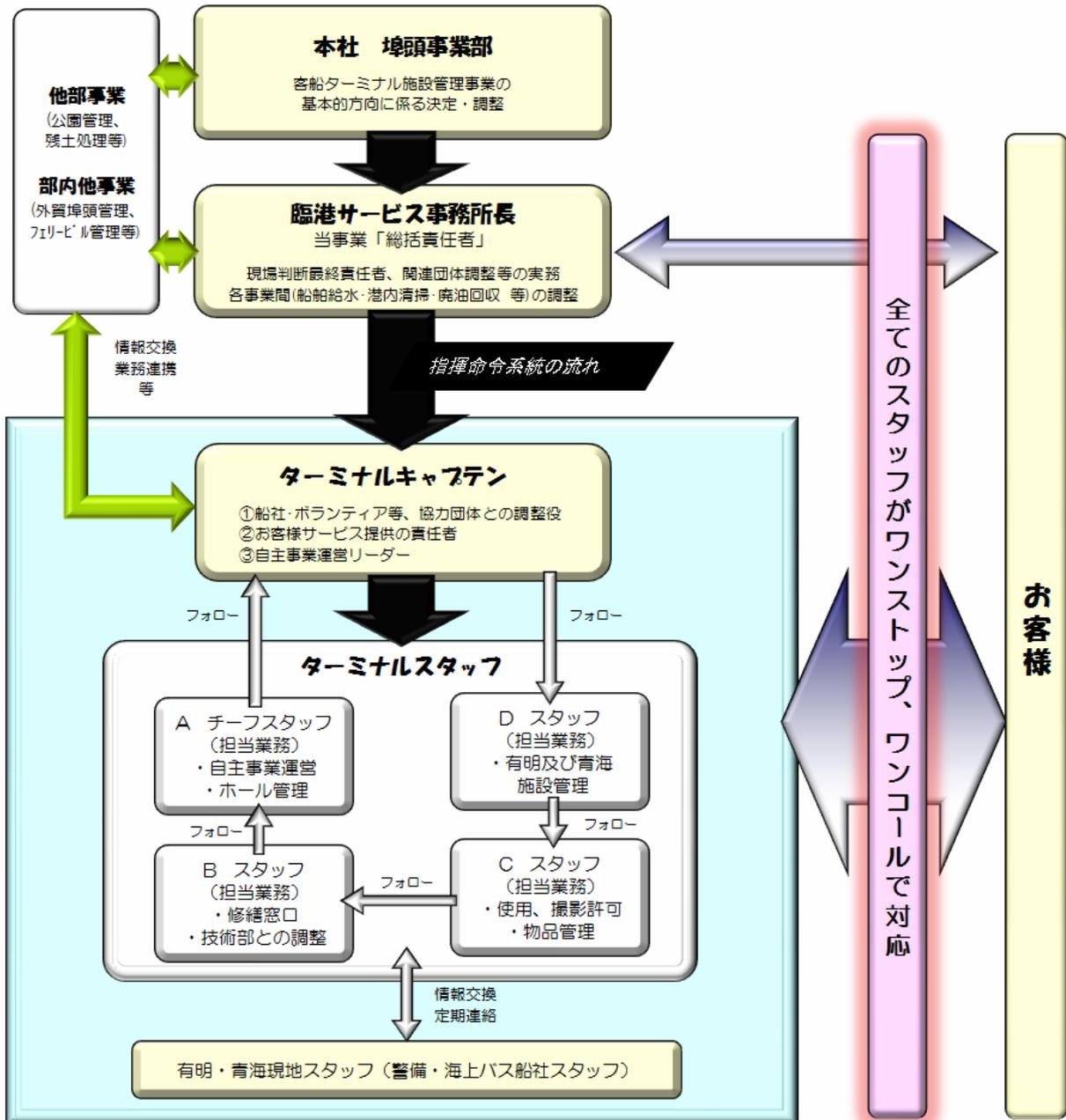
有明・青海客船ターミナルについては、警備スタッフや海上バス事業者のスタッフも現場事務所スタッフと同様に技術・能力の向上が図れるよう、月1回の船社・施設管理者連絡会という形で、緊密に連携、情報交換を行います。

また、管理運営上のノウハウ等については、OJTにより、例えば、担当スタッフが別のスタッフと一緒に巡回や事業者対応を行うなどして、技術力・対応力のスタッフ相互への拡大を図ります。

- ◆ ホスピタリティー研修、情報管理研修など継続的なスタッフ教育の実施
- ◆ 現場事務所スタッフと警備スタッフ及び海上バス事業者スタッフとの連携
- ◆ OJTによる対応力・技術力のスタッフ相互への拡大

2 人員配置計画 (2) 別紙

晴海・有明・青海客船ターミナル施設管理事業 運営組織図



3 運営管理計画

- (1) 客船ターミナル施設は、港と都民の交流拠点であるとともに、情報の発信地ともなります。そのため、客船ターミナル施設を管理するに当たり、積極的な取組や創意工夫が求められます。利用者にとって親しみやすい管理運営を行うための具体的な提案を記述してください。また、都民等へアピールする手法についても提案してください。

利用者にとって親しみやすい管理運営、都民等へのアピール

都民の交流の場としての活用拡大

ホールの多目的利用促進に向けて営業活動をこれまで以上に強化し、コンベンション、社員研修、コンサート、展示会、結婚式、同窓会、劇団練習等幅広い市民文化の発信基地、都民の交流拠点としての活用を一層拡大します。



ボランティア団体などとの連携による「海と港の講演会」等の継続開催に努めるとともに、地元の小学校や保育園等に客船歓送迎への参加を呼びかけ、温かみのある入港・出港風景を演出します。併せて、小学校の社会科見学や保育園の遠足など、隣接する海上公園とともに、海と港の体験学習の場としての活用を促進するなど地域や子ども達の交流の場としての活用をこれまで以上に強化します。

有明・青海客船ターミナルは、海上バスを待つ時間も快適であるよう、また、臨海副都心の散策、ジョギング、サイクリングなどの途中で憩いの場として気軽に立ち寄りいただくスペースとなるような管理をします。例えば、ラウンジ・券売待合所の壁面の一部をギャラリーとして活用し、子どもたちの思い出の絵や、都民の応募による写真等の展示を行います。

- ◆ ホールの多目的利用促進による都民の交流拠点としての活用拡大
- ◆ ボランティア団体などとの連携による「海と港の講演会」等の継続開催
- ◆ 地元小学校や保育園等の参加促進による温かみのある入港・出港風景の演出
- ◆ 社会科見学、遠足、体験学習の場としての活用の促進
- ◆ 臨海副都心の憩いの場として気軽に立ち寄れるスペースとしての管理
- ◆ ラウンジ・券売待合所の壁面の一部ギャラリー化の継続的な展開

積極的な情報発信によるアピール

- ◆ 客船ターミナルなど東京港の各種施設を総合的に紹介するホームページを最大限活用
⇒ 寄港船舶情報、イベント情報、撮影スポット、散策マップ等魅力的な情報を満載
- ◆ 地域情報誌への確実なイベント情報提供、メディアへ働きかけ
- ◆ 異国の風景など非日常性を醸し出すパネル、ポスター等の展示コーナーを開設

【ホームページの客船情報】



- (2) 客船ターミナル施設には、利用者から日々様々な要望が寄せられています。その要望を的確に把握し管理業務へ反映するとともに、公平な取扱いをすることが重要です。指定管理者として、利用者からの要望をどのように受けとめ、適切に対応していくのか、その具体的な方法、提案を記述してください。

利用者要望の把握と管理業務への反映

積極的に具体的なニーズを掘り起こし

これまでの客船ターミナル管理の経験を活かし、客船ターミナル振興に資する具体的なニーズを掘り起こすための利用者要望の把握を実施します。

具体的には、客船乗降客、ターミナル来場者、撮影者などターゲット別に、「どのようなクルーズを希望するか」「どのようなイベントが開催されたら来てみたいか」など具体的な質問を設定し、潜在的なニーズを掘り起こします。そのニーズを実現するための検討を行い、指定管理者では対応困難な課題があればそれらを整理の上、「対応カード」としてデータベース化し、都へフィードバックします。

- ◆ 利用者ターゲット別に具体的な質問を設定し、潜在的ニーズを掘り起こし
- ◆ ニーズの実現性を検討、課題整理の上、都へフィードバック

要望の管理業務への反映

要望に対しては、スタッフ間で共通認識の上、必ず対応を協議し、「いつまでに」「どのようにすればできるか」という視点で整理しながら、緊急性や必要性を考慮して取組の優先度を決め、対応可能な要望については速やかに実施します。

また、要望を頂いたお客様に対しては、公平性の観点から、要望実施の可否、時期等を必ず回答し、理解を得ます。

- ◆ 必ず対応を整理し、優先度を考慮しながら対応可能なものを速やかに実施
- ◆ 要望を頂いたお客様すべてに対して公平に対応

- (3) 客船ターミナル施設を管理運営していく上で、質の高いサービスを提供することは重要なことです。そのため、各施設の特性を活かしたサービスを提供する取組について、具体的な提案を記述してください。

また、利用者への質の高いサービスを行うためには、接遇が重要です。接遇についてどのように行うのか、職員への教育を含め、記述してください。

質の高いサービス提供、接遇

各施設の特性を活かしたサービス提供

● 晴海客船ターミナルは、規模が大きく大型客船や多数のお客様をお迎えする施設であることから、ターミナルスタッフを常駐させ管理運営を実施します。管理運営に当たっては、年代や障害の有無等に関係なく、誰もが快適に利用できるよう配慮し、ハード・ソフト両面から利用者の安全を確保することとします。

具体的に、ハード面では、事故等に結びつく危険性のある施設の不具合について優先的に部品交換や修繕を実施するとともに、ソフト面では、段差のない経路のご案内や危険箇所の「見える化」を実施します。

● 有明客船ターミナルは、東京ビッグサイトに近接し、定期的に海上バスが寄港する比較的小規模の施設であることから、ビッグサイトのイベントの機会に海上バス事業者と連携して賑わい創出を図ることで、海上バス利用者へのサービス向上に貢献します。



【H21.12 有明周辺イベント】

● 青海客船ターミナルは、不定期に社会科見学船等が寄港する比較的小規模の施設であることから、ターミナル内の壁面を学習コーナーとして活用するなど、社会科見学の機会に利用者となる子どもたちへのサービス向上を図ります。

◆ 晴海⇒ハード・ソフト両面から利用者の安全を確保
非日常を醸し出す展示コーナー開設

◆ 有明⇒ビッグサイトのイベント時に海上バス事業者と連携して賑わい創出

◆ 青海⇒ターミナル内の壁面活用など社会科見学への貢献

スタッフの一層のサービス向上

ロールプレイングによるホスピタリティ研修を行い、接客マナーの向上や、障害のある方や高齢者介助の手法の習得を図ります。

また、東京港や船に関する基本的な知識をわかりやすく説明できるQ&Aを作成し、スタッフ全員がワンストップで対応します。ターミナルのビューポイント、船舶や東京港についてのミニ知識、あるいは、臨海副都心の観光スポットやイベント情報等を交えながらターミナルを案内できるよう、日頃から情報収集及び、研鑽を励みます。

基本的なこととして、朝礼における服装チェックでスタッフの身だしなみを確認するなど接遇のレベルを維持するとともに、テーマを設定しながら接遇向上の取組みを展開します。

◆ ホスピタリティ研修の実施による接客マナーの向上

◆ スタッフ全員がワンストップでお客様対応するための情報収集、ツール作成

◆ テーマを設定した接遇向上の取組みの展開

- (4) サービスの一層の向上を図るためには、利用者の要望にできる限り迅速に、的確に
応えていくことが必要です。そのため、常に利用者の声を適切に把握していくことが
重要です。しかし、利用者の要望は常に好意的なものとは限りません。管理運営に対
する様々な苦情や否定的な意見も寄せられます。指定管理者として法令等に基づきな
がら、よりよい対応をするための方法を想定される具体的な事例に沿って、情報把握
から対応、業務への反映までを記述してください。

管理運営に対する苦情等への対応

迅速かつ的確な対応の実践

苦情は管理運営に対する貴重な意見として捉え、適切に業務に反映していくととも
に、意見をいただいた方には適切に返答いたします。

例えば、夏場にホールの室温が高く暑いという苦情があります。そのような場合
には、次のように対応します。

1 迅速な対応

お客様から苦情があった際には、まず、お客様のもとに駆けつけ、状況を確認し
ます。そして、その場で環境対策のために室温を高めを設定しているという事情を
説明して、理解を求めます。

2 柔軟な対応

それでも、集客数が多い、身体を動かす内容であるなどのお客様の事情がある場
合には、早急に、ターミナルキャプテンと協議し、時間を区切って一時的に低い温
度設定で空調を稼働させるなど、お客様が不快に感じないように、柔軟に対応します。
なお、お客様には対応の内容を丁寧に説明いたします。

3 公平性の確保

お客様との受け応えや対応の際には、あらゆる人が訪れる公共施設における対応
となることを念頭におき、相手によって差をつけないなど、対応に不公平のないよ
う、スタッフ間での確認を徹底します。また、「対応カード」を作成、データベー
ス化し、情報を共有しておいた方がよい内容については、東京都に報告します。

なお、お客様の氏名や連絡先等は個人情報に当たるため、個人情報保護法に則っ
た当社規程により厳重に管理します。

- (5) 客船ターミナル施設の魅力を向上させ利用を促進するとともに、よりよい施設管理を図るため、指定管理者自らが事業を実施することも重要となります。施設の利用促進を図るための活性化策をどのように考えているのか具体的に記述してください。また、指定管理者として自主事業を計画する場合には、その内容を記述してください。

施設の利用促進のための活性化策、自主事業の提案

オリジナリティあふれる自主事業の提案

《晴海客船ターミナル》

- ◆ 屋外空間を活用した各種展示会（「クラシックカー展示会」など）の企画提案
- ◆ 帆船等の晴海着岸の機会を活用した体験乗船会などの企画提案
- ◆ キッチンカーを使用した「屋台村選手権」など新規イベントの企画提案
- ◆ イベント時の客船ターミナル来訪者に対する海上バス利用割引調整
- ◆ 夜景を活用したビアガーデン等の観光バスツアーとのパッケージ化調整
- ◆ これまでの実績を活かした屋外大規模コンサートの誘致



【新たな取組みイメージ】



【H21.7 屋外コンサート】



【H21.10 夜間ライブイベント】

《有明客船ターミナル》

- ◆ 施設のデッキ、屋上空間などを活用したカフェの設置検討
- ◆ 東京ビッグサイトのイベントと連動した販わり創出を企画
⇒特に、モーターショーの機会を捉えた事業展開(晴海のサテライト会場を提案)

《青海客船ターミナル》

- ◆ 船の科学館など近隣各施設との連携による社会科見学誘致の強化

このように、新たな取組みを含んだ施設の活性化策を効果的に実施するため、旅行業、マーケティング、広告PR等多様な事業を展開し、全国のJTBグループ各社と幅広いネットワークを有する「JTB 法人東京」の協力を得て、そのノウハウを活用します。

地域との連携強化、公園部門との連携・相互応援

- ◆ クリスマス・イベントへの地元中学校の合唱参加等の実績を活かし、幅広く住民・企業・学校等を巻き込んだ賑わい創出を企画
- ◆ 自治会等地元組織と密に交流し、地域イベントへ積極的に参加・協力しながら、客船ターミナルを含む広域的な賑わい創出を共同で企画検討
- ◆ 海上公園や竹芝客船ターミナルなど臨海部各施設を所管する強みを活かし、面として同時連携イベントを展開、さらにそれらを結びつける広域ラリーの企画検討



【H21.12 クリスマスイベント】



【地元中学校によるクリスマスキャロル】



【地元保育園のセタ飾り】



【公園との協働によるスケッチ教室】

- (6) 客船ターミナル施設では、客船や海上バス等を利用した多くの方が乗船します。乗降客が安心して客船ターミナル施設を利用するためには、円滑な船舶の運航がなによりも重要となります。円滑な運航を行うため、指定管理者として、船舶運航事業者等とどのような連携や協力を行っていくか、具体的に記述してください。

船舶運航事業者等との連携・協力

信頼・経験に基づく客船の円滑な運航の確保

● 客船の入港に係る調整については、東京都、東京都港湾振興協会、月島警察、湾岸警察、東京税関等関係官署、船舶代理店等と当社が一同に会する関係者会議に参画しています。この場では、入出港当日のスケジュールリングにより、税関や施設の開設時間、歓迎セレモニーの手続きなどを決定し、漏れなく準備を行っています。

● 当社はこの会議で、関係者の要望を把握し、乗降客の安全や迅速な誘導が図れるよう、警備、清掃、設備保守の各委託スタッフと打ち合わせ、ターミナル管理者として必要な体制を整えられるよう、指示を徹底します。

なお、外航客船に係る SOLAS 警備については、岸壁を所管する港湾管理者側と年1回連絡会議を開催し、これまでのテロ対策・密入国対策訓練も踏まえた確に対応します。

- ◆ 客船入港に係る関係機関一同が会する調整、手続き決定への積極的な参画
- ◆ 関係者の要望を踏まえた、乗降客の安全や迅速な誘導の徹底
- ◆ SOLAS 警備に係る港湾管理者側との連携、的確な対応

海上バス事業者及び官公庁施設への協力

有明・青海客船ターミナルについては、各海上バス船社と、警備・清掃スタッフを含む当社との間で、月1回の連絡会を開催し、海上バスの円滑な運航や、火災予防、救急対応をはじめとした施設の安全対策、そして、臨海副都心の賑わい創出と観光振興に寄与するターミナル活性化についての意見交換を行います。特に、近隣のイベントスケジュールなどを踏まえ、施設の保守点検を実施するなど、海上バスの円滑な運行に配慮します。

海上バス発着時には、施設から棧橋までの動線における、お客様の誘導や案内を、海上バス船社スタッフと配置協力、役割分担を決めた上で実施し、事件・事故のないようにします。

また、隣接する官公庁施設の使用者からの要請に応じて、車両の一時出入りなど柔軟な対応を実施します。

- ◆ 海上バス事業者と警備・清掃スタッフを含む当社の連携、円滑な運行への配慮
- ◆ 海上バス事業者スタッフとの連携・役割分担による安全なお客様の誘導・案内
- ◆ 官公庁施設の要請に対して柔軟な対応を実施

4 施設維持管理計画

- (1) 指定管理者の基本の業務である客船ターミナル施設を適正に維持管理するための基本方針について記述してください。

また、都の管理運営基準を踏まえた管理・監督体制、効率的な維持管理体制などを含む、具体的な考え方を記述してください。

適正な維持管理の基本方針、具体的考え方

「予防保全」の考え方に基づく維持管理、省エネの徹底

【基本方針】

管理運営基準の「施設を取巻く現況と課題」にも示されているように、施設内の建物、特に設備系が老朽化しつつあり、日常の管理における適切な措置と問題点や解決策の整理・検討が必要な時期にきています。当社では、既に、各種設備等の位置、機能、特性を十分に把握しており、法令や規程を遵守し、お客様の安全性、快適性及び利便性が確保できるよう、施設の維持管理に取り組みます。

また、地球温暖化対策の観点から、省エネの徹底による温室効果ガス排出量の削減に最大限努めます。

【具体的考え方】

●予防保全の考え方

施設のメンテナンスについては、「予防保全」の考え方に基づき、施設が大きく劣化する前に、定期的・計画的な補修を実施し、ライフサイクルコストを最小化します。また、補修に当たっては、お客様の視点に立って、ターミナル機能に支障のないよう、十分配慮します。

●日常の管理

日常の維持管理については、作成したチェックリストに基づき3ターミナルを効率的に巡回点検しながら、漏れなく確認をします。都に対する定期的な報告はもちろん、突発的な異常、事故時における連絡・報告体制も確立しています。

●保守点検

定期的な保守点検業務は外部に委託しますが、これらの業務の執行状況については、都の監督基準を準用して業者の指導・監督に当たっています。維持管理に係る施工については、完了時に当社の技術部門による検査体制も確立しており、客観的な視点から確認を行います。これまで港湾施設の維持管理の実績を積み重ね、専門的ノウハウを有する技術部門によるサポートが随時得られる点も、当社の強みです。

●省エネの徹底

温室効果ガス排出量の削減については、平成21年3月に東京都環境局が策定した「都有施設省エネ・再エネ等導入指針」を遵守し、運用対策を徹底することで、最大限の省エネ効果を達成します。本指針は、指定管理者制度が導入されている施設は任意となっていますが、当社は率先してこれに取り組みます。

また、これまでの客船ターミナル管理の経験から、季節や天候による施設内の状況を熟知しており、寄港の有無など利用状況も踏まえた空調設備の調整や、自然光の活用と調和した照明点灯箇所の調整を行います。

- (2) 都民や東京都からの施設補修等の要望に対してどのように対応するか、指定管理者としての考え方や対応姿勢ならびに提案について、経費支出の考え方などを含め、具体的に記述してください。

施設補修等の要望への対応

要望への柔軟な対応及び都との緊密な調整

1 基本的なスタンス

基本的には、不具合を未然に防ぐ事前対応を前提に、日常の巡回点検時のチェックを強化し、計画的な維持補修を行っていきませんが、都民や東京都からの要望については、緊急性等による優先順位の設定・調整を図りながら、柔軟な対応を図ります。

2 要望への対応姿勢

施設補修等の要望がある場合は、要望の趣旨を的確に捉えて、情報を共有化した上で、要望の箇所を現地調査し、現状を確認します。その上で、緊急性、ターミナルの運営面や利用者への影響、被害拡大の恐れ、そして、費用の見込等を判断します。これらを総合して優先順位をつけ、施設補修計画を作成し実施します。

要望の検討の際、経費や改変の程度が大規模になると想定されるものについては、事前に都と協議し、調整を行います。

3 経費支出の考え方

当社で実施することとなっている一件当たりの予定額30万円未満の補修等については、これまでの維持管理経験から、計画的に必要なものをリストアップし、適切に予算化します。これに対し、新たな補修等の要望について見込額全体が経費対応限度の枠を超えてしまう場合や、一件別で30万円を超えてしまう場合については、都と優先順位を踏まえた調整を行い、安全面やお客様サービスに支障が出ないよう、可能な限り対応します。

なお、東京都に対しては、年に1度、補修箇所と補修の実施方法について提案しています。

- (3) 施設利用や維持管理にあたっての安全対策や施設利用者にけが人が発生した場合などの事故発生時の対応について、指定管理者としての考え方を具体的に記述してください。また、その予防対策についての考え方も具体的に記述してください。

事故対応、予防対策

全てに優先する安全対策、事故対応及び事前準備

1 事故を未然に防止するための安全対策

「予防に優る治療なし」の例えどおり、施設の管理運営は、事故等が発生しない・させない取組が最も重要だと認識しており、「安全は何事にも優先する」という徹底した意識を持って取り組みます。

まず、施設の日々の点検・整備においては、委託スタッフによる設備点検・日報記載・ターミナルスタッフへの報告を実践しており、予防保全の視点で詳細なチェックを実施することはもちろん、その中で、少しでも事故等に結びつく可能性のある不具合については優先的に部品交換や修繕を実施し、迅速な改善を図ります。

また、警備スタッフ等による施設巡回を徹底し、不審者の有無の確認や子供の危険行為の防止など、セキュリティ面での配慮を十分に行うとともに、通行や搬入に係る動線を明示し障害物を除去するなどにより危険を排除します。

2 事故発生時の対応

事故時には、「迅速！人命救助」を基本に、お客様の安全確保及び、緊急連絡体制に基づく警察、消防など関係機関への協力依頼を行います。

現場では、救急救命活動及び二次災害防止のための対策に全力を注ぎます。基本的な流れを図示します。（別紙参照）

3 事故に対応するための事前準備

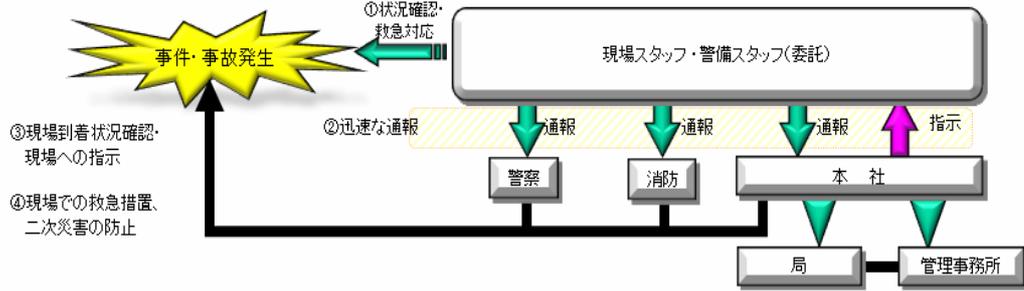
事故に備えては、まず、「救急ファイル」を随時確認、更新するとともに、年に1回、実践的な通報訓練や事故対応訓練を行います。訓練については、委託スタッフも交えて行うことで、管理スタッフ全員が事故発生時に迅速に対応できるようにします。

ホールなどを利用するイベント主催者には、救急時の対応をまとめた「救急ファイル」から抜粋した「対応マニュアル」を事前に配布し、もしもの際の連携に万全を期していきます。

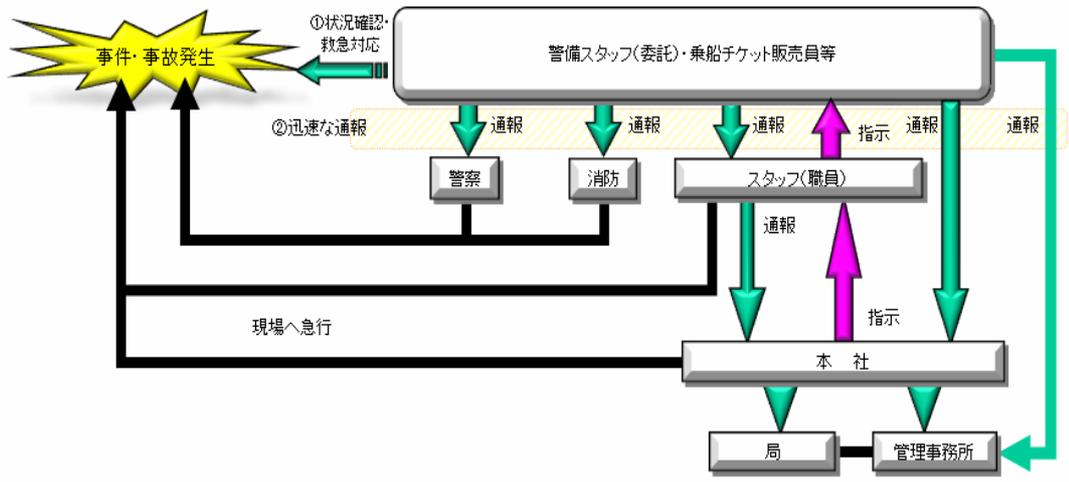
また、ターミナルスタッフは、全員上級救命技能講習を受講し、緊急車両到着まで、人工呼吸、心肺蘇生や応急措置をできるようにします。さらに、AEDを配備し、ファーストエイドキットや担架・車椅子等の救急用品・器具を日常から確実に点検・充実するとともに、救急隊員経路の確保や近隣医療機関リストの最新版への更新の情報整理等も行い、事故発生に対して万全を期します。

4 施設維持管理計画 (3) 別紙

パターン① 昼・晴海



パターン② 晴海夜間及び有明・青海



- (4) 客船ターミナル施設は、災害時の緊急輸送を行う施設としても重要な役割を担っています。客船ターミナル施設が災害発生時に有効に機能するには、あらかじめ発災時を想定し、日頃から準備を行う必要があります。また、震災時などには、有明・青海客船ターミナルは、水上輸送基地としての役割が求められます。災害時に指定管理者としてどのように取り組むべきか、具体的な対応を提案してください。また、関係機関等との連携はどのように行うか記述してください。

震災時等の対応及び関係機関等との連携

広域的に貢献する防災拠点機能の強化

1 震災時等に適切に対応するための準備

●日頃からの巡回チェック

震災時等に緊急輸送基地としての機能を十分に発揮させるため、日頃から、施設・設備に不具合等がないように巡回チェックを徹底するとともに、避難者を多数受入れることを想定し、施設内の整理整頓を心がけ、受入れの動線を確保しておきます。

また、緊急時の物資の積み降ろしや、人員の乗降に係るスペースの確保、放送設備の状況、迅速な出入れが可能な収納場所などについて、日常点検等により確認します。

●備蓄品の確保及び船舶給水との連携

3ターミナルには、帰宅困難者への飲料水の提供等を行うために、船舶給水事業と連携しながら、晴海受水槽などでの飲料水の備蓄に加え、晴海及び有明の客船ターミナルには災害時に飲み物を無料で供給する自動販売機「災害救援ベンダー」を設置し、存在を周知徹底するためのポスター掲示等を行います。さらには、運搬給水船「すいれん」の活用による給水なども念頭に、港湾に携わる総合的な事業者としての役割を担います。

さらに、災害時に陸上移動が不可能な場合には、船舶給水事業と連携した船舶での現況確認も実施します。

●「緊急輸送基地対応マニュアル」の整備

以上を含め、避難者の整理・誘導等、東京都職員と協力してスムーズに緊急輸送基地の運営を行える体制を確立するため、「緊急輸送基地対応マニュアル」を整備します。



【晴海客船ターミナルでの災害訓練の様子】



【災害救援ベンダー】

2 関係機関との連携確保

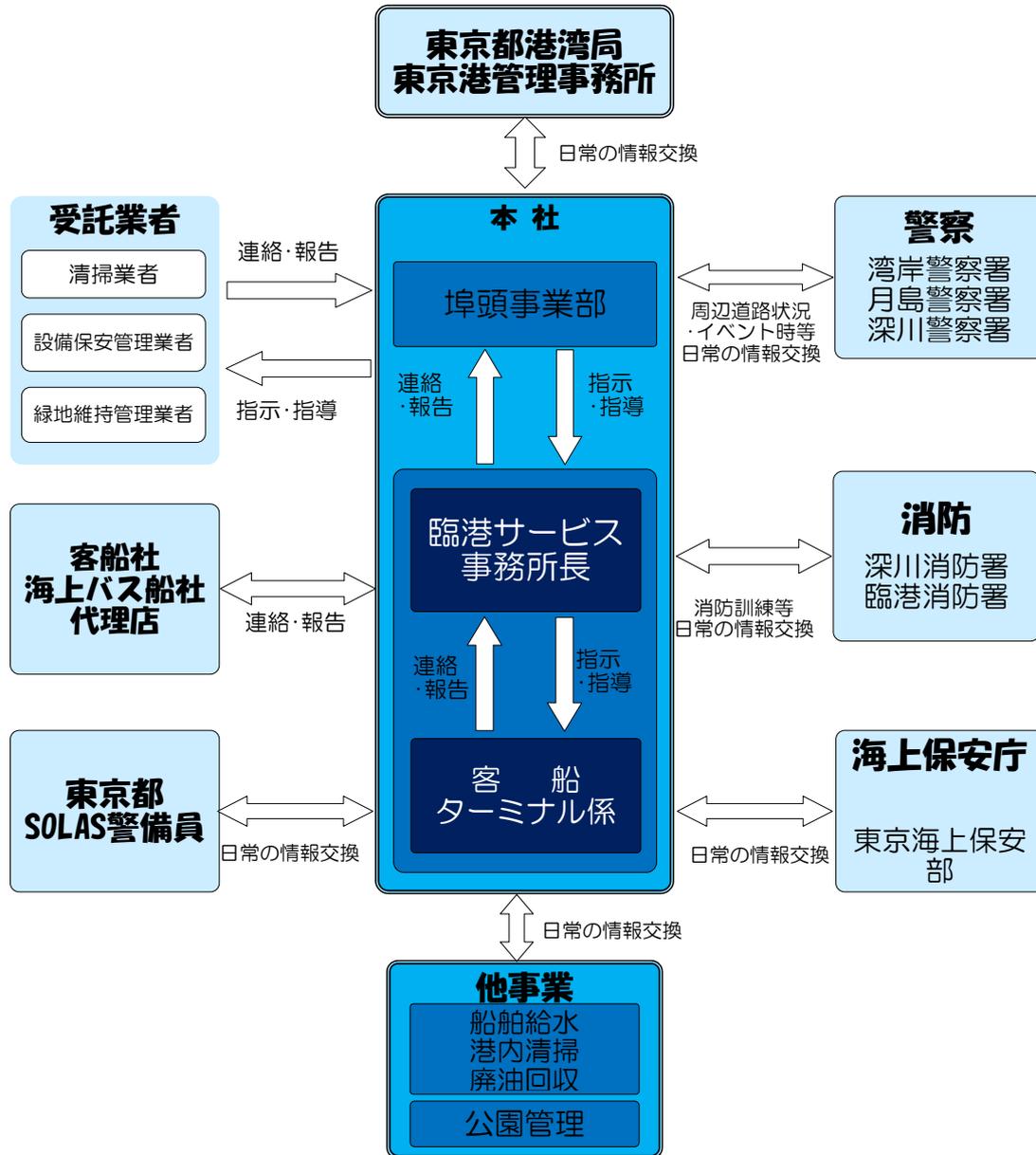
当社は、これまでの管理運営実務の中で、警察署、消防署、東京海上保安部等関係機関との緊密な連携を図っており、今後も継続的に確保していきます。

(別紙参照)

今後とも、日常の意見交換、連絡調整などに加え、イベント時の対応や施設における火災予防訓練なども含めて、普段から信頼関係を強固なものとし、事故時には迅速・的確な対応を行います。

また、災害時に輸送業務を担うことになる船社とは、日常的に連絡を取り合い、整備した「緊急輸送基地対応マニュアル」の実働性担保する実践的な訓練に協同で取り組むなど、非常時の対応についての準備を整え、いざという時には、船社との協働関係の下、安全を確保しながら、緊急輸送基地としての機能を十分に発揮していきます。

4 施設維持管理計画 (4) 別紙



5 施設の使用許可等

- (1) 指定管理者には、東京都港湾管理条例に基づく客船ターミナル施設の使用許可についても実施していただきますが、貴団体は、どのように取り組む方針か、具体的に記述してください。

使用許可業務への取組

お客様の視点に立った使用許可業務

当社の公益性を活かし、公平性、公正性には特に留意しながら、お客様の視点に立った使用許可業務を行います。

ターミナルスタッフは、行政行為である使用許可行為を行うことを踏まえ、ホスピタリティ研修、個人情報保護に係る研修等を通じて、公平、公正意識の一層の徹底を図ります。

また、使用許可業務は、行政行為とはいえ、ホールの使用や撮影場所の提供など、お客様サービスという営業的側面を併せ持つことから、お客様の要望等を踏まえ、運営上の改善を図るとともに、一層の利用拡大に取り組みます。

晴海客船ターミナルでは、ホールや駐車場の使用許可を行っており、平成16年度からは、撮影許可の業務も行っています。

【ホームページの申請書入力様式】



【「おすすめ撮影スポット」(例)】

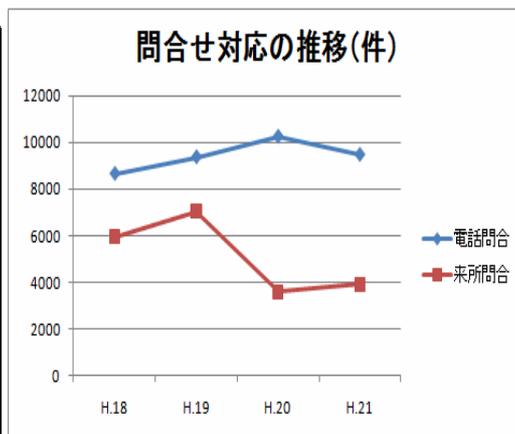
●初めてのお客様への案内

初めてご利用いただくお客様にも利用しやすい施設としてのイメージを高めさせていただくために、「ホール利用案内」や「撮影マニュアル」を活用し、申請者の手続きをわかりやすく伝えます。

●お電話でのお問い合わせのお客様

また、電話での問い合わせに対しては、申請に先立つ来館と下見を勧めることによって、利用当日のスムーズな利用の確保と、イメージと実態との食い違いによるトラブル防止を図っており、毎月10件前後の下見のお客様への案内対応を行っています。

さらに、利用経験があるお客様にも手続きの簡便化などの新たな情報についてご案内を行い、リピーターに対するサービスの向上にも努めます。



- (2) 使用許可した施設の使用料の徴収事務についても実施していただきますが、貴団体は、どのように取り組む方針か、具体的に記述してください。

徴収事務への取組

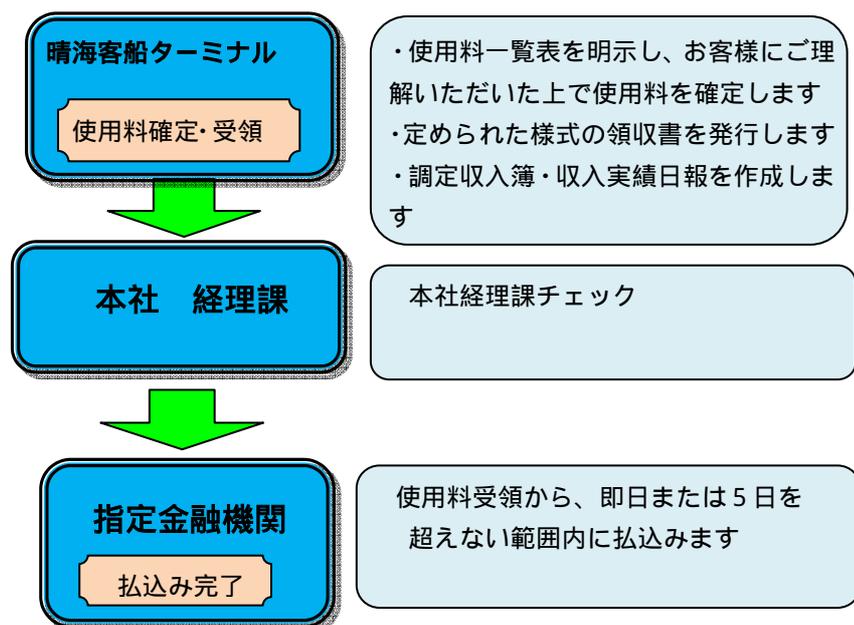
「公金」としての使用料の適正な管理

客船ターミナル施設の使用料の徴収事務は、ターミナルホール、駐車場の使用料など、1日に合わせて50万円を超える場合もあり、慎重かつ正確な取扱いが必要と認識しています。取扱いにあたっては、東京都の管理運営基準、及び当社の会計規則に基づき、適正に処理します。

使用料の徴収にあたっては、お客様の視点から解りやすく迅速な説明を行い、お客様にご理解を頂いた上で使用料をお預かりするとともに、定められた領収証を発行します。

受領後は、「公金」として確実な事務処理と、安全・確実な輸送を確保しながら、指定金融機関への払込みまで信頼される業務を遂行します。

具体的な徴収事務の流れは下図の通りです。



現金の動きは、日報、金銭出納簿等により把握しており、東京都への報告も確実に行います。また、当社のスタッフによる内部検査や、随時の東京都の監査を受けており、行政行為の委任を受けて徴収を行うという立場に基づく、「遅滞なく」「安全確実」に適正な処理を行う体制が確立しています。今後ともこれを基に、一層信頼される業務を遂行します。