

竹芝客船ターミナル等 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等

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	8年度	9年度	10 年度	11 年度	12 年度	計
総支出額	376,841	376,841	376,841	376,841	376,841	1,884,205
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
差引 (都への提案額)	376,841	376,841	376,841	376,841	376,841	1,884,205

II 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 竹芝客船ターミナル及び竹芝小型船発着所浮桟橋（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。

管理運営に関する基本的な考え方

■ 指定管理者としての役割

竹芝客船ターミナルは、伊豆・小笠原諸島への海の玄関口として、島民の生活航路の維持や島しょ地域の情報発信拠点を担うだけでなく、周辺の業務・商業施設と一体的に整備されたウォーターフロント機能を併せ持つ重要な公共施設であると認識しています。

また、海では竹芝小型船発着所浮桟橋の不定期航路船への開放による舟運の活性化や、陸では大型商業施設の開業をはじめとした再開発が続くなど、竹芝エリアは、舟運・エンタメ資源・文化財・親水空間を有する拠点へと変貌を遂げ、当施設に求められる役割はますます広がっております。

■ 管理運営の基本方針

こうした状況を踏まえ当グループでは、これまで培った経験やノウハウをさらに深化させ、複合施設一体の総合的な管理を展開するとともに、新たな人の流れで生まれる多様なニーズにも的確に对应していくことで、当施設がより一層都民に親しまれる施設となるよう、以下の3つの視点に基づき、創意工夫をもって管理運営を行ってまいります。

【視点1】お客様満足度を向上させる質の高いサービス

- 船舶運航者等と連携・協力し、円滑な運航を支援
- 乗船待ち時間等を快適に過ごすための空間を提供
- 多様なニーズの把握、管理運営への反映



【視点2】島しょ振興と賑わい創出への貢献

- 島の観光振興への協力及び周辺地区の事業者との連携
- 施設を有効活用したイベント開催等の実施
- 様々な広報媒体を活用した情報発信



【視点3】持続可能なターミナル運営に向けた取組

- 複合施設との一体的な施設管理、CO2削減に向けた取組の実施
- 安全対策・防災対策の適切な実施
- ライフサイクルコストに基づく施設の予防保全



竹芝エリアのブランド力と自然と調和した持続可能な都市力の向上

- (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、位置付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。

1 管理運営上の重要事項と必要なノウハウの発揮

■ 関係機関との連携・協力体制の構築

- 定期航路船・東京みなと丸の円滑な船舶運航の支援や島しょ振興の実施にあたっては、船舶運航者や島しょ関係団体等との連携・協力体制の構築が不可欠です。
- 当グループは、竹芝客船ターミナルの指定管理者を4期20年間務めてきた経験から、上記関係機関とのネットワークを構築しており、各関係者と綿密に連絡・調整を行いながら事業を展開するとともに、適宜意見交換を行うことで、管理運営の質を高めてまいります。

■ 施設の特性や複合施設との一体管理に関する技術的・専門的知見

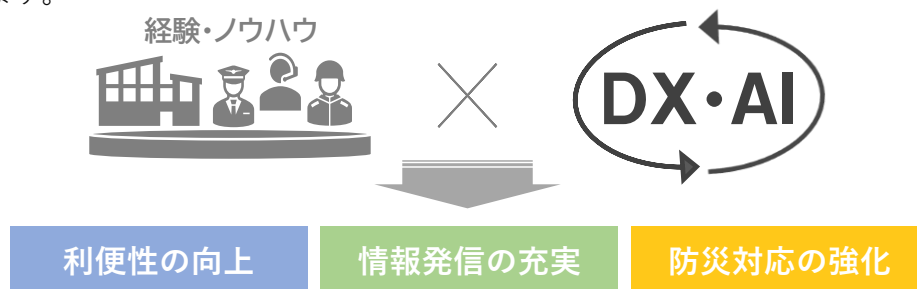
- 当施設の維持管理にあたっては、各種設備の機能・特性の正確な把握や、当施設含む複合施設全体の管理体制の構築、区分所有協定に基づく役割分担の着実な実施が不可欠です。
- 当グループは、これまでの施設管理の経験から、要補修箇所や老朽化の状況等を熟知しており、予防管理によって不具合の発生を未然に防ぐスキルを蓄積しております。また、竹芝再開発地域のビル群一体不可分のメリットを活かして設備保守や警備巡回体制を整え、管理運営を実施してきたノウハウを駆使し、よりの確なターミナル管理を行います。

■ 東京都施策や社会的要請への対応・協力

- 都の施策・改修工事等の円滑な実施に向けた協力は、指定管理者の重要な役割であると認識しています。当グループは、行政代行者としての豊富な実務経験を活かし、都施策や大規模改修にかかわる利用者調整等に対して、適時適切に対応・協力します。
- CO₂削減やインバウンド対応などの社会的要請にも的確に対応いたします。東京港CNP形成計画で掲げる2030年のカーボンハーフ達成へ貢献するため、省エネ対策を着実に推進するとともに、グリーン電力の導入など、さらなるCO₂削減に向けた取組を検討してまいります。また、急増する訪日インバウンド需要に対応するため、多言語対応の強化・推進に努め、当施設を訪れる外国人旅行者の方々が、より快適に過ごせる環境を整備してまいります。

■ DX・AIを活用した管理運営の展開

- お客様への質の高いサービスの提供や、施設の効率的な管理運営の実施にあたって、デジタル化の推進は重要な視点であると考えております。
- 当グループは、これまで培ってきた経験・ノウハウと、DX・AIの積極的な活用の推進により、以下3つの観点から、お客様の満足度と、管理運営の効果・効率性を向上させてまいります。

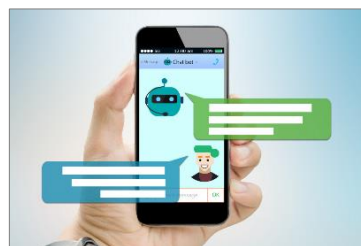


利便性の向上

○令和8年度にホームページを改修し、新たにAIチャットボットを導入します。受付窓口時間外を含めた24時間365日、お問合せに対して迅速にお答えできる機能を構築し、お客様サービスの向上を図ります。

○インバウンド対応強化のため、令和8年度から新たにAI多言語通訳機を活用し、全スタッフがスムーズに接客可能な体制を構築することで、外国人旅行者の方が快適にご利用いただける環境を整備いたします。

○ターミナルの撮影申請手続きについてオンライン化を推進し、お客様の利便性向上と業務の効率化を図るとともに、ペーパーレス化に寄与します。



AIチャットボットの導入



AI多言語通訳機の活用

情報発信の充実

○施設の見どころスポットに設置しているQRトランスレーターにより、多言語の観光音声ガイドを実施するとともに、施設の来訪前にオンライン見学が可能なターミナル内のストリートビューを活用するなど、DXにより情報発信を充実させます。



QRトランスレーターによる情報発信
(スマホ等で読取後、音声ガイド再生)

防災対応の強化

○写真・動画・位置情報をリアルタイムに共有できる災害用IP無線機を活用し、本社及び関係部署等との連絡体制を強化します。

○発災時は、館内のデジタルサイネージ上で、多言語の避難誘導案内を表示し、お客様の安全確保の強化を図ります。



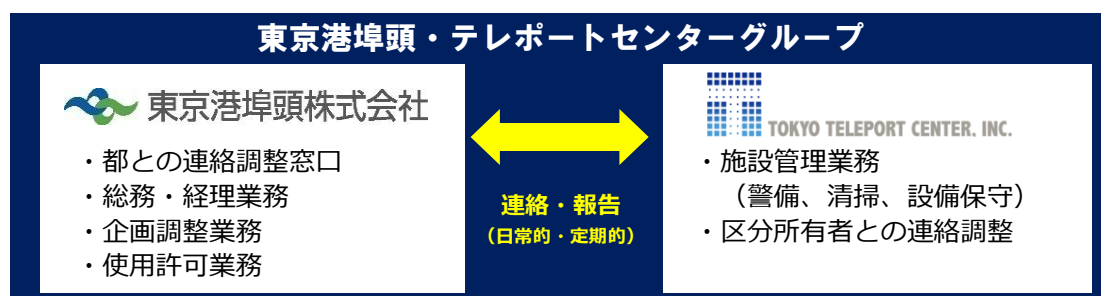
災害用IP無線(被害状況をリアルタイムでWEB上に共有)



デジタルサイネージでの避難誘導案内

2 グループ構成員のノウハウを活かす総合的な管理展開

総合的な管理の実施にあたっては、これまで培ってきたノウハウと関係機関との連携のもと、東京港埠頭(株)が船舶運航者やテナント事業者、使用許可申請者、東京都等との連絡・調整を現場事務所に一元的に管理し、(株)東京テレポートセンターが警備・清掃・設備保守等の施設管理業務全般及び区分所有者との連絡調整を担います。



- (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。近年では、周辺地区の大規模再開発事業が進展しており、さらに多くの人々の往来が期待されるエリアとなっています。

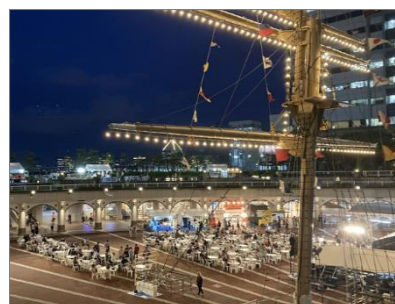
当該施設の魅力を高めるためには、多くの都民の方に知って頂くことが重要であるとともに、施設の一層の有効活用や、周辺地区の事業者との連携によるさらなるにぎわいの創出が必要となりますが、そのための管理運営上の具体的な取組を述べてください。

施設の一層の有効活用やにぎわいの創出

■ 周辺地区の事業者と連携したにぎわいの創出

施設の魅力を広く伝えるため、周辺地区の事業者等との協力・連携のもと、ロケーションを有効活用したイベントの開催やフォトスポットの設置を行います。

また、地区関係者で構成される「竹芝地区まちづくり協議会」の活動に参加するとともに、「(一社) 竹芝エリアマネジメント」との連携により、地域の発展に寄与・貢献してまいります。



竹芝夏心えす

■ 島しょ振興への協力

島しょ関係者との協力・連携のもと、島の観光振興に寄与するイベント等を開催し、観光客の誘致や認知向上等に貢献するとともに、施設の活性化や利用促進を図ります。

また、季節ごとに館内を装飾して、より賑わいや親しみ感を演出するとともに、ターミナル内に島しょのPRコーナーを設けて、各島のイベント情報や紹介のポスター、パンフレットを掲載するなど、船舶運航事業者、島しょ関係団体と連携した取組を実施します。



小笠原DAY

■ 様々な広報媒体を活用した情報発信

ホームページやSNS等を活用した情報発信により、当施設や島しょの魅力をアピールします。その他、地元区イベントへのブース出展やメディアへの働きかけなどを通じて、幅広い層に向けたターミナルのPRを行い、知名度の向上を図ります。



客船ターミナル公式HP/SNS

■ 舟運活性化への寄与

舟運活性化に寄与するため、運営協議会事務局と連携を図り、竹芝小型船発着所桟橋の円滑な利用開放を支援いたします。

また、ホームページやSNS、デジタルサイネージを活用して、舟運の紹介や魅力を発信し、利用促進に向けた協力を行います。



竹芝小型船発着所浮桟橋

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 計 (B)	2	2	0		4	0	
合計 (A)+(B)	5	2	0		7	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 「その他」の場合は、具体的に雇用形態を記入してください。

(注) 4 「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) 5 「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。

- (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）の役割分担や指揮命令系統などを記述するとともに、その関係が分かる組織図（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。

1 現場事務所と統括組織（本社等）の指揮命令系統・役割分担

■ 現場管理事務所の役割と指揮

- グループ内の総括責任者である、東京港埠頭(株)埠頭事業部臨港サービス事務所長1名を配置し、事業全体を指揮します。
- 調整業務全般の主な担当者として、東京港埠頭(株)チーフスタッフ1名を配置し、東京都との連絡調整・指示の履行や、外部関係者（運航事業者、島しょ関係者、地域団体等）との各種調整を行います。
- お客様からのお問い合わせ対応や情報発信、使用許可業務等の日常業務全般は、東京港埠頭(株)ターミナルスタッフが担当します。
- 警備、清掃、設備管理及び修繕等の担当者として、(株)東京テレポートセンター技術スタッフ1名を配置します。実際の管理・警備等にあたっては、客船ターミナル内に警備員詰所を設けるほか、ニューピア竹芝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て、警備・設備スタッフが定期的な巡回・点検業務を行います。

■ 本社の役割と指揮

- 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の調整の窓口となり、必要な措置を行います。また、イベント時などは、他部署からの応援スタッフの配置等により臨時体制を整えます。

■ 連絡調整体制の確保

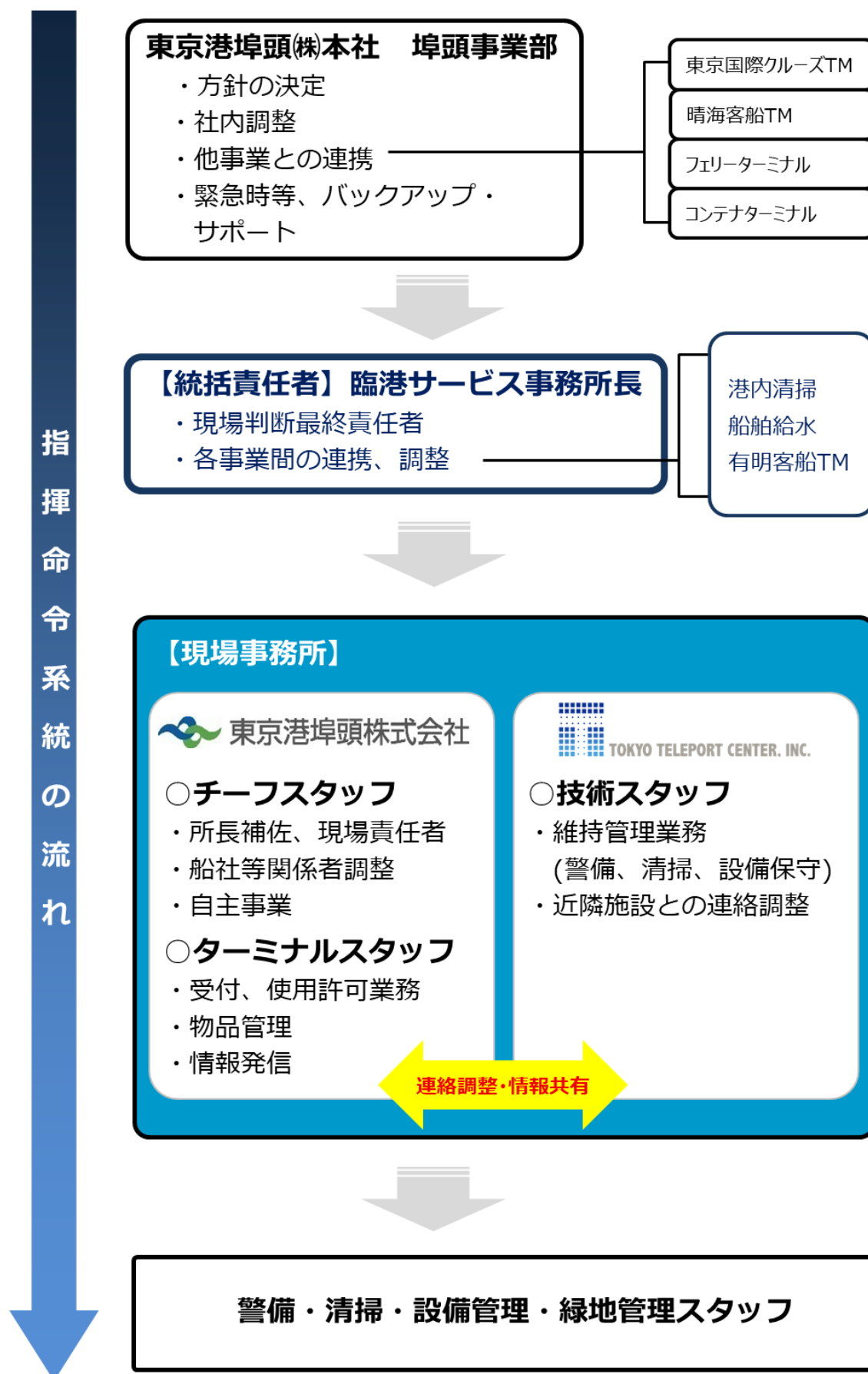
- 臨港サービス事務所長から各ターミナルスタッフまで、指揮命令系統を最優先に日常的な報告や連絡を行うことに加え、全スタッフ及び施設管理委託先担当者（警備、設備、清掃）を対象とした「竹芝客船ターミナル連絡調整会議（月例）」を開催します。グループ内で定期的に情報共有を図ることで、事業計画の確実な履行及び本施設の円滑な管理運営を図ります。

2 スタッフの技術と能力向上を図るための取組

お客様への質の高いサービス提供に向けて、本施設の運営に必要なノウハウをスタッフへ教育するとともに、様々な研修等を通じてスタッフの技術と能力の向上に努めます。

コンプライアンス 情報セキュリティ	機密情報や個人情報等の情報漏えいに対する危機管理の意識を高めるため、以下の研修を実施します。 ●コンプライアンス研修：1回/年 ●情報セキュリティ研修：1回/年
接客・接遇	スタッフの接客・接遇能力の向上のため、CS（カスタマーサービス）研修、クレーム対応研修を実施します。 ●CS（カスタマーサービス）研修：1回/年 ●クレーム対応研修：1回/年
危機管理	事故や地震など災害発生に備え、施設管理者として適切かつ迅速に利用者の安全を確保するため、スタッフの危機管理能力を向上させます。 ●地震及び津波被害を想定した避難誘導訓練：1回/年 ●各機関との情報伝達訓練：1回/年 ●上級救命技能認定証の取得：全常勤スタッフ

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。

1 利用者にとって親しみやすい管理運営

■ 都民の交流の場としての活用拡大

- 乗船までの待ち時間を快適に過ごすとともに、様々な島民や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、無料 Wi-Fi やマッサージチェア、自販機をターミナル内に備えるとともに、海を一望できるデッキには望遠鏡を設置してお客様の利便性の向上を図ります。
- 四季折々の美しさを表現する館内装飾等を施し、施設の訪問者に特別な体験を提供します。また、引き続き感染防止対策として、アルコールスタンドの設置や清掃時の消毒を徹底し、お客様が安全・安心かつ快適に施設を利用できるように努めます。
- 隣接施設と調和のとれた外観を創出するため、竹芝地域内の各施設管理者との連携・調整のもと、植栽や緑地維持、中央広場やウッドデッキの清掃等の一体管理に取り組み、訪れたお客様へ快適な空間を提供します。



無料 Wi-Fi



高機能マッサージチェア



望遠鏡



清掃時の消毒の徹底

2 都民へアピールする手法

■ 施設の活性化に向けたプロモーション活動

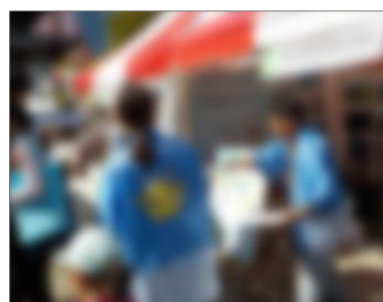
- 当施設の役割や活動を広く都民に理解してもらうとともに、島しょの魅力や舟運事業のPRを様々な広報媒体やツールにより積極的に発信して、施設のさらなる利用促進を図っていきます。
- ・ 自社ホームページ、SNS ・ デジタルサイネージ ・ パンフレット配布
- ・ イベント開催時のパネル展示 ・ みなと区民まつり（ブース出展）



SNS でイベント等の情報発信



館内デジタルサイネージ



みなと区民まつり

- (2) 当該施設には、利用者から日々様々な要望や苦情等が寄せられています。その要望・苦情等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。指定管理者として法令等に基づきながら、利用者からの要望・苦情等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。

苦情要望の適切な対応

■ 基本的考え方

- 本施設への要望・苦情は、質の高いサービスを提供していく上での重要なヒントであると考えます。
- このため、お客様の声（要望・苦情）を収集し、業務に反映していく仕組みを構築します。
- また、東京都の代行者として、常に公正・公平な立場で対応できるよう「要望・苦情対応マニュアル」に基づき、全スタッフが誠意をもって、迅速に行動します。

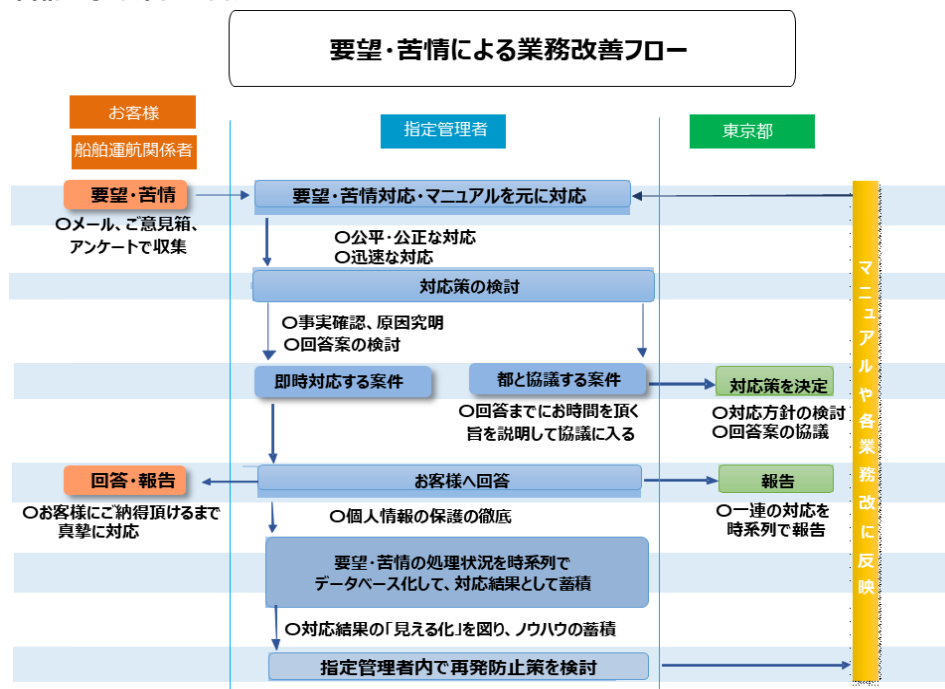
■ 要望・苦情等の把握

- お客様の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を行います。
 - ① 施設内の直接対応や受付窓口及びご意見箱の設置：通年実施
 - ② ホームページ上でのメール、電話、FAX、書簡での受付：通年実施

■ 要望・苦情等への迅速な対応と業務改善

- 窓口等でいただいた要望・苦情に関しては「要望・苦情対応マニュアル」を基に迅速に対応します。速やかに解決することが難しい案件も、お客様へのアプローチは即日行うことを基本とします。
- お客様や客船関係者から受けた要望・苦情は「即時に対応する案件」「東京都と協議して対応する案件」に分類して対応します。
- 「即時に対応するもの」は、原則即日対応した後、速やかに東京都へ報告します。
- 「東京都と協議して対応するもの」は、対応策や今後の方針について東京都に協議した後、お客様に回答します。なお、ここまでの対応で得られた個人情報は厳重に管理します。
- 要望・苦情の処理状況を時系列でデータベース化し、以後の運営業務に役立てます。
- 要望・苦情の対応結果は、再発防止策を検討し、より質の高いサービスを提供していくため、様々な業務の改善に反映させます。

図 要望・苦情による業務改善フロー



- (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。

1 各施設の特性を活かしたサービスの提供

■ 施設のロケーションを活かしたサービスの実施

- 対岸にレインボーブリッジやお台場を臨む、当施設の絶好のビューポイントをより楽しんでいただくため、屋外に観光望遠鏡を設置します。
- ターミナル待合所に設置するデジタルサイネージから、運航状況や時刻表等の最新情報や周辺案内・観光案内の情報をタイムリーに発信することで、乗船されるお客様の利便性を高めます。
- フォトスポットをターミナルの効果的な場所に設置して、ライトアップや他施設とのコラボ企画等を行い、海辺の景観や島しょの魅力に触れる機会を創出することで竹芝客船ターミナルの活性化を図ります。



フォトスポット

■ インバウンド対応

- 外国人旅行者の受入環境の整備として、ターミナルへの案内表示や、トイレ・ベビールームの使用法等のサインの多言語及びピクトグラム表示、デジタルサイネージによるコンテンツ配信を多言語化対応するとともに、新たに AI 多言語通訳機を搭載したデバイスを活用して、対面でのご意見やご要望についても迅速に対応いたします。

■ ユニバーサル対応

- 誰もが利用しやすい空間の提供に向けて、東京都と連携しながら、スロープや点字ブロックの設置などのバリアフリー対応を推進します。また、ソフト面では、手話アプリの利用案内、お客様の希望を確認した上で、筆談や書類の読み上げ、都施策である「スマートインクルーシブ実現プロジェクト」の協働、合理的配慮の研修の受講など、お客様一人ひとりのハンディキャップや状況に合わせて対応します。

2 スタッフの接客・接遇力向上への取組

- 接遇面では、ロールプレイングによるカスタマーサービス研修等を行い、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。
- 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、島しょ地域についてのミニ知識のご案内も含めて、日頃から情報収集に努めます。
- 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、テーマを設定して接遇向上の取組を展開します。

- (4) 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。

施設の利用促進を図るための活性化策

■ 自主事業の提案

屋外では、乗降客や周辺地域の在勤者・在住者を対象に、港を身近に感じていただけるロケーションを活用して「ネオ屋台村」、「竹芝夏ふえす」等のイベントを展開します。屋内では、待合時間を快適かつ有効に利用してもらえよう「マッサージチェア」などを引き続き設置します。

名称	事業内容
ネオ屋台村	移動キッチンカーを中央広場内に設置し、店主による盛付け等をお客様の目の前で行い、近隣企業で働く方々等に温かいランチを手ごろな値段で提供
竹芝夏ふえす	地域関係者との連携・協力のもと、東京湾の潮風を感じながら音楽と飲食を楽しんでいただくイベントを開催。海の玄関口から芸術文化を発信することで港をより身近に感じていただくとともに、東京の島しょ地域の情報発信基地として各島の産業振興に寄与
小笠原DAY	小笠原の観光振興を第一の目的に、リピーターの再来訪誘致や認知向上等に寄与すること及び本土側玄関口である竹芝客船ターミナルを活用することにより、竹芝栈橋の活性化や施設の利用促進
マッサージチェア 観光望遠鏡 自動販売機	最新機器のマッサージチェアの導入など、船舶乗降客や周辺地域の在勤者・在住者へのサービス及び交流の場を提供や利便性の向上を実施



ネオ屋台村



竹芝夏ふえす



小笠原DAY

■ イベントの受入

島しょ振興やターミナルの賑わい創出に寄与するイベント開催の受入れでは、イベントの基準や利用条件をまとめたマニュアル（下図）を主催者へ事前に明示し、開催時の混乱や事故等の防止を徹底するとともに、船舶運航者やテナント事業者等の関係者とときめ細やかに利用調整を図ることで、施設の活性化と安全確保の両立に努めます。



<搬入搬出方法から当日の警備体制、イベント後の原状回復などをまとめたマニュアル>

- (5) 当該施設は、伊豆・小笠原諸島への玄関口であり、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何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。

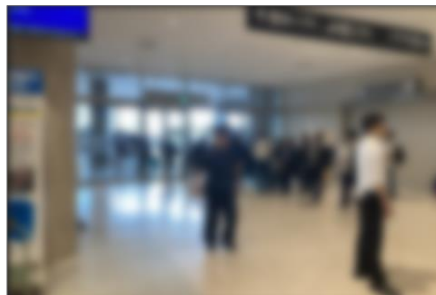
乗降客の安全を最優先した円滑な運航の支援

■ 船舶運航事業者等との連携・協力

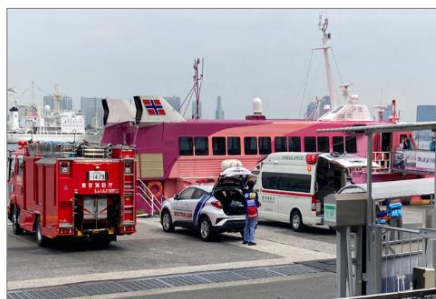
船舶の運航には、常日頃から船舶運航事業者や関係機関等との不断の信頼関係が重要です。

そのため、船舶の出入港予定や臨時便・イベント便予定等の情報は、船舶運航事業者等といち早く交換するなど迅速に共有し、堅密な連携を図りつつ、施設管理者として様々な事象に即応しうる体制を整備します。

また、船舶運航事業者等と適宜情報交換することで、船舶の円滑な運航支援だけでなく、乗下船客の救急等の案件が発生した際の緊急車両等の適切な誘導やその他のお客様の安全対策を行います。



運航関係スタッフと協働した乗船案内

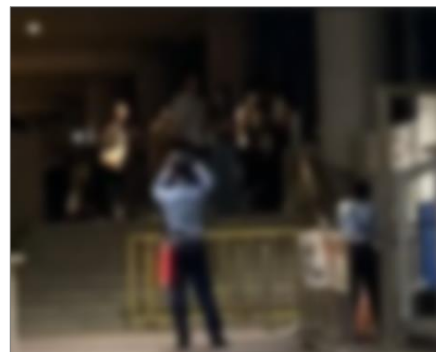


緊急車両の適切な誘導

■ 夜間運航時の警備対応

夜間に発着する船舶については、短時間に多数の方が乗下船されるため、船舶運航事業者と安全対策などを踏まえて対応します。

また、警備スタッフが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て、お客様の安全・安心を確保し、事件・事故の防止に取り組みます。



夜間の乗下船誘導

■ 連絡調整会議による情報共有

施設管理者関係スタッフ（設備・清掃・警備）の責任者等が集まる「連絡調整会議」を毎月定期的を実施し、ターミナル運営に関する状況報告や課題の共有を行い、今後の対策の検討を行います。

さらには、船舶運航事業者やテナントからの情報や意見・要望をヒアリングするなど、広範な情報収集・共有に努めます。



定期的な連絡調整会議の開催

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

■ 基本方針

竹芝客船ターミナルは、港湾空間の高度利用を図るべく設計された隣接のビルやホテル棟と複合的に連結した施設であり、本施設の維持管理においては、各種設備等の位置、機能、特性を十分に把握し、正常に維持することが不可欠であると認識しております。また、供用開始から 30 年以上が経過し、施設の老朽化も目立つことから、各種必要な保守点検を通じて、施設の安全性を確保することが重要であると考えます。

当グループは、日常的な点検・修繕や、法令・管理運営基準に基づく保守点検の適切な実施に加え、これまで培ったノウハウ・経験を最大限活用し、予防管理による不具合の未然防止に努め、お客様の安全性、快適性及び利便性を確保します。また、地球温暖化対策の観点から、省エネの徹底による CO2 排出量の削減に取り組みます。

■ 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

CO2 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、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。

○感染症対策

施設全体を清潔に保つため、日常清掃・定期清掃を適切に実施します。また、待合所やエレベーター、トイレ等のお客様の手が触れやすい箇所の消毒を毎日実施し、衛生管理を徹底します。

- (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。

施設補修についての考え方や対応姿勢

■ 施設の修繕と実施体制

(1) 基本的な考え方

- 安全性に係わる緊急案件は、お客様の安全確保を最優先し、東京都と調整しながら、現場への立入り禁止等の保全措置を行います。
- 都民や東京都からの施設補修等の要望に対しては、緊急を要しない不具合等については、要望等の趣旨と現場の調査確認等を行った上で、快適性や安全性に留意しつつ、柔軟に対応していきます。
- 地震等による施設の大規模破損等、施設の運営に大きな影響を与える案件は、東京都や関係者と協議を進め、可能な範囲で計画的に修繕を実施します。

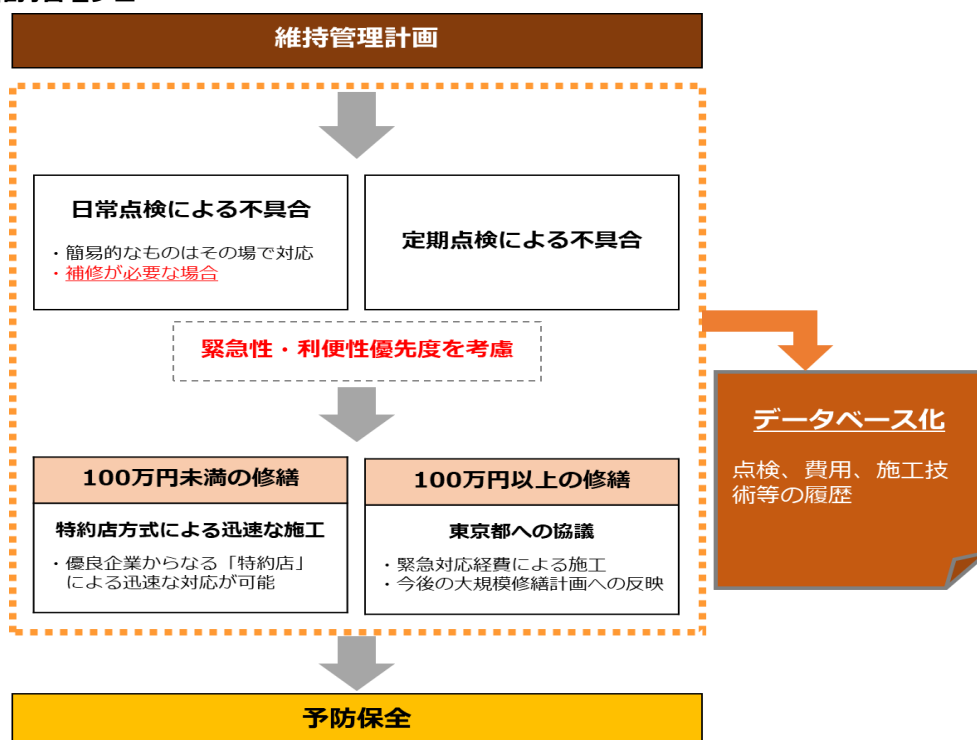
(2) 修繕の実施体制

- 点検時に発見した不具合の内容は、補修、修繕、改修等の実施時期、内容を記録し、今後の管理運営に向けてデータベースで蓄積します。
- また、中長期の修繕計画等に適切に反映させ、施設の長寿命化が図れるよう東京都と共有し、常に良好な状態の保持に努めます。

(3) 経費支出の考え方

- 指定管理者が実施する 1 件当たり 100 万円未満の補修等は、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、適切に執行してまいります。
- これに対し、1 件当たり 100 万円以上の補修等については、東京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ないよう対応します。
- また、当初予算の限度額を大きく超えてしまう場合には、安全性を最優先とし、東京都と協議した上で対応します。

図 施設維持管理フロー



- (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。

事故等の予防策と発生時の対応

■ 事故を未然に防止するための安全対策

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。

○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。

○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。また、HI-NODE から人道橋を通じた小型船浮棧橋付近や、新たに開業された近隣商業施設等（ポートシティ竹芝・ウォーターズ竹芝等）につながる動線など、人の往来が多くなった箇所を把握した上で、事件・事故の防止に務めます。

■ 事故、急病人が発生した場合の対応

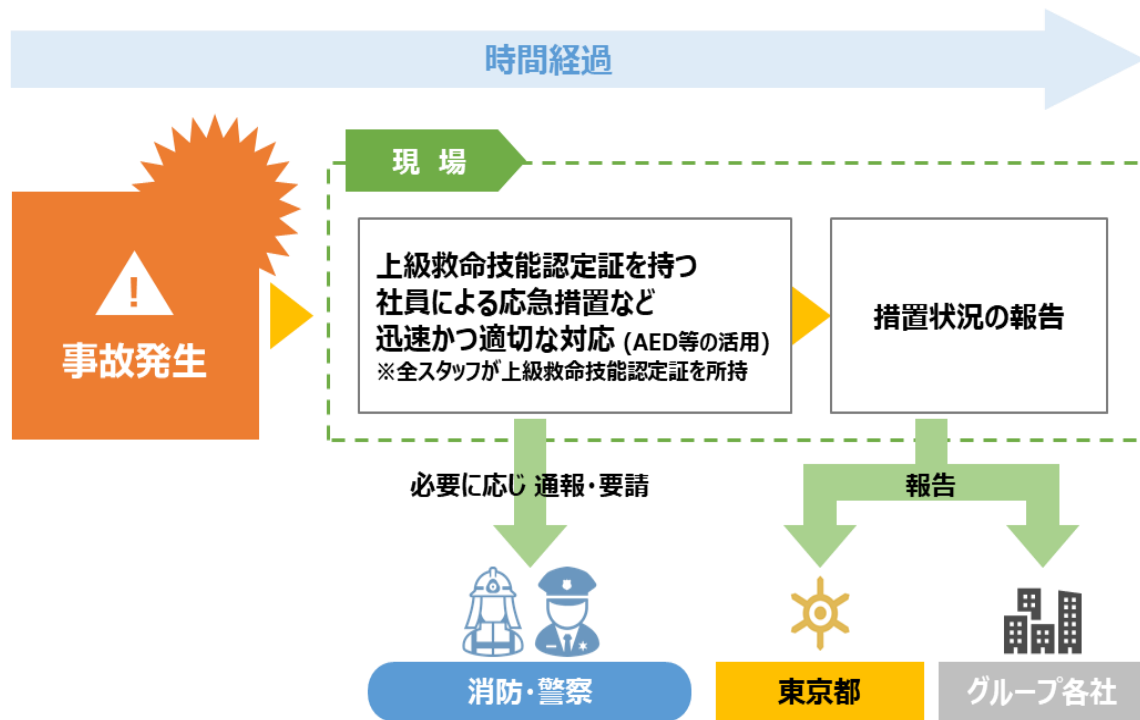
(1) 日常的な事故

- 乗船客など利用者が施設内で負傷、急病にかかった場合には、上級救命技能認定の資格を有する社員が応急対応を行います。
- また、必要に応じて消防・警察に救急要請するとともに、状況を速やかに東京都に報告します。

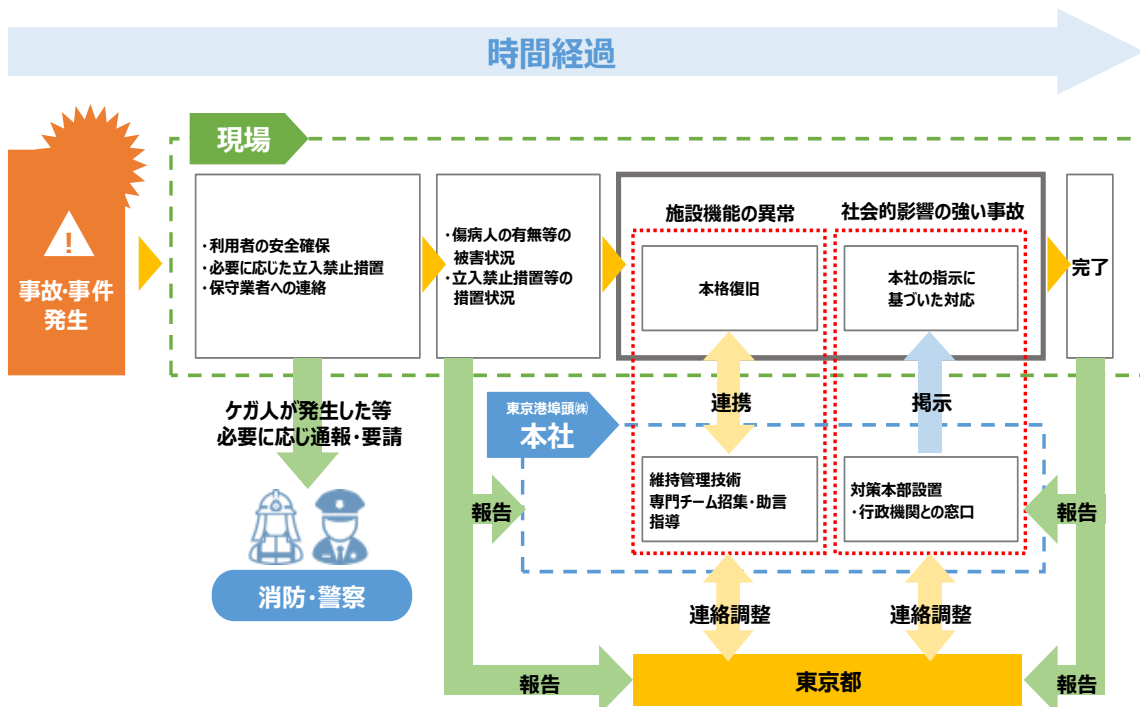
(2) 施設に影響をもたらす事件・事故

- 台風、大雨、大雪、落雷等による施設破損等の被害が発生した場合、まずは傷病人の確認を優先し、その後、施設の被害状況を把握して、速やかに立入禁止措置や応急措置を行います。
- 施設の開館の有無、施設の復旧の目途について、東京都、関係機関に随時報告します。
- 大規模破壊等の被害が発生した場合、当社本社に対策本部を設置し、本格復旧に向けた専門的見地からの検討を行うとともに、マスコミや行政機関等との窓口を一元化します。

【日常的な事故の場合】



【施設機能に影響をもたらす事故など】



- (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

■ 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、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て、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、常に正常な状態を確保します。

○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するとともに、自動販売機「災害救援ベンダー」を設置し有事の際に利用できるようにします。

○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、写真・動画・位置情報をリアルタイムに共有できる災害用 IP 無線機「ハザードトーク」を活用して、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ます。

○災害時の情報連絡及び情報提供

連携先である(株)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、緊急時にニューピア竹芝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、デジタルサイネージを活用して、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。

■ 東京港埠頭(株)他事業との相互連携

○施設・設備の不具合等の有無を、客観的にチェックするため、東京港埠頭(株)の他事業スタッフ（船舶給水、有明客船 等）と合同の安全パトロールを定期的を実施し、多様な視点から危険箇所等の早期発見・維持管理・補修を実施します。

○竹芝エリアで断水被害等が発生し、船舶給水事業による緊急対応（飲料水の運搬、給水車への接続など）があった際は、運搬給水船が竹芝小型船発着所浮桟橋へスムーズに着桟できるよう、施設の利用に協力し、給水活動をサポートします。

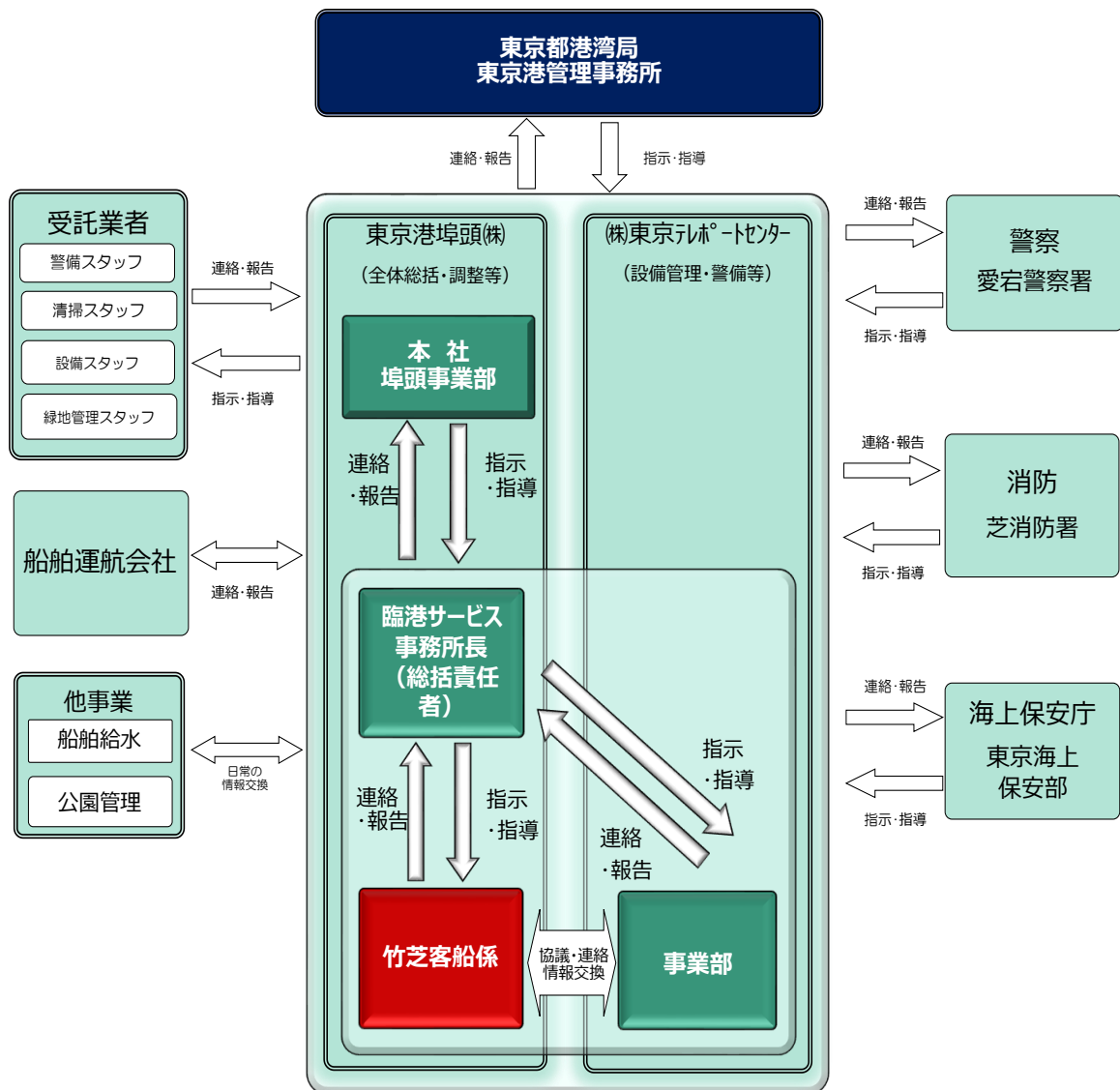
○震災の影響により、運航船社が使用する竹芝ふ頭の岸壁給水栓に、漏水などの被害が生じた際に備え、ターミナルの現場スタッフが応急対応ができるよう、船舶給水事業スタッフと連携して、対応マニュアルの整備や訓練を実施します。

■ 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。（別図参照）

今後も日常の意見交換、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ます。有事の際には、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います。

<別図>



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。

適正な使用許可業務

■ 適正な使用許可業務

指定管理者には、行政の代行者として、公平性・公正性を担保した適正な使用許可業務の執行が求められます。

私たちは、これまでの指定管理期間で蓄積した経験・ノウハウを最大限に活かし、お客様の視点に立った、撮影等の使用許可業務を行います。

また、ターミナルスタッフ全員が、東京都の条例や管理基準等の知識を習得し、個人情報保護に係る研修等を通じて、様々な利用調整に対応していきます。

利用者サービスの向上では、「おすすめスポット」や「ストリートビュー」で施設の魅力や撮影場所の紹介をホームページで掲載して、多様なニーズに応えながら、お客様が満足する質の高いサービスを引き続き提供していきます。

■ 快適にご利用いただくためのルールづくりと運営

公共施設には、様々な目的をもって多くの皆様が来場されます。ご利用されるすべての皆様が快適に施設をご利用いただけるよう、一般使用の許可においても、利用状況や施設に応じたルールを策定し、あらかじめホームページ等でお知らせします。

また、申請後の受付時においても、ご利用されるお客様に改めて親切丁寧にご説明して、ご理解していただきます。

使用許可後にルールを逸脱した使用により、他のお客様のご迷惑につながる場合には、ターミナルスタッフからルールを遵守いただくよう適正な説明を行うことで、誰もが快適に施設をご利用いただけるよう取り組みます。

【利用者サービスの向上】



ターミナルの見どころスポット

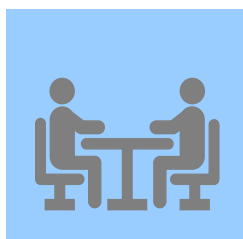


ストリートビューによる撮影場所の紹介

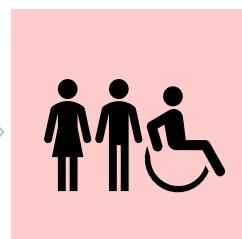
【利用者の快適な利用のに向けた取組】



わかりやすいルールや
手続き手順のお知らせ



受付時に料金や施設利用
にあたっての丁寧な説明



誰もが快適に利用できる
スタッフによる利用調整

- (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。

使用料の適正な徴収と管理

■ 適切な手順と管理の徹底

私たちは、施設使用料の徴収事務を行うにあたり、次の点を重要事項として認識取組めます。

- 東京都の条例、管理運営基準、その他徴収規程等をよく理解し遵守します。
- ホームページや窓口で、事前に使用料を明示します。
- 使用料の徴収にあたっては、お客様の視点から解りやすい説明に努め、お客様にご理解いただいたうえで、使用料をお預かりし、定められた領収証を発行します。
- 受領後は、「公金」として適正な事務処理を行い、複数人によるチェック体制を構築し、定められた期日までに振込みを行います。
- 現金の流れが明確になるよう、日報、金銭出納簿等に日々記載し、東京都への報告も確実に行います。

また、社内の内部監査により、手順や管理方法の見直しを随時行いながら、より安全で適正な管理に努めます。

【徴収手順】

使用料確定から受領までの流れ

