客船ターミナル施設等
事業計画書

東京港埠頭株式会社

指 定 管 理 者 候 補 者 の 提 案 額

１　施設名称

客船ターミナル施設等

２　指定管理者候補者

東京港埠頭株式会社

３　収支計画書

単位：千円

項　　目	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度	32 年度	計
総支出額	297,201	297,201	297,201	297,201	297,201	1,486,005
利用料金収入	―	―	―	―	―	―
差引 （都への提案額）	297,201	297,201	297,201	297,201	297,201	1,486,005

1　管理運営に関する基本的事項

(1)　客船ターミナル施設等の管理業務は、複数の「公の施設」の管理運営を一元的に行っていただきます。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おり、一方、桟橋は海上輸送システム等の発着場所として都民に親しまれる港づくりの役割を担っています。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

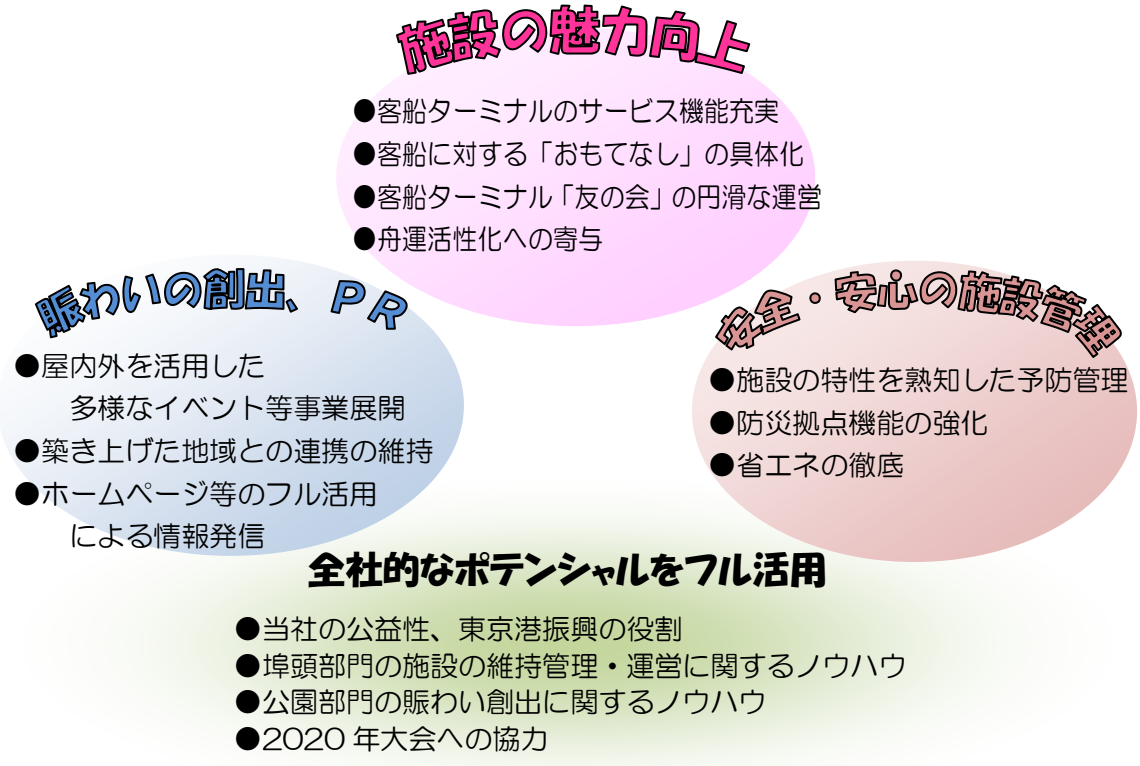
当社は、長期にわたり東京港における港湾サービスを提供してきた経験・実績を基礎に、外貿埠頭、客船ターミナル、給水施設、海上公園などあらゆる港湾施設の一体的な管理・運営を行いながら利便性の高い港湾サービスを提供しております。

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。

また、2020 年東京オリンピック・パラリンピック（以下、「2020 年大会」という。）開催に向けた工事等に協力するため、都との緊密な連携を図ります。



(2)　客船ターミナル施設等を管理運営する上で重要と考える事項を挙げるとともに、２０２０年東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、「２０２０年大会」という）に向け管理運営に係る関係者との円滑な調整が重要となりますが、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。

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性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。１７年にわたる客船ターミナル管理や大規模なフェリーターミナルビル管理などの経験・実績を有しており、２０２０年大会に向けて管理運営対象範囲内や隣接地で工事等が行われる場合は関係者との調整を円滑に行うことが可能です。

当社は、施設管理における技術的・専門的知見を有するとともに、これまでの管理経験から、老朽化しつつある建物・設備の確認ポイントを熟知しております。こうしたノウハウに基づく予防管理を心がけ、不具合の生じないよう維持管理を行います。

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しているとともに、晴海客船ターミナルのクリスマス・イベントに地元小中学校の参加を得るなど、これまで築き上げ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。

【地元小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スタッフから常駐警備スタッフを指揮するとともに定期船運航会社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定期船運航会社と連携**
- ✔ **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・総合的な管理を展開**

(3)　客船ターミナル施設等は、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等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すが、２０２０年大会において、管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれ、有効活用や賑わいの創出に影響が生じる可能性があります。上記の影響も踏まえて、管理運営上の具体的な取組みを述べてください。

施設の一層の有効活用や賑わいの創出

客船ターミナル施設の機能充実、おもてなしの具体化

客船ターミナル施設等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、多言語化表記やユニバーサルデザイン表記の案内板の増設や外国人旅行者も利用できるWi-Fi環境を提供するなど、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、東京都港湾振興協会など関係各所をサポートし、タクシーの手配をするなど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、「江戸情緒の醸出」や「ウェルカムボードの設置」、「送迎セレモニーへの地域住民及び客船ターミナル友の会会員（次頁参照）の参加促進」、「小旗等を使用して送迎ムードを盛り上げる」など、様々なサービスを展開していきます。

なお、管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれた場合、安全を第一に実施について東京都と協議していきます。

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て内覧会などを通して利用促進を働き掛けます。

有明・青海では、ラウンジ、券売所の壁面を引き続きギャラリー化し、「東京港を紹介する写真」展示など都民が東京港に親しめる企画を実施します。

合わせて、東京都が推進する舟運活性化に寄与していきます。

【江戸情緒の醸出（イメージ）】

【壁面を利用したギャラリー】

- ✔ **多言語化やユニバーサルデザイン表記の案内板増設**
- ✔ **外国人旅行客も利用できる各種サービスの充実（Wi-Fi環境等）**
- ✔ **客船、乗降客に対する「おもてなし」を具体化（江戸情緒醸出や送迎ムード盛上げ等）**
- ✔ **多様な自主事業の展開、ホール利用の新たな利用者の獲得（内覧会などの実施）**
- ✔ **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**

客船ターミナル「友の会」による賑わいづくり

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、平成２４年に立ち上げた「友の会」は、継続的に募集活動を行い会員数が２００名を超えました。クルーズ船出航時の賑わいづくりに貢献していることから、円滑な運営に努め、盛大で感動的な見送りシーンを演出します。また、ホームページの活用や、イベント、施設見学、ホール利用などでお見えになるお客様へクルーズ船の魅力等、積極的に案内を行うことで増員に努め「友の会」の充実を図っていきます。

「友の会」会員には、寄港船情報希望者への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や客船見学会の開催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。

【WEB サイト「ＨＰ、twitter」を活用した関連情報の発信】

【「友の会」による出航時のお見送り】

- ✔ ホームページの活用や施設見学者への働きかけによる「友の会」の増員及び円滑な運営
- ✔ 寄港船情報を「友の会」会員希望者へメール送信及びホームページに掲載
- ✔ 「友の会」会員向けに客船見学会を開催するなど、施設への来訪を促進

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						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)	委託	
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	

（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	非常勤	その他（具体的に）	委託		
客船ターミナル施設配置人員	◎	○	○		ターミナル キャプテン①	船社・ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ等の関係団体との調整、 お客様ｻｰﾋﾞｽ提供の責任者、自主事業運営ﾘｰﾀﾞｰ	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② (チーフスタッフ)	ターミナルキャプテン補佐、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③ (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④	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⑤	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⑥	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⑦	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 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	通常本社勤務（4H×2回）/月に企画全体会議等に出席
業務委託	◎				警備スタッフ① (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	配置人数・時間(16H×7日間)を記載
	◎				警備スタッフ② (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×7日間)を記載
	◎				警備スタッフ③	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×7日間)を記載
		◎	○		警備スタッフ④	巡回、業務報告書作成(有明・青海担当)					○	77時間	配置人数・時間(11H×7日間)を記載
		○	◎		警備スタッフ⑤	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×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、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る際に記入してください。

【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

役職／日・曜日	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	
ターミナルキャプテン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（技術スタッフ）			○	○	○	☆		○	☆	○			☆	○		☆	○	○	○	☆		○		○	○		☆	○	○	☆	
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	5	警備委託
臨港サービス事務所長		②	②	②	④	②			②	②	②	②	②			②	②	②	④	②			②	②	②	②	②			②	
企画振興スタッフ					④														④												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	8	8	9	8	12	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	8	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等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」３名の計４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定期船運航会社のスタッフが常駐し、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。また、晴海客船ターミナルでは月１回、ターミナルスタッフ及び警備・清掃・設備保守の各委託スタッフで、各ターミナルの情報交換を行います。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回の社内報告会において進捗管理（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、有明は定期船運航会社等との連携、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**

スタッフの接遇等の能力向上に向けた教育の徹底

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、継続的に教育を徹底します。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す。また、お客様の身を守るための上級救命認定講習の受講を確実に行います。

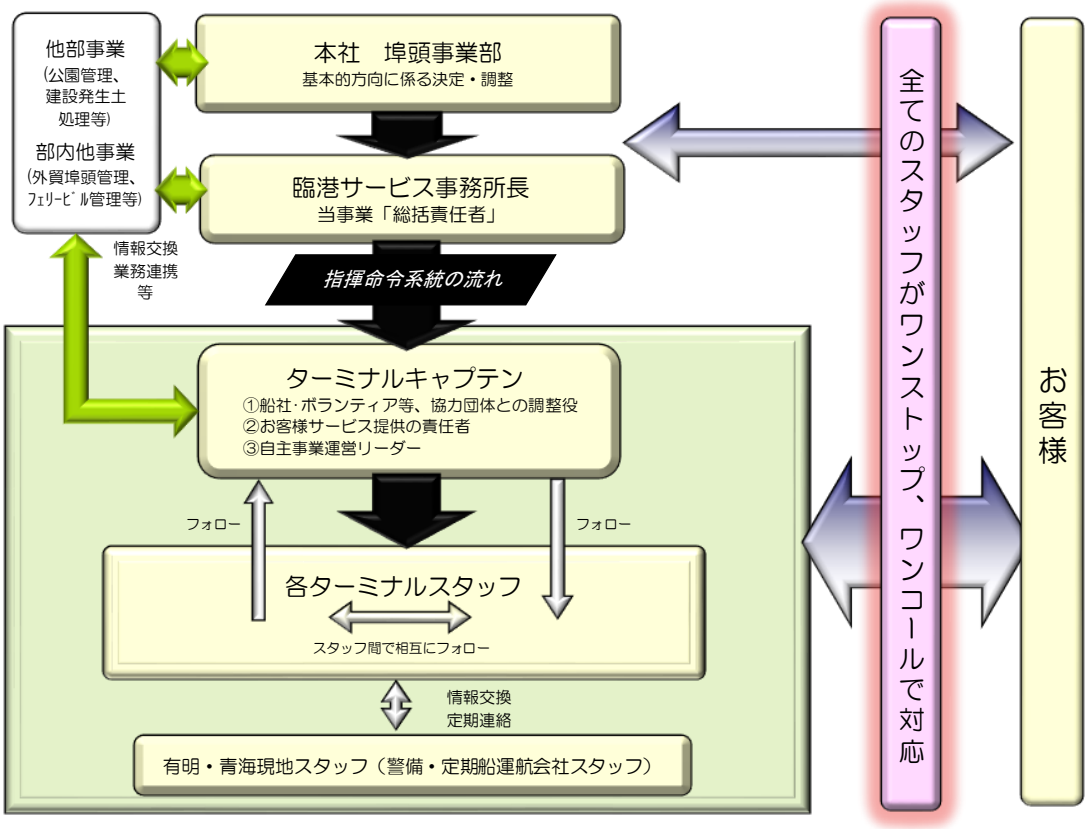
有明・青海客船ターミナルについては、警備スタッフや船舶運航会社のスタッフも現場事務所スタッフと同様に技術・能力の向上が図れるよう、月１回の船社・施設管理者連絡会という形で、緊密に連携、情報交換を行います。

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、対応力・技術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にスタッフ教育を徹底**
- ✔ **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等は、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あたり、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

晴海客船ターミナルは、ホールの多目的利用にむけて内覧会の開催など、引き続き営業活動を行い、コンベンション、社員研修、コンサート、結婚式等、都民の交流拠点としての活用を一層拡大します。

また、展望台の利用促進のため、2020 年大会施設予定地や大会後の将来計画を紹介するパネルを設置するなど、眺望を楽しむ工夫を図っていきます。

【海と港の講演会】

さらに、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、海と港の体験学習の場としての活用を促進し、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促進していきます。

【東京港を紹介する写真展示】

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に憩い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、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、東京港を紹介す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活用**
- ✔ **展望台の利用促進のため、2020 年大会施設予定地を紹介**
- ✔ **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**
- ✔ **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**
- ✔ **東京港の入港船舶を紹介するパネル、ポスター等の展示**
- ✔ **Twitter を活用してクルーズ客船入港情報やイベントなどの情報をタイムリーに提供**

(2)　客船ターミナル施設等には、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、船舶運航会社等、ターミナル来場者（客船乗降客含む）、ホール利用者などターゲット別に、「外国人旅行者がどのような設備を希望するか」「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、東京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、東京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等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外国人を含む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、年代や障がい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船舶運航会社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。また、東京都が推進する舟運活性化事業の運営協議会事務局として協力します。

●　青海客船ターミナルは、定期船のほか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**
✔　**有明　⇒　ビッグサイトのイベント時に船舶運航会社と連携**
　　東京都が推進する舟運活性化事業に運営協議会事務局として協力
✔　**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、障がい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、2020年大会施設予定地など周辺エリアを含む将来計画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知識の向上に努めます。

　基本的なこととして、お客様が一目してスタッフと分かるように統一したユニフォームを着用します。また、始業時の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レベルの維持を徹底するとともに、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**
✔　**お客様が一目してスタッフと分かるよう統一ユニフォームを着用**
✔　**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。

例えば展望台から東京港の眺めを楽しもうと訪れたが、展望台が閉鎖とされている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、その場で概ね風速１０メートルを超えていて危険なため展望台を閉鎖していることを説明して、理解を求めます。

2　柔軟な対応

それでも、遠方から来たのでどうしても東京港の特にレインボーブリッジの景色が見たいとの要望に対して、本日は客船が入港していないので２階コンコースからの景色をご案内するなど、また、それでも強風が吹き危険な場合は２階ラウンジからの景色をご案内するなど、お客様の要望に応えられるよう柔軟に対応します。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応対の際には、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等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が、２０２０年大会において、管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれ、利用促進を図るための活性化策に影響が生じる可能性があります。上記の影響も踏まえて、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

- ✔ **屋外空間を活用した各種展示会(「晴海オータムフェスティバル」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」などイベントの企画提案**
- ✔ **「東京港見学会」の開催による港湾施設及び港湾サービス事業を紹介**
- ✔ **これまでの実績を活かした「音楽イベント」の開催**

【晴海オータムフェスティバル】

【練習帆船日本丸見学会】

【屋台村選手権】

【港湾施設を紹介する東京港見学会】

上記のイベントは、施設の利用促進を図るための活性化策として可能な限り継続的に実施していきますが、管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれた場合は、安全を第一に東京都と実施について協議していきます。

地域との連携強化、公園部門との連携・相互応援

- ✔ 七夕の飾り付けやクリスマス・イベントへの地元の子供たちの参加等で地域との連携強化を図る
- ✔ 地元町内会や小中学校等と密に交流しながら客船ターミナルを含む賑わい創出を共同で企画検討
- ✔ 海上公園など臨海部各施設を所管する強みを活かし、それらを結びつけるイベントの企画検討

【地元保育園の七夕飾り】

【地元中学校によるクリスマスキャロル】

【地元小学生の社会科見学】

【海上公園と連携したイベントの企画検討】

上記のイベントは、施設の利用促進を図るための活性化策として可能な限り継続的に実施していきますが、管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれた場合は、安全を第一に東京都と実施について協議していきます。

(6)　客船ターミナル施設等では、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が、２０２０年大会関連工事の実施や２０２０年大会において管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれることにより、船舶の運航に影響が生じる可能性があります。上記の影響も踏まえて、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

晴海埠頭に入港する客船の調整については、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適切に対応し定期的に連絡会議を開催し、これまでのテロ対策・密入国対策訓練も踏まえ的確に対応します。

- ✔ **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**

船舶運航会社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、船舶運航会社と当社との間で、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、２０２０年大会に向けての情報提供や情報交換、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、船舶の円滑な運航に配慮します。

また、有明小型船発着所浮桟橋における不定期船の運航については、利用者協議会事務局として船舶運航会社と連携し、安全な施設利用を確保します。

船舶発着時には、施設から桟橋までの動線における、お客様の誘導や案内を、船舶運航会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。

- ✔ **船舶運航会社と当社の連携、船舶の円滑な運航への配慮**
- ✔ **船舶運航会社スタッフとの連携・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**
- ✔ **有明小型船発着所浮桟橋は、利用者協議会事務局として不定期船舶の運航会社と連携**

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・検討が必要となっています。当社では、既に、各種設備等の位置、機能、特性を充分に把握しており、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、都の指示に従い、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】

●日常の管理

　日常の維持管理については、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、埠頭部門からのアドバイスを得ながら、客観的な視点から確認を行います。

●不具合箇所の把握による予防管理

　施設のメンテナンスについては、日常点検、定期点検で発見された不具合箇所の一覧表を作成し、施設が大きく劣化する前に優先度が高い順から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。

●省エネの徹底

　温室効果ガス排出量の削減については、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」を参考にしながら、効果的で持続可能な省エネ対策を実施します。具体的には、これまでの管理経験を基に、季節や天候、寄港の有無などの利用状況に応じ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、維持補修等の情報については、東京都と緊密に調整する等実施していきます。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、柔軟に対応していきます。

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て着実に実施します。

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。

(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、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、セキュリティー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）

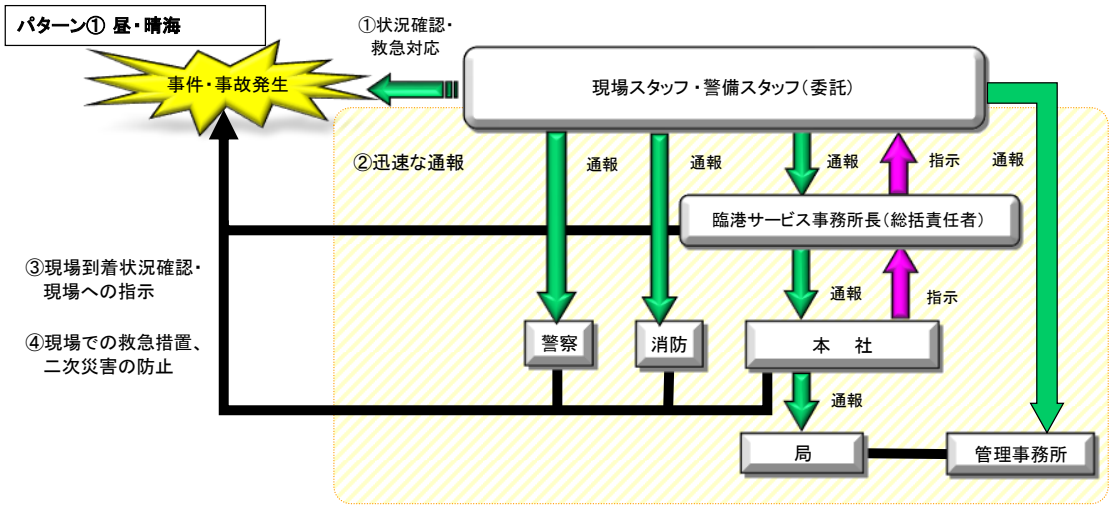
3　事故に対応するための事前準備

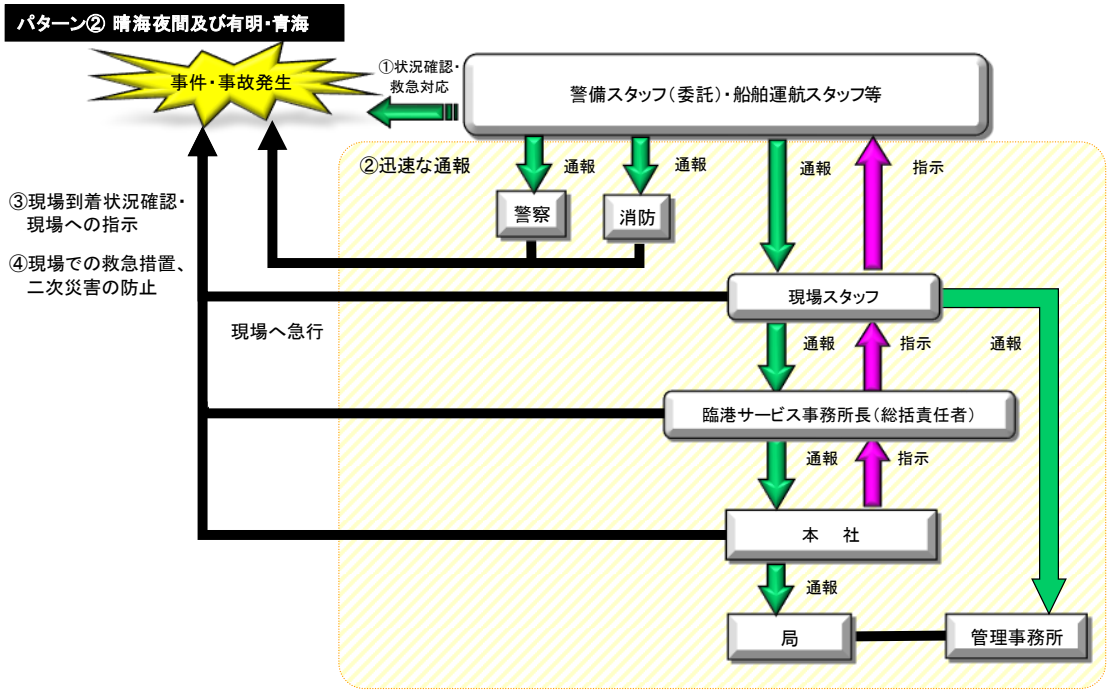
事故に備えては、まず、「救急ファイル」を随時確認、更新するとともに、年に１回、実践的な通報訓練や事故対応訓練を行います。訓練については、委託スタッフも交えて行うことで、管理スタッフ全員が事故発生時に迅速に対応できるようにします。

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」を掲示し、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、全員上級救命技能認定書を取得した者を配置し、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)　客船ターミナル施設等は、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等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等は、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

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

東日本大震災の経験を踏まえて、以下のとおり対応いたします。

●日頃からの巡回チェック

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、施設内の整理整頓を心がけ、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、迅速な出し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

多くの利用者を迎えているという観点から、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、存在を周知するためのポスター掲示等を行います。晴海客船ターミナルにおいては、食糧、毛布や簡易トイレなどの備蓄品についても一定数量を常備します。さらには、当社の船舶給水事業と連携しながら、晴海受水槽や船舶給水船「すいれん」の活用による給水なども念頭に定期的に訓練を行うなど、港湾に携わる総合的事業者としての役割を担います。

●災害時の情報連絡及び情報提供

有事における通信手段の多様化を目的として、携帯型デジタル簡易無線機を、晴海客船ターミナル事務所及び有明客船ターミナルにそれぞれ設置し、緊急時の本社との連絡体制を確保しています。あわせて、本社緊急時内線電話により東京都（本庁）との連絡体制も確保しています。また、発災時は、電子看板を活用し、来訪者への多様な情報提供を行うことで安全確保を図っていきます。

【晴海客船ターミナルでの災害訓練の様子】

【電子看板による情報提供（イメージ）】

2　関係機関との連携確保

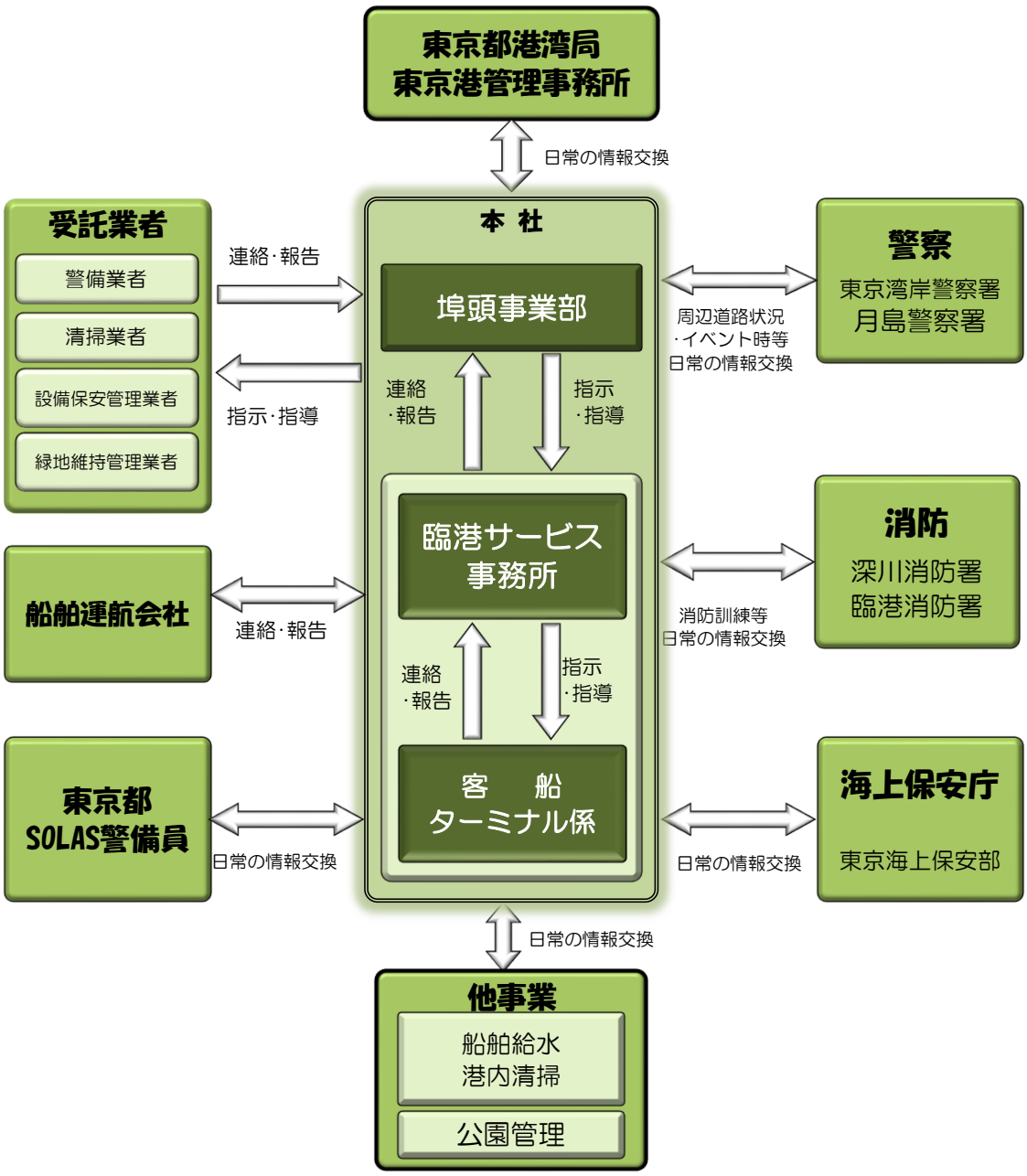
当社は、これまでの管理運営実務の中で、東京都、警察署、消防署、東京海上保安部等関係機関との緊密な連携を図っており、今後も「緊急時アクションマニュアル」に基づく定期的な訓練を行うなどスタッフ間で周知徹底を図り、関係機関との連携を継続的に確保していきます。

（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、有明・青海客船ターミナルは、災害時の緊急輸送基地としての役割が求められています。このため、輸送業務を担うことになる船舶運航会社とは、日常的に連絡を取り合い、非常時の対応についての準備を整え、いざという時には協働関係の下、安全を確保しながら、緊急輸送基地としての機能を充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、お客様の視点に立ち、ホールや駐車場等の使用許可を行います。

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、お客様の要望を踏まえ「おすすめ撮影スポット」を紹介するなどサービス向上に努め、一層の利用拡大に取り組みます。

【おすすめ撮影スポット】

【電話によるご案内】

●お客様へのご案内

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。

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ります。

また、下見を希望されたお客様に対しては、要望に合わせてスタッフが丁寧に現地案内を行います。

さらに、利用経験があるお客様にも新たな情報等のご案内を適宜行い、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

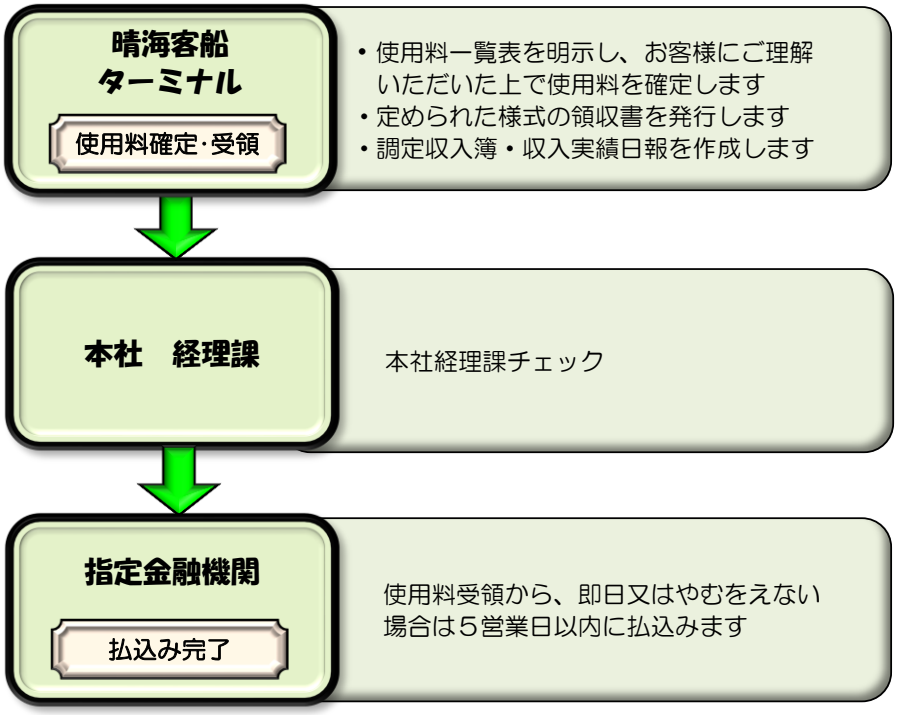
「公金」としての使用料の適正な管理

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監査や、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。