

竹芝客船ターミナル 事業計画書

東京港埠頭・テレポートセンターグループ

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 竹芝客船ターミナル（以下、本計画書において「当該施設」という。）の管理業務は、位置付けの違う「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あり、かつ、施設の構造上、第三セクターが運営を行っている業務ビルや商業施設等と一体となった施設ともなっています。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。

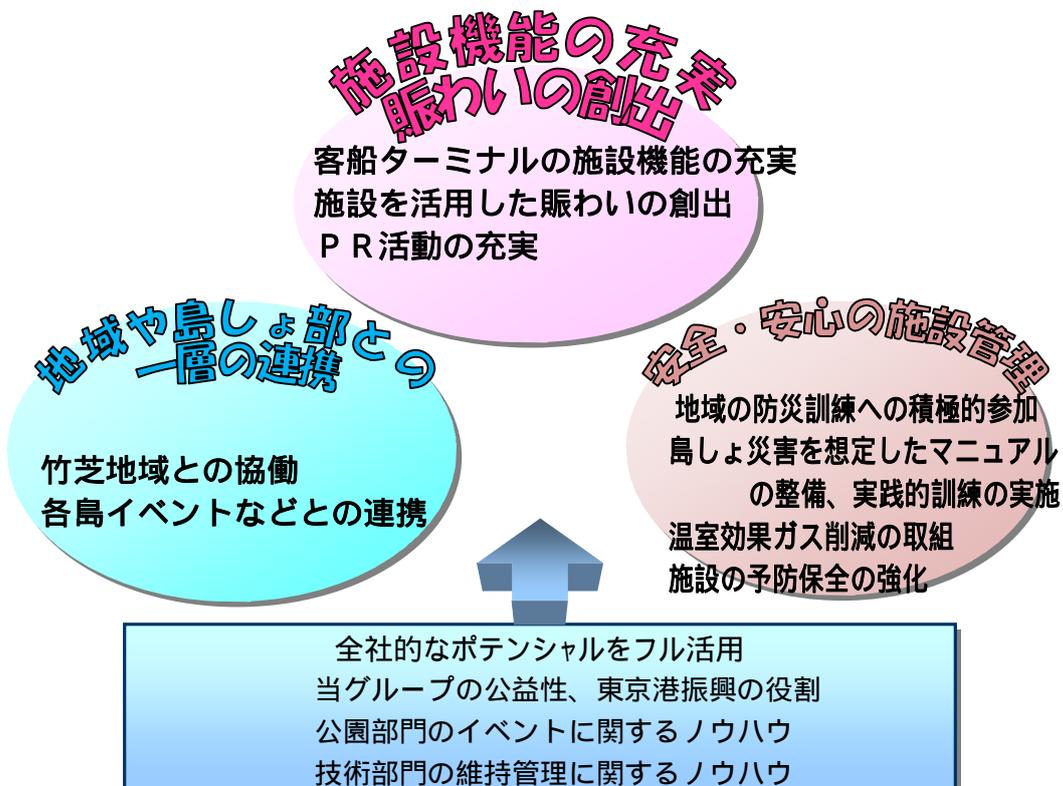
管理運営に対する基本的考え方

実績に基づく全社的なポテンシャルをフル活用

当グループは、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、外貿埠頭、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。

この中で竹芝の客船ターミナル施設については、施設の「基本的使命」である船舶運航者等との連携・協力による快適なサービス、待合空間の提供、港町らしい雰囲気を感じられる施設の提供と景観の創出

東京島しょ地域の情報発信拠点として各島の産業振興への寄与を踏まえ、「施設機能の充実・賑わいの創出及び地域との一層の連携に努めながら、防災・環境等に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) 当該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、位置づけの違う公の施設であり、かつ、第三セクター等との複合的施設のため、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。各構成員の役割も示してください。

ノウハウを活かした業務展開、複合的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

当グループでは、客船ターミナル施設の管理には技術・経験・実績などの面から以下のノウハウが不可欠だと考えております。

当グループは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・実績を有し、「土木施設維持管理マニュアル」、「棧橋劣化調査・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、要補修箇所や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。

一方、竹芝再開発地域のビル群一体不可分の設備保守や警備巡回体制を整え管理運営を実施してきたノウハウを駆使し、よりの確なターミナル管理を行います。

さらには、客船ターミナル管理と連携して、客船入港時の給水やターミナル前面の海上清掃を適時、適切かつ迅速に行います。

また、賑わい創出に関しては「島じまん」、「ネオ屋台村」などのイベントを通じて施設の効果的な使い方を熟知しており、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。



【盛況だった島じまん2010】

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

二社のノウハウを活かす総合的、効率的な管理展開

総合的、効率的な管理を実施するに当たっては、これまで培ってきたノウハウと関係機関との連携の下に、竹芝客船ターミナルを中核として、竹芝再開発地域の有機的、総合的な管理の視点に立ち、定期的な巡回を実施し、スタッフが施設の状況等について直接チェックするとともに、警備スタッフやターミナルを利用する船社のスタッフとの一層の意思疎通を図り、協力・連絡体制を強化します。

当グループの構成員の役割分担は、二社の特性を踏まえて、東京港埠頭は、東京港において様々な港湾関係の事業を行っているノウハウを活かし、客船ターミナルの運営と港湾施設の修繕等を行い、東京レポートセンターは竹芝再開発地域全体の施設管理のノウハウを活かし、客船ターミナルとふ頭公園の設備管理、修繕等を行います。

竹芝再開発地域の有機的、総合的な視点に立った管理の展開
警備スタッフ、船社スタッフとの一層の協力・連絡体制の強化
東京港埠頭による客船ターミナル運営及び港湾施設の修繕等の展開
東京レポートセンターによる客船ターミナル等の設備管理、修繕等の展開

- (3) 竹芝客船ターミナルは、伊豆・小笠原諸島への玄関口として利用されており、安定かつ快適な足の便と島民への生活物資の輸送、島の特産品の受入れ基地として機能しています。また、優れたウォーターフロントの景観を活かし、ホテルや商業施設、業務ビル等と一体として整備し、都民が憩える場所となっています。

竹芝客船ターミナル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における一層の有効活用や賑わいの創出の基本は、客船ターミナル施設の本来の機能を充実させながら、有効活用を図ることが重要だと考えております。

このため、待合イスへのクッション材の設置など要望を反映した施設の快適性の向上などにより施設の充実を図ります。また、案内板に外国語表記を導入しながら乗船客・降船客・送迎客など多様な視点に立って拡充するとともに、観光案内など「みなとのコンシェルジェ」としての各種サービス・案内機能を充実し、利用者にとっての利便性を向上します。

一方、海と陸との結節点として気軽に海の風景に出会えるばかりでなく、プライダルシーンの演出にも活用されている、対岸にレインボーブリッジやお台場を臨む絶好のビューポイントに相応しい施設づくりに向けて、竹芝再開発地域内の各施設管理者との緊密かつ円滑な調整のもとで均一で一体感のある港の風景を創出するために、植栽、緑地維持、常に清潔な中央広場やウッドデッキの管理などに取り組みます。また、島しょの植物による館内装飾、島しょの方々の生活風景や名所旧跡の写真展示などにより、明るい雰囲気づくりと島しょへの旅情の醸成を図ります。

待合イスの改善など要望を反映した施設の快適性の向上
各種サービス・案内機能の充実による利便性の向上
絶好のビューポイントに相応しい、植栽・施設の管理の展開



【絶好のビューポイントに相応しい施設管理】



【清潔な植栽とウッドデッキ】



【「みなとのコンシェルジェ」イメージ】

施設を活用した賑わいの創出

施設の有効利用については、「ネオ屋台村」による一層の賑わいの創出など屋内外を活用したオリジナリティあふれる多様な自主事業の展開、船舶運航事業者が実施する季節ごとのイベントクルーズ等と連携した館内装飾・イベントの開催（クリスマスツリー、門松等の設置、「七夕まつり」の開催など）、「島じまん」出展による島しょ振興への寄与、「伊豆大島椿まつり」など各島のイベント開催時期に合わせた待合所におけるPRコーナーの設置などを実施するなど、船舶運航事業者、施設内出店者や島しょ関係団体との連携を図り、施設内外の有効活用を図ります。

また、第2待合所については、これまでマッサージチェアの設置など乗降客や竹芝地域就業者へのサービスを提供してきていますが、今後は、ギャラリースペースとしての活用を図り、島しょの観光スポットやイベントの紹介、島しょにおける「子どもたちの夏休みの思い出」など都民に親しみやすく、島しょの振興にも資する企画を実施するなど、乗船を控える島民等が快適に過ごせる休憩施設や利便施設の提供に努めていきます。

屋内外を活用した多様な自主事業の展開
イベントクルーズ等と連携した館内装飾・イベントの開催
「島じまん」出展による島しょ振興への寄与
各島のイベント開催時期に合わせた待合所におけるPRコーナーの設置
第2待合所のギャラリースペースとしての活用



【ネオ屋台村】



【ギャラリー化を図る第2待合所】



【「島じまん」でのブース出展】



【PRコーナーイメージ】

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】

単位：人

管理組織 (施設名等)	雇用形態				計(a)+(b)+(c)	委託	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			
本社等 (A)	3	0	0		3		
施設 (B)	1	2	0		3		
合計 (A)+(B)	4	2	0		6	0	

(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。

(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) 2 「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) 3 「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) 4 「その他」とは、派遣職員等で、貴団体が直接、雇用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) 5 「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) 6 「本社等」の欄には、貴団体の本社等の統括組織に配置する当該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)

【組織別内訳】

	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	団体	
	施設	本社等				常勤	非常勤	その他(具体的に)	委託		埠頭会社	TTC
当該施設配置人員			ターミナルスタッフ	船社等調整業務、施設管理(撮影許可、物品管理)、受付、巡回、修繕等	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定					24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、物品管理)巡回等	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定					24時間		
			ターミナルスタッフ	施設管理(撮影許可、物品管理)、受付、巡回、修繕等						34時間		
			ターミナルスタッフ	施設管理(撮影許可、物品管理)、受付、巡回、修繕等						32時間		
			臨港サービス事務所長	ターミナル管理・船舶給水事業・港内清掃事業・廃油回収事業統括、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		
			企画振興スタッフ	客船ターミナル・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)	中央監視室(北ゾーン)、モニター監視、業務報告書作成、引継						63時間		
			警備スタッフ (副隊長)	中央監視室(中央ゾーン)、モニター監視、業務報告書作成、引継						63時間		
			警備スタッフ (副隊長)	中央監視室(南ゾーン)、モニター監視、業務報告書作成、引継						63時間		
			警備スタッフ	巡回、業務報告書作成等						91時間		
			警備スタッフ	巡回、業務報告書作成等						91時間		

- (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、実務経験年数は、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 雇用形態については、該当する欄に 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る際に記入してください。
- (注)7 配置人員がどの団体からか(東京港埠頭株式会社か株式会社東京レポートセンターか)、「団体」欄の埠頭会社はTTCに をしてください。

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：竹芝客船ターミナル施設】

事務所：竹芝客船ターミナル

役職 / 日・曜日	1 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土	29 日	30 月	備考			
ターミナルスタッフ																																		
ターミナルスタッフ (技術スタッフ)																																		
ターミナルスタッフ																																		
ターミナルスタッフ																																		
警備スタッフ ~	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	5	警備委託		
臨港サービス事務所長																																		
企画振興スタッフ																																		通常本社勤務
行事等					企画全体会議															企画全体会議														
出勤者計	5	7	8	8	9	7	5	5	7	8	9	8	7	5	5	7	8	8	9	7	5	5	7	8	9	8	7	5	5	6				

- (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

- (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、今回、管理を特命する団体（東京港埠頭株式会社と株式会社東京レポートセンター）間で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）及び団体間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A 4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

本施設の管理運営体制として、総括責任者を東京港埠頭株式会社埠頭事業部臨港サービス事務所長とし、当グループのスタッフを1名配置します。基本的な役割分担としては、全体総括・調整、使用許可業務等を東京港埠頭が、警備・清掃業務、設備管理・修繕業務等を東京レポートセンターが行います。実際の管理・警備等にあたっては、竹芝再開発地域内の区分所有協定に基づく役割分担の着実な実施や地域内施設全体の警備の一貫としての客船ターミナル警備を認識し、これらを的確に遂行するために、客船ターミナル内に警備員詰所を設けるほか、竹芝再開発地域ビル群全体を統括する防災センターや設備センターを活用しながら、警備・設備スタッフが、定期的な巡回・点検業務を行います。

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、お客様の問い合わせや受け応えには、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。また、イベント時などについては、他部署からの応援スタッフの配置や臨時スタッフの雇用等により臨時体制を整えます。

各種の取組みは年間実施計画（Plan）に基づき実施（Do）し、月2回のスタッフミーティングや本社において進捗管理（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。

各施設の特性に応じた総合的な現場管理体制の整備
お客様対応を重視し、そのための体制を確保する現場事務所の位置づけ
現場事務所を監督し、事務所を超えた調整を行う本社組織の位置づけ
実施計画に基づく進捗管理、P D C A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、能力向上に向けた研修として、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。

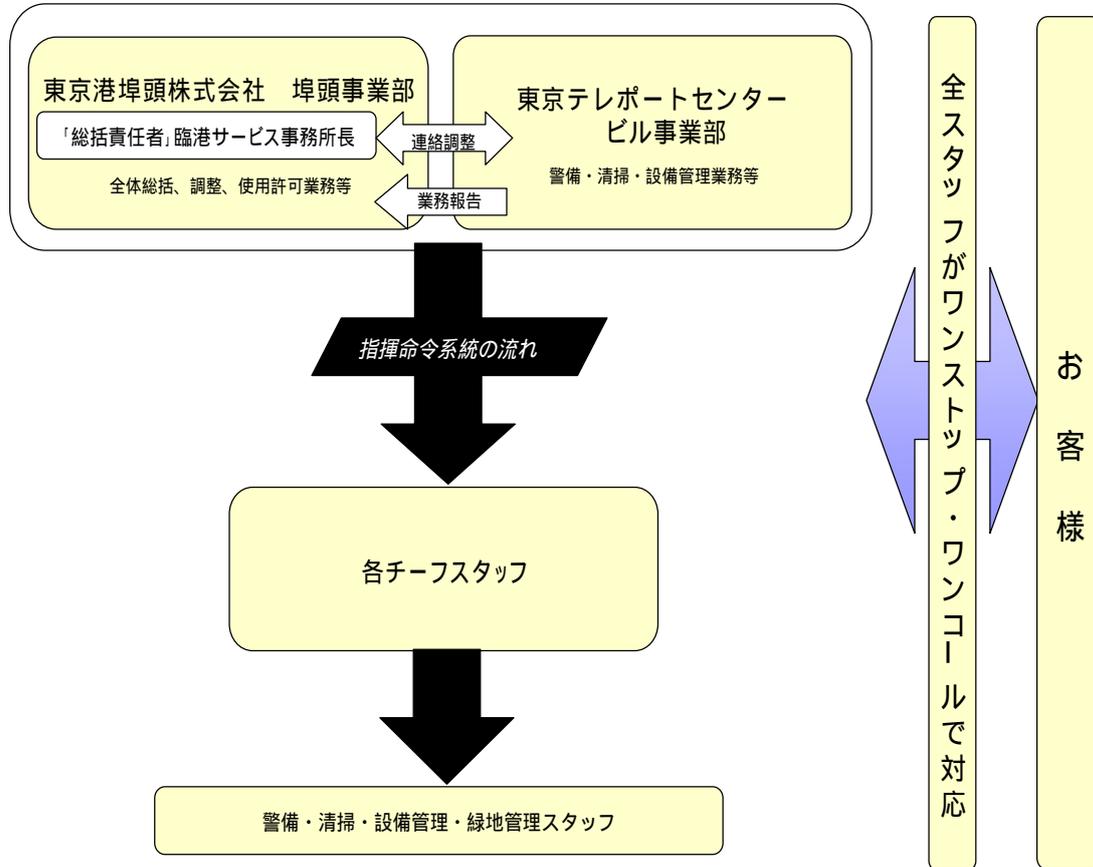
また、警備スタッフなども現場事務所スタッフと同様に技術・能力の向上が図れるよう、月2回のスタッフミーティングで、緊密に連携、情報交換を行います。

さらに、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

竹芝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) 当該施設は、港と都民と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、当該施設を管理するに当たり、積極的な取組み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

客船を待つ時間も快適であるよう、また、様々な島の方々の交流の場として、あるいは近隣オフィスに勤務する方々の交流の場として、気軽に立ち寄っていただくスペースとなるような管理をします。例えば、イスの改善や数量等お客様が利用しやすいよう配置します。

さらに、利用船社が季節ごとに行うイベントクルーズ等とともに盛り上げるなどの取組を行います。

気軽に立ち寄れるスペースとなるような管理の推進
季節ごとのイベントクルーズ等と連携した交流機会の拡大

積極的な情報発信によるアピール

ホームページを最大限活用します。

これらの取組をより広く都民の方々にご理解していただくために、ホームページを一層充実させアピールします。ホームページは、海、港、東京の魅力のナビゲーターとして、各ターミナル施設についての案内に加え、ターミナル近隣の楽しみ方、寄港船舶の紹介、イベント情報、海上公園等東京港全体を紹介します。

また、レインボーブリッジ、臨海副都心など、東京港の夜景を一望できる魅力ある場所として、撮影スポットや観光スポットとして、積極的にPRしていきます。

さらに、島しょ地域への玄関口として、伊豆七島や小笠原村の観光産業振興に寄与するPR内容を島しょ振興公社と協力して盛り込んでいきます。

その他の媒体でも積極的にアピールします。

取材等の受け入れ、地域情報誌などの活用、地元との連携、「みなと区民まつり」への出展による地域の魅力のアピール、現地サイン等を活用した積極的な情報発信など一層のPR活動の充実に努めていきます。

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
地域情報誌への確実なイベント情報提供、メディアへの働きかけ
「みなと区民まつり」への出展による地域の魅力アピール
現地サイン等の活用による積極的な情報発信の展開

【ホームページの客船情報】



- (2) 当該施設には、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

多様なニーズに応えるためには、常に乗降客や施設使用者その他来訪者の要望等を積極的に聴取し、管理運営に反映させることが重要です。

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、潜在的ニーズの掘り起こし
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は速やかに実施
要望を頂いたお客様すべてに対して公平に対応

- (3) 当該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

ハード・ソフト両面から質の高いサービスの提供

ターミナルの現場では、当グループの警備スタッフを中心に、シフト体制による管理運営を実施します。

このような体制の下で全スタッフが、常にお客様にどの様に気持ち良く利用して頂くか、そのためのサービスをいかに提供できるかを心がけながら、システムと接遇の両面から取り組む必要があります。

システム面では、竹芝客船ターミナルは、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り、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。具体的には、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。

危険性のある施設の不具合について優先的な部品交換・修繕の実施
段差のない経路のご案内や危険箇所「見える化」の実施

スタッフの一層のサービス向上

接遇面では、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、さらには、竹芝客船ターミナルでは、島しょ地域に関する振興への寄与も求められることから、島しょ地域についてのミニ知識のご案内も含めて、日頃から情報収集及び、研鑽に励みます。

基本的なこととしては、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します。また、お客様が声をかけやすいように、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、春先にハチが中央広場に飛来し危険だという苦情が寄せられます。

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、その場でハチに不慮に刺されることを考慮して、迂回通行を案内し
理解を求めます。

2 柔軟な対応

その後、ハチの種類や営業状況を調査し、必要な場合駆除の実施や注意喚起など
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
て厳重に管理します。

- (5) 当該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

船社等との連携強化により集客を図ります

東海汽船等のイベントクルーズを客船ターミナルのホームページでアピールするなど、一層の連携強化により、乗降客や利用者の増加を図ります。

島しょの魅力向上に取り組みます

島しょ振興公社との情報連携により、ホームページ等で島しょも含めた幅広いPRを行うことで、「島しょ・海への玄関口」としての竹芝客船ターミナルのイメージを高めます。

各島の担当者と直接的なパイプを活かし、季節に合わせたポスター掲示やイベント案内等の実施や特産品の紹介、販売の検討を行い、島しょの魅力向上を行います。

さらに、島しょとの直接連携により、島しょの子供たちによる「島の遊び」などの絵を待合スペース等に展示し、乗船前に島の雰囲気味わってもらおう取組を実施していく。

屋外空間の活用を図ります

陸側からのメインステージとも言える中央広場を活用し、竹芝地域の事業所勤務者や夕留地域の住民の方々の交流の場として、あるいは、船舶利用者の待合時間を有効活用してもらえるよう、「ネオ屋台村」（軽自動車による屋台群）の展開や、ミニコンサートの開催等を実施します。

船舶運航会社との一層の連携強化による乗降客や利用者の増加

島しょ振興公社との連携による「島しょ・海への玄関口」のイメージ向上
キッチンカーを使用した「ネオ屋台村」などイベントの充実・企画提案
島しょとの直接連携による観光資源としての魅力向上



【島しょポスターイメージ】



【ネオ屋台村開催チラシ】

- (6) 竹芝客船ターミナルは、伊豆・小笠原諸島への玄関口のため、また、レストランクルーズや夏場の納涼船など、多くの方々が利用し、乗降します。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。円滑な運航を支援するために、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

円滑な船舶運航には、何よりも船社や関係機関との不断の信頼関係が重要です。客船の出入港予定や臨時便・イベント便予定等の情報は、船舶運航関連事業者等といち早く交換するなど円滑かつ綿密な体制を確立しており、施設管理者として様々な準備を行うための時間を確保するとともに、次のような連携・協力体制をとります。

運航船社と、当グループとの間で連絡会を開催し、島しょ航路の客船の円滑な運航や、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、竹芝地域の賑わいの創出や島しょ振興に寄与するターミナルの活性化についての意見交換を行います。

また、クルーズ船や納涼船などのお客様に対しても、夜間でも見やすい案内板の整備や港町らしい雰囲気味わっていただけるようビュースポットのご案内などを行います。併せて、船と施設と街並みが一体となったお客様の声を、運航船社を通じてヒアリングを行い改善していきます。

船舶発着時には、短時間に多数の方が乗下船されるので、運航船社と安全対策などを踏まえて対応し、さらに警備スタッフが浴衣やサンダルでの通行を想定し、ターミナル施設からボーディングブリッジや岸壁までの動線を側面から注視し、事件・事故のないようにします。

また、日常の巡回警備では、施設と連続する岸壁の状態もターミナル施設と一体として目を配り、円滑な運航を支援します。

連絡会開催による船舶運航会社等との連携・協力体制の充実
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
緊急時や入出港時間変更時の乗降客への適切な対応

4 施設維持管理計画

- (1) 指定管理者の基本の業務である当該施設を適正に維持管理するための（人口地盤のエリアの特性を踏まえた）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】

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来ていることから、都に対して積極的に提案・実施して先を見据えた維持管理を行います。当グループの構成員である東京港埠頭では、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。

特に、平成22年度実施予定の大規模修繕後には、施設の延命化に重点を置き、維持管理及び保守点検に取り組んでいきます。

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、完了時に当グループの東京港埠頭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、当グループの強みです。

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、当グループ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並びに提案について、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、要望の箇所を実地調査し、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

当グループ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の経験から、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、安全面やお客サービスに支障が出ないように、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当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）

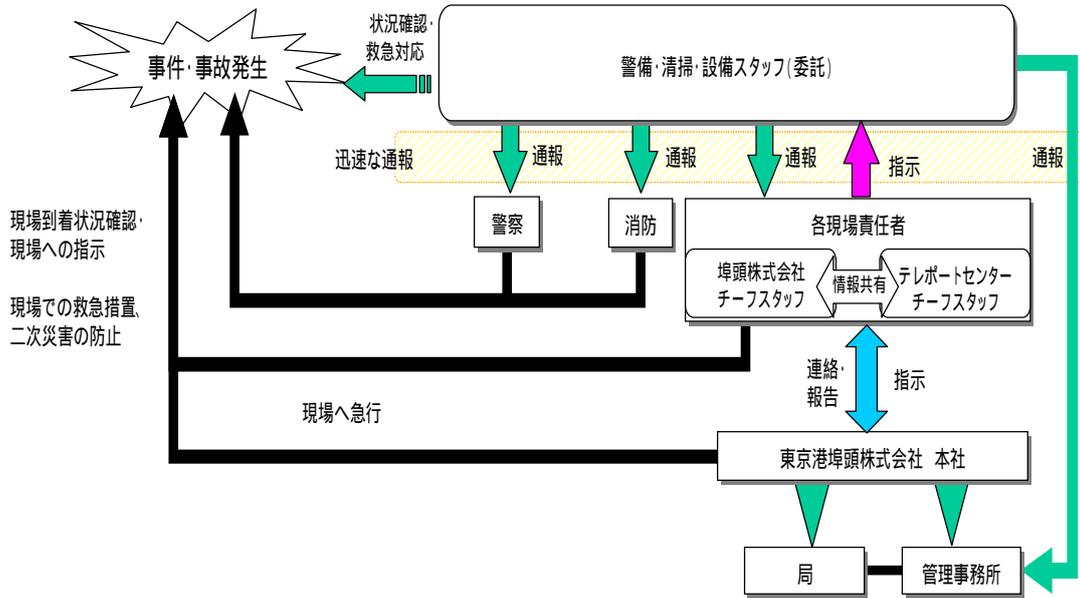
3 事故に対応するための事前準備

事故に備えては、既存の「救急ファイル」を年1回確認、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。

施設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



- (4) 竹芝客船ターミナルは、日々、多くの乗降客が利用しています。不特定多数の方々が利用する施設として、災害発生時を想定し、日頃から準備を行う必要があります。また、伊豆・小笠原諸島における災害時の島民等の受入れを行なう施設としても重要な役割を担っています。

災害時に指定管理者としてどのように取り組むべきか、日頃の訓練等も踏まえ、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

島しょ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

伊豆・小笠原諸島における災害時に、こうした島民の受け入れ施設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、人員の乗降に係るスペースの確保、放送設備の状況、などについて、日常点検等により確認します。

さらに、避難者の整理・誘導等、運航船社と協力してスムーズに島民受入施設として、災害用飲料水の確保、簡易トイレの設置、衛星電話の確保、島民控室の貸出などの準備を行う。また、マニュアルを整備し、必要な訓練を実施します。

2 関係機関との連携確保

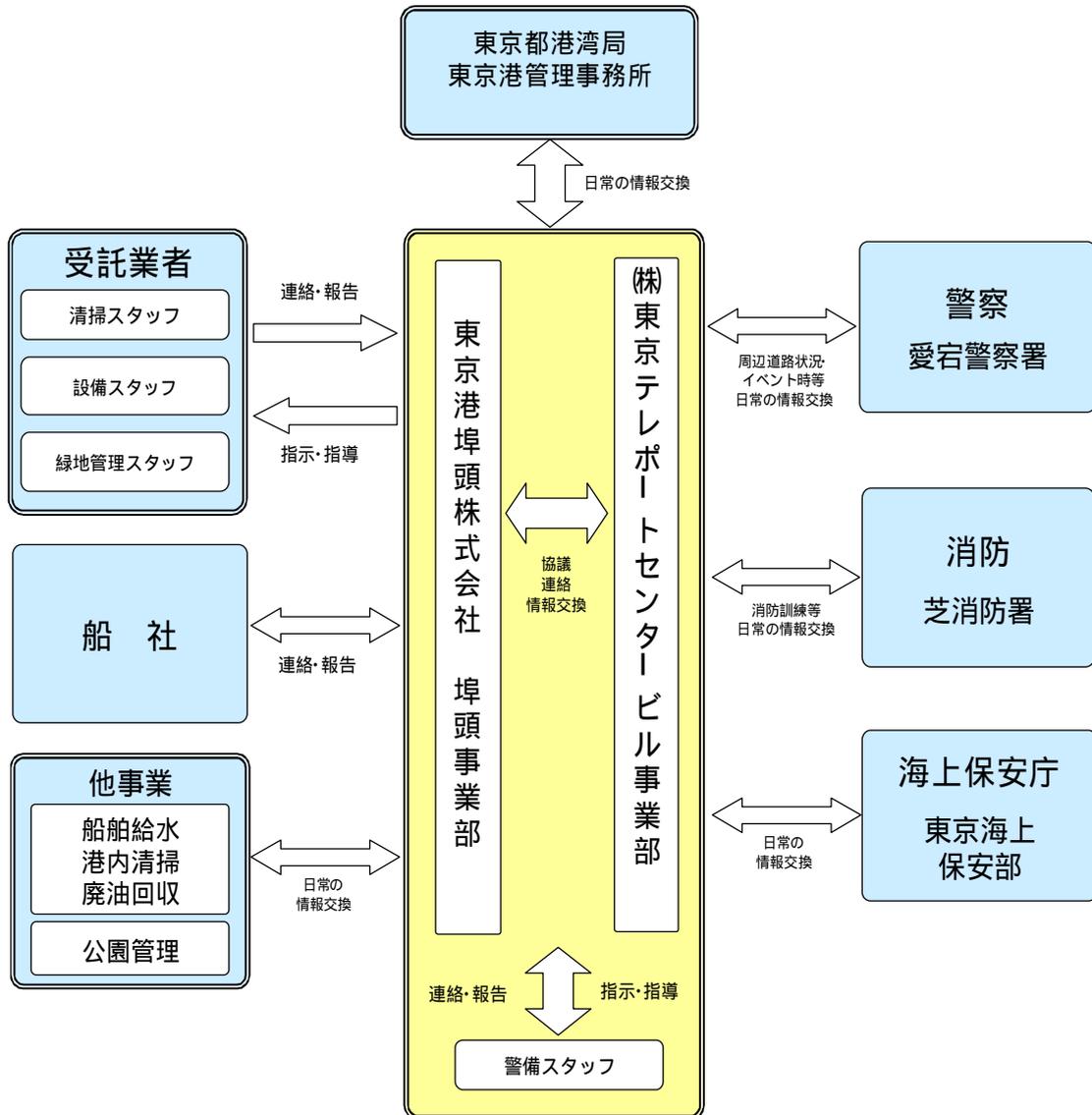
当グループは、これまでの管理運営実務の中で、警察署、消防署、東京海上保安部等関係機関との緊密な連携を図っており、今後も継続的に確保していきます。

(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、利用船社とは日常的に連絡を取り合い、災害対策訓練に取り組むなど、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竹芝客船ターミナルの使用許可業務を行っていただきますが、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

当グループの公益性を活かし、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、施設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。



【おすすめ撮影スポット】



【ホームページの申請書記入例等】

- (2) 使用許可した施設の使用料の徴収事務についても行っていただきますが、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

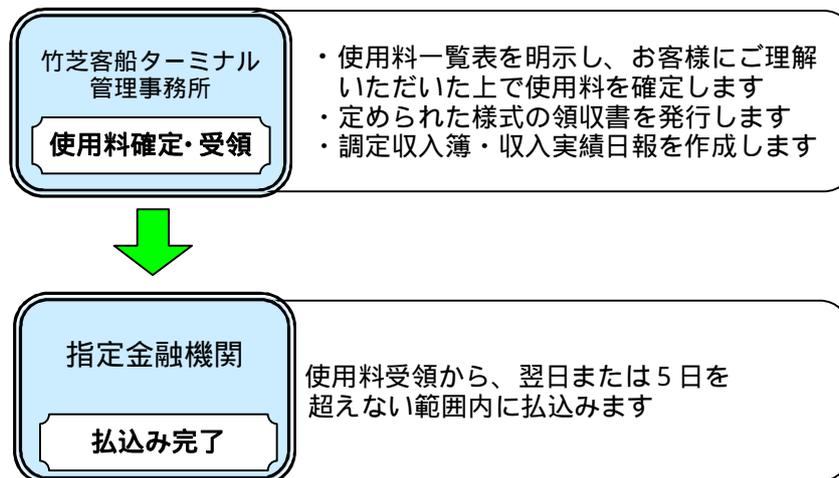
「公金」としての使用料の適正な管理

客船ターミナル施設の使用料の徴収事務は、撮影、駐車場の使用料などですが、「公金」として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、及び当グループの東京港埠頭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。



お客様からは、現金でお支払いいただきます。

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、東京港埠頭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。