# 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

# 指 定 管 理 者 候 補 者 の 提 案 額

## １　施設名称

竹芝客船ターミナル

## ２　指定管理者候補者

東京港埠頭・テレポートセンターグループ

《構成》東京港埠頭株式会社

株式会社東京テレポートセンター

## 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 | 268,113 | 268,113 | 268,113 | 268,113 | 268,113 | 1,340,565 |
| 利用料金収入 | ― | ― | ― | ― | ― | ― |
| 差引<br>（都への提案額） | 268,113 | 268,113 | 268,113 | 268,113 | 268,113 | 1,340,565 |

## 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の「基本的使命」である

●船舶運航会社等との連携・協力による快適なサービス、待合空間の提供
●港町らしい雰囲気が体感でき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。

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。）開催に向けて外国人旅行者の増加等にも対応するため、都との緊密な連携を図ります。

**施設機能の充実 賑わいの創出**

●客船ターミナルの施設機能の充実
●施設を活用した賑わいの創出
●ＰＲ活動の充実

**船舶運航会社や島しょとの一層の連携**

●船舶運航会社との連携
●各島イベントなどとの連携

**安全・安心の施設管理**

●施設の特性を熟知した予防管理
●防災拠点機能の強化
●省エネの徹底

**全社的なポテンシャルをフル活用**

●当グループの公益性、東京港振興の役割
●埠頭部門の施設の維持管理・運営に関するノウハウ
●公園部門の賑わい創出に関するノウハウ

(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１７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・実績や「土木施設維持管理マニュアル」、「桟橋劣化調査・補修マニュアル」など技術的・専門的知見も有しています。

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、普段から予防管理を心がけ、不具合が生じないよう管理するノウハウを蓄積しています。

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、より的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」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。

【島じまん２０１４】

- ✔ **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**

### ２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、２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、㈱東京テ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、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**
- ✔ **㈱東京テ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)　当該施設は、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。さらに、今後は２０２０年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、外国人旅行者の利用増加が考えられます。当該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等に知っていただくことが重要であるとともに、そのための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、乗降船客、送迎客や２０２０年大会の開催に向けて、外国人旅行者など増加が見込まれるため、多様な視点に立ち、案内板の多言語化やユニバーサルデザイン表記を増設するとともに、電子看板により島しょの天候や観光情報、船舶の運航情報等の案内を行い利用者の利便性を向上します。また、アンケート調査等により把握した要望を反映した施設の快適性の向上など、施設の充実を図ります。

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、開放的な景観からブ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。

- ✔ **お客様の要望を反映した施設快適性の向上**
- ✔ **多言語案内板や電子看板の設置など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】

【八丈島産フリージアによる館内装飾】

# 施設を活用した賑わいの創出

施設の魅力を広く伝えるため、「ネオ屋台村」、「竹芝ミュージックフェス」など、多様な自主事業の展開や船舶運航会社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により、一層の賑わい創出を図っていきます。また、「島じまん」、「伊豆大島椿まつり」、「八丈島フリージアまつり」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、船舶運航会社、施設内出店者や島しょ関係団体との連携により島しょ振興に寄与するとともに、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するとともにギャラリースペースとしての活用を図ってきました。今後も島しょの観光スポットやイベントの紹介、島しょの子どもたちの絵画展など、都民に島しょを親しんでもらい、島しょの振興に資する展示を企画するなど情報発信を行います。

- ✔ **「竹芝ミュージックフェス」など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**
- ✔ **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**

【ネオ屋台村の賑わい】

【伊豆大島椿まつりＰＲコーナー】

【島しょの観光、イベントの紹介】

【島しょの子どもたちの絵画】

## ２　人員配置計画

（１）人員配置計画（その１）

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) | 3 | 0 | 0 | | 3 | 0 | |
| 施設 (B) | 1 | 2 | 0 | | 3 | 0 | |
| 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① | 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<br>上級救命技能認定 | ○ | | | | 40時間 | ○ | |
| | ○ | ◎ | ターミナルスタッフ②（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<br>上級救命技能認定 | ○ | | | | 24時間 | | ○ |
| | ◎ | ○ | ターミナルスタッフ③ | 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④ | 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<br>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①（隊長） | 中央監視室（北ｿﾞｰﾝ）、ﾓﾆﾀｰ監視、業務報告書作成、引継 | | | | | ○ | 63時間 | | |
| | ◎ | | 警備スタッフ②（副隊長） | 中央監視室（中央ｿﾞｰﾝ）、ﾓﾆﾀｰ監視、業務報告書作成、引継 | | | | | ○ | 63時間 | | |
| | ◎ | | 警備スタッフ③（副隊長） | 中央監視室（南ｿﾞｰﾝ）、ﾓﾆﾀｰ監視、業務報告書作成、引継 | | | | | ○ | 63時間 | | |
| | ◎ | | 警備スタッフ④ | 巡回、業務報告書作成等 | | | | | ○ | 91時間 | | |
| | ◎ | | 警備スタッフ⑤ | 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テ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① | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | |
| ターミナルスタッフ②（技術ｽﾀｯﾌ） | | ○ | ○ | | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | | | | | ○ | ○ | | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | | | | | | |
| ターミナルスタッフ③ | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | |
| ターミナルスタッフ④ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 大井詰所勤務 |
| 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 | 5 | 8 | 9 | 8 | 9 | 7 | 5 | 5 | 8 | 9 | 9 | 8 | 7 | 5 | 5 | 8 | 9 | 8 | 9 | 7 | 5 | 5 | 8 | 9 | 9 | 8 | 7 | 5 | 5 | 7 | |

（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テレポートセンター）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

本施設の管理運営体制として、総括責任者を東京港埠頭㈱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㈱東京テ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１回の社内報告会において進捗管理（Check）を行い、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**
- ✔ **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**

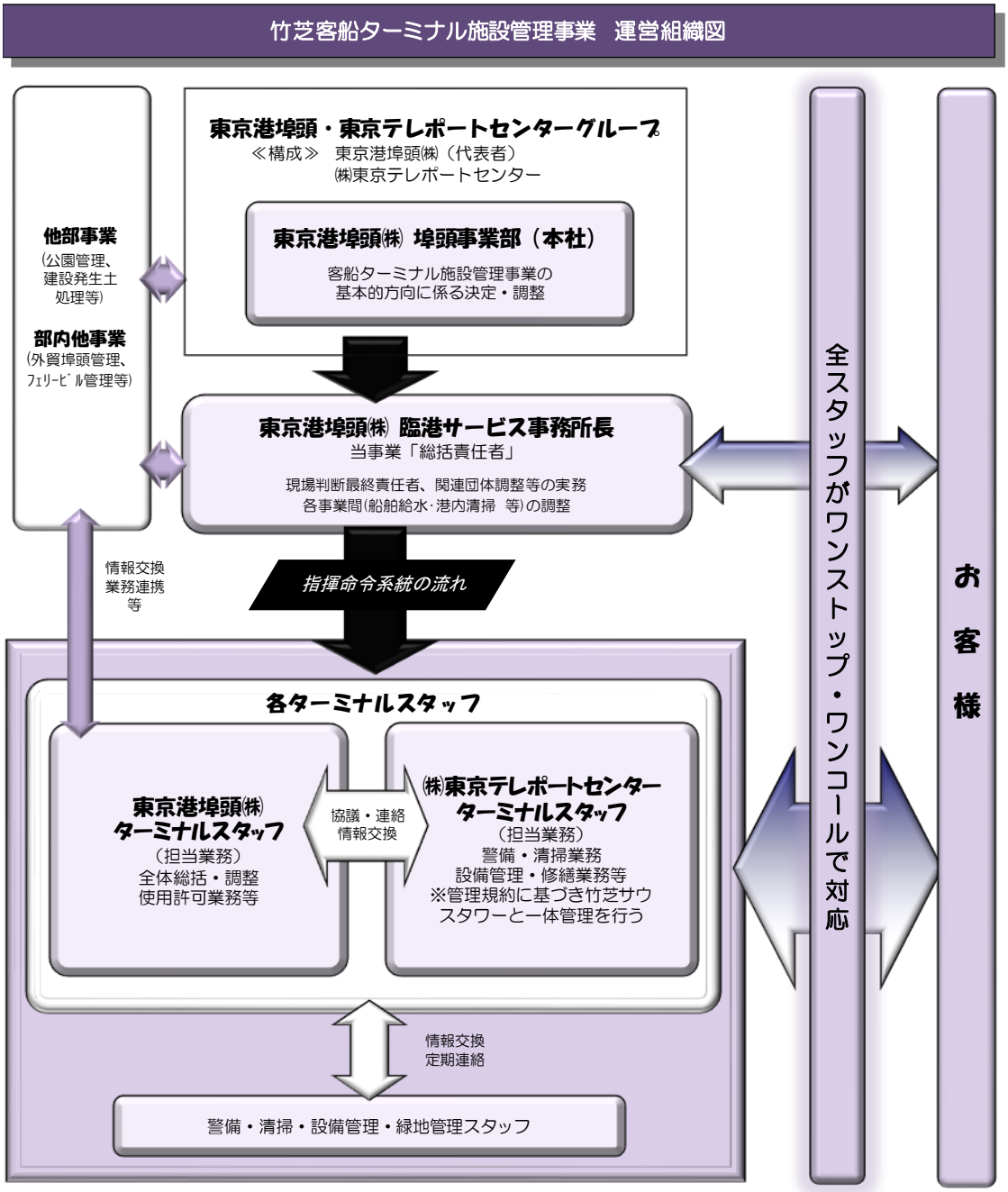
## スタッフの接遇等、能力向上に向けた教育の徹底

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、継続的な教育を徹底します。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受講させるとともに、お客様の身を守るための上級救命技能講習の受講を確実に行います。

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


竹芝客船ターミナル施設管理事業　運営組織図
他部事業
(公園管理、建設発生土処理等)
部内他事業
(外貿埠頭管理、ﾌｪﾘｰﾋﾞﾙ管理等)
東京港埠頭・東京テレポートセンターグループ
≪構成≫　東京港埠頭㈱（代表者）
㈱東京テレポートセンター
東京港埠頭㈱ 埠頭事業部（本社）
客船ターミナル施設管理事業の
基本的方向に係る決定・調整
東京港埠頭㈱ 臨港サービス事務所長
当事業「総括責任者」
現場判断最終責任者、関連団体調整等の実務
各事業間(船舶給水･港内清掃　等)の調整
情報交換
業務連携
等
指揮命令系統の流れ
各ターミナルスタッフ
東京港埠頭㈱
ターミナルスタッフ
（担当業務）
全体総括・調整
使用許可業務等
協議・連絡
情報交換
㈱東京テレポートセンター
ターミナルスタッフ
（担当業務）
警備・清掃業務
設備管理・修繕業務等
※管理規約に基づき竹芝サウスタワーと一体管理を行う
情報交換
定期連絡
警備・清掃・設備管理・緑地管理スタッフ
全スタッフがワンストップ・ワンコールで対応
お客様

## 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、電子看板や無料 Wi-Fi など情報発信ツールの充実や、昼食時の利用スペースとして座席数を増加するなどお客様が利用しやすい環境づくりに取り組みます。

さらに、クリスマスツリー、門松、七夕飾りの設置など季節感を演出することで利用船社が季節ごとに行うイベントクルーズ等をともに盛り上げるなどの取り組みを行います。

- ✔ **気軽に立ち寄れるスペースとなるような管理の推進**
- ✔ **イベントクルーズ等をともに盛り上げる季節感の演出**

#### 積極的な情報発信によるアピール

●ホームページ、Twitter 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、Twitter を最大限活用します。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、航路の紹介、イベント情報、海上公園等、東京港全体の情報をタイムリーに紹介します。

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、電子看板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、Twitter 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**
- ✔ **電子看板等の活用による積極的な情報発信の展開**

【ホームページの寄港船舶情報】

(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。

要望は、HP からの専用メールや電話受付、窓口対応やご意見箱の設置、アンケート調査を定期的に行うなど、様々な手段で積極的に把握します。

アンケート調査は、客船乗降客、ターミナル来場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、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、理解を得てまいります。

- ✔ **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)　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みについて、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

　これまで全スタッフが、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に心がけながら、システムと接遇の両面から取り組んでまいりました。

　システム面では、竹芝客船ターミナルは、規模が大きく島しょ定期船の発着により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。具体的には、ハード面では、施設照明の照度を上げることで足元の安全を確保し、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、段差のない経路をご案内するなどお客様目線でのサービス提供に努めていきます。

- ✔　**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照明の照度を上げて足元の安全を確保**

## 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、周辺エリアの再開発計画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、日頃から知識の向上に努め、情報収集及び研鑽に励みます。

　基本的なこととして、お客様から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**
- ✔　**お客様から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、夏場にジョギングや散歩されているお客様からウッドデッキ上で横になって日光浴をしている人がいて通行の妨げになっている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、通行の妨げになっている場合は、この場所が通路であることを説明し、理解を求めます。

### 2　柔軟な対応

それでも、日光浴がしたいとの要望の場合には、通行の妨げにならない場所をご案内し、様々なお客様のニーズ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グループ各社の規程により厳重に管理します。

(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

●船舶運航会社との連携強化により集客を図ります
　船舶運航会社が企画するイベントクルーズを客船ターミナルのホームページ、Twitter、電子看板で PR 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。
●港町の魅力向上に取り組みます
　屋外では、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、乗降客や竹芝地域の事業所勤務の方や近隣住民の方々の交流の場として、「ネオ屋台村」、「竹芝ミュージックフェス」等の港町の美しい景観を楽しみ、港を身近に感じていただくイベントを展開します。また、屋内では、待合時間を快適かつ有効に利用してもらえるよう「マッサージチェア」や「無料 Wi-Fi」を引き続き設置します。
●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。
　また、島しょ担当者と直接的なパイプを活かし、待合所において、季節に応じた島しょ産花卉の展示、島しょで開催されるイベントの案内、島しょ特産品の紹介、販売に協力するなど、島しょの魅力向上に寄与していきます。

- ✔ **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**
- ✔ **地域住民、勤務者が港町の美しい景観を楽しめるイベントの充実・企画提案**
- ✔ **「マッサージチェア」を設置するなど快適な待合空間の提供**
- ✔ **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**

【竹芝ミュージックフェス】

【マッサージチェア】

(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、船舶運航会社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。

船舶運航会社等と、当グループとの間で定期的に連絡会を開催しており、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についての意見交換を行います。

夜間に発着するクルーズ船や納涼船は、短時間に多数の方が乗下船されるので、船舶運航会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。

- ✔ **定期的な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

### チェックリストによる予防管理、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事から、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㈱及び㈱東京テレポートセンターでは、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、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】

●チェックリストによる施設点検

　施設のメンテナンスについては、チェックリストによる施設点検を行うことで、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、お客様やテナント様の視点に立って、ターミナル機能に支障のないよう、十分配慮して実施します。

●日常の管理

　日常の維持管理については、上記の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、漏れなく確認をするとともに、巡回で気が付いた重点箇所等を追加し実情に合わせて更新していきます。また、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きます。

●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。

●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ていきます。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すが、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

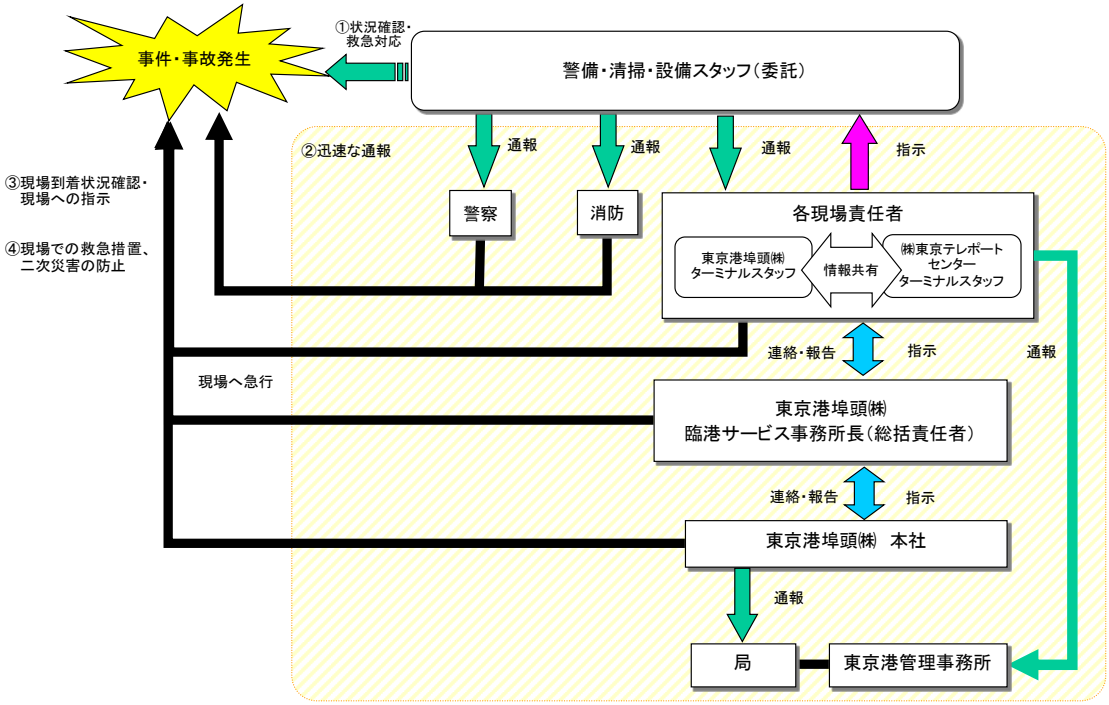
事故に備えては、既存の「救急ファイル」を年１回確認、更新するとともに、年に１回、実践的な通報訓練や事故対応訓練を行います。訓練については、委託スタッフも交えて行うことで、管理スタッフ全員が事故発生時に迅速に対応できるようにします。

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) 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

# 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、下記のとおり対応いたします。

●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充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。

●備蓄品の確保

災害時には、避難者の整理・誘導等、船舶運航会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、簡易トイレなど備蓄品についても一定量を常備します。

●災害時用業務無線機の設置

有事における通信手段の多様化を図ることを目的として、携帯型デジタル簡易無線機を設置し、緊急時の本社との連絡体制を確保しています。また、あわせて、本社緊急時内線電話により東京都と確実に連絡をとれる体制も確保しています。

●災害時の情報連絡及び情報提供

連携先である㈱東京テレポートセンターの協力のもと、災害時に優先的に回線利用可能な PHS を事務所内に設置し、緊急時に竹芝再開発地域全社と災害本部との連絡ができるよう体制を整えています。また、発災時は、電子看板を活用し、お客様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。

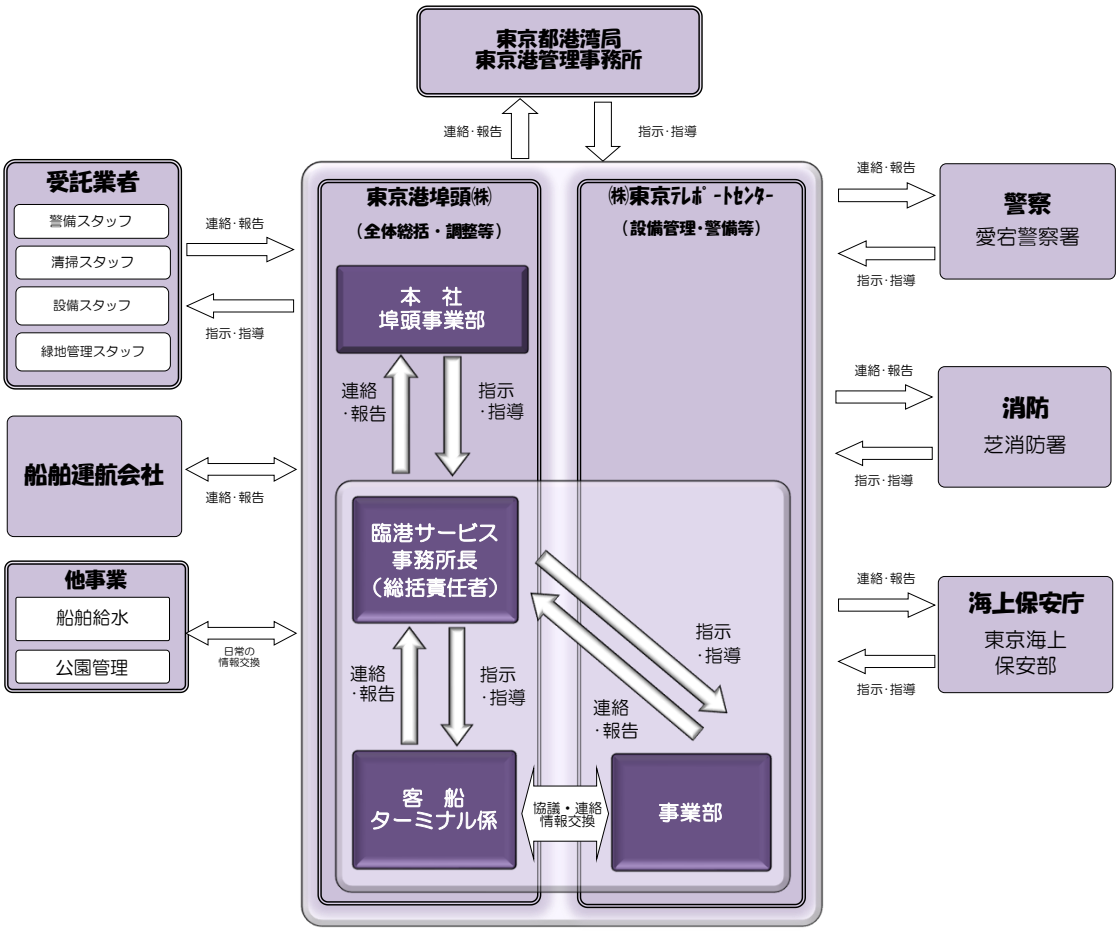
## 2　関係機関との連携確保

当グループは、これまでの管理運営実務の中で、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、継続的に連携を確保していきます。（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、東京都の指導・依頼の下、帰宅困難者の対応など緊急時に起こりうる様々な状況に備えて、緊急時体制を敷いて協力を行うことはもとより、場合によっては東京都を代行する管理者として自ら判断し臨機応変に対応を行ないます。

## 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、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、ホスピタリティ研修等を通じて、一層の利用拡大に取り組みます。

【おすすめ撮影スポット】

【ホスピタリティ研修風景】

(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

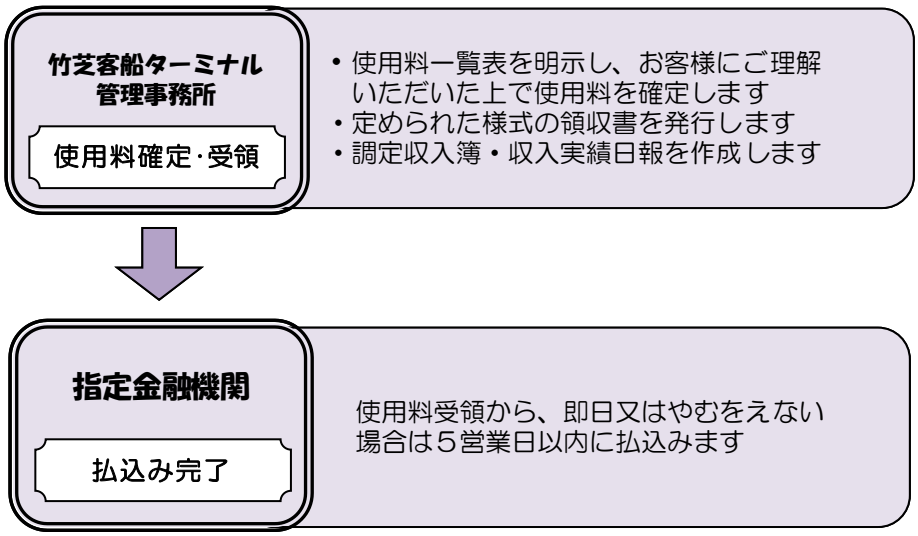
### 「公金」としての使用料の適正な管理

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。