

(様式6)

# 事業計画書（提案課題）

申請団体名： 東京国際クルーズターミナルグループ

# 提案課題 1〔管理運営の基本方針〕 施設の管理運営の基本方針

## 1 管理運営の基本方針

### ■ 施設の特性を踏まえた当グループの責務

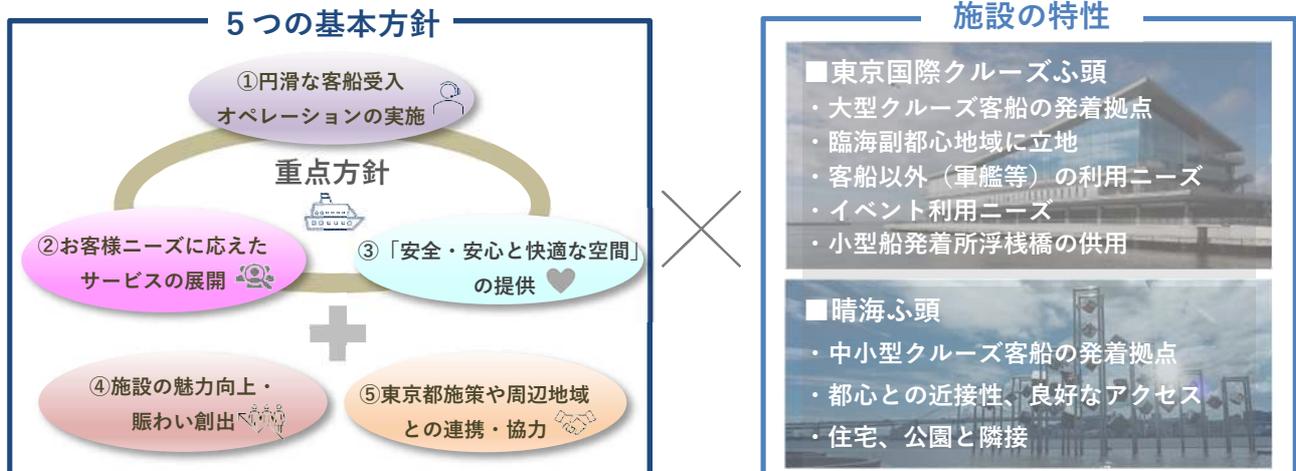
- 東京国際クルーズふ頭、晴海ふ頭は、首都東京の海の玄関口として、より多くのクルーズ客船を受け入れることにより、東京の観光都市としての国際競争力強化に資する存在であるとともに、周辺地域の賑わい創出拠点にもなり得るポテンシャルを有しています。
- 一方、両施設は規模、立地、周辺状況等が大きく異なっています。例えば晴海ふ頭は、東京2020大会を契機に周辺のまちづくりが進み、多くの人々が暮らす地域に所在するため、施設の管理運営にあたっては、常に人や車両の往来があることに留意する必要があります。
- 両施設の指定管理者には、こうした施設の特性を十分に踏まえたきめ細やかな施設管理を行うことにより、東京港ひいては首都東京の更なる発展に寄与する責務があると認識しています。

### ■ 施設管理に関する当グループの実績と考え方

- 東京港埠頭(株)及び(株)シミズオクトは、これまでに客船ターミナルの管理運営で培った知識・経験、客船関係者等との強固な信頼関係をフルに活用し、客船の規模やタイプに対応した乗下船・車両誘導のオペレーションを確実に遂行することにより、クルーズ客船の円滑な受け入れを実現します。
- また、日本空港ビルデング(株)は国際空港ターミナルでお客様サービスの向上に取り組んできたノウハウを活かし、本施設を訪れる乗船客や客船関係者、都民の方々が、安全かつ快適に過ごせる空間・環境を提供するとともに、日本・東京に来訪したことを実感させるようなおもてなしの演出も行います。
- さらに、客船寄港時以外のイベント等による施設の利活用、外国軍艦等の客船以外の船舶の受け入れによる振興など、施設の賑わい創出にも積極的に取り組みます。
- なお、東京港埠頭(株)は、これまでに東京都と連携して、あらゆる事業を実施してきた豊富な実績と本社が本施設の近隣に立地しているというメリットを活かし、東京都施策への貢献、周辺地域との協力・連携についても滞りなく対応します。

### ■ 5つの基本方針

- 上記を踏まえ、当グループでは、施設の管理運営にあたり、以下の5つの基本方針を立てました。とりわけ、施設の設置目的であるクルーズ客船の受入を確実に果たすべく、下記①～③を重点方針とし、指定管理者としての業務を計画的かつ着実に遂行します。



「国際観光都市・東京」の更なる発展と周辺地域の賑わい創出に寄与

## 提案課題 1〔管理運営の基本方針〕 施設の管理運営の基本方針

### 【基本方針 1】 円滑な客船受入オペレーションの実施



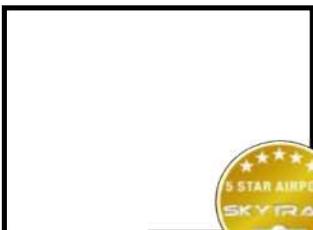
- 船舶代理店や旅行代理店等との綿密な事前調整の下、客船の規模やタイプに応じて、効率的な受入体制を整備するとともに、乗客・車両の誘導計画を適切に作成・実行することで、安全でスムーズなオペレーションを確実に実施します。
- 客船別の特徴や留意点、過去の対応内容などを記録したデータベース「客船マニュアル」を活用し、円滑な客船の受入に役立てるとともに、適宜、改善点等を反映しながらノウハウを蓄積することで、オペレーションの質を継続的に高めていきます。

### 【基本方針 2】 お客様ニーズに応えたサービスの展開



- 日本空港ビルデング(株)は、長年にわたる国際空港ターミナルの管理運営業務の中で、世界各国の旅客ニーズを踏まえたサービスを提供しています。
- 乗下船の待ち時間を快適に過ごすためのサービスや乗船客のニーズに応じた物販等を展開します。
- 乗船客やクルーの方々へ、東京観光への期待を一層高めていただけるように、「日本・東京」を体感し、楽しめるおもてなしを演出します。

### 【基本方針 3】 「安全・安心と快適な空間」の提供



- 客船ターミナルや国際空港ターミナル等の大型施設の管理運営で培ったノウハウやスキルを土台に、安全を確保する警備・設備管理を徹底し、乗船客にいつでも安全・安心に施設をご利用いただけるよう取り組みます。
- SKYTRAX社の国際空港評価で世界No1の評価を獲得した、クオリティの高い清掃サービスを採用し、常に気持ちよく過ごしていただける快適な空間を提供します。

### 【基本方針 4】 施設の魅力向上・賑わい創出



- 東京国際クルーズふ頭、晴海ふ頭のそれぞれで施設、地域の特性に応じた魅力向上策を展開し、施設や周辺の賑わい創出に取り組みます。
- 日本・東京の魅力と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。
- 外国軍艦など客船以外の船舶の寄港時等は、関係者と調整の上、積極的な情報発信を行い、施設の来訪を呼びかけるなど、施設の振興を図ります。

### 【基本方針 5】 東京都施策や周辺地域との連携・協力



- 船社や船舶代理店等の視察対応や客船ターミナルのPR等、東京都が実施する客船誘致策に対して積極的に協力します。
- 東京港埠頭(株)は、これまで東京臨海副都心まちづくり協議会等と連携し、臨海副都心地域の活性化に取り組んできました。まちづくり協議会をはじめとした地元企業等とは、今後も強固な連携・協力体制を維持します。
- 隣接する海上公園や地域の消防等と共同のイベントや訓練活動等を実施することで、近隣地域のコミュニティ活性化、地域防災力の向上等に貢献します。

## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 1 運営全般

### (1) 準備業務（晴海ふ頭）

本施設は、短期間で開業準備を進める必要があることから、東京国際クルーズふ頭の運営状況を踏まえ、安全管理のための問題点を抽出するとともに、これを考慮した利用にあたってのルールを速やかに策定し、客船関係者や利用されるお客様に対して周知徹底を図ることが必要になります。

その上で、様々な関係者と緊密に連携を図りながら、万全の体制で運用が行えるよう、開業に向けた準備を進めていきます。

令和 7 年 4 月

#### 安全管理



#### (1) 安全管理マニュアルの作成と実地訓練

- 施設平面図などから、危険箇所等を洗い出し、想定される事故の内容や回避する方法について検討します。
- 検討結果を基に「安全管理マニュアル」を作成、全スタッフで共有します。
- また、事故や地震、台風など有事に備えた「緊急時アクションマニュアル」や「異常気象対応マニュアル」を作成し、実地訓練なども行います。

#### 施設管理



#### (2) 設備の試運転等

- 開業日までに設備を短期間で稼働させるため、設備一覧表に基づき作動テストを行いながら、設備スタッフと利用方法の確認を漏れなく行い、「作業マニュアル（保守点検マニュアル、保守点検表）」を作成します。

#### ターミナル管理



#### (3) 利用ルールの策定・周知

- 迷惑行為、危険行為などの禁止事項、利用料金や利用時間、申請手続の方法など利用ルールを策定し、ホームページ等を活用して広く周知します。

#### 関係者と連携した運営体制



#### (4) 船舶代理店及び旅行代理店との連携

- 船舶代理店や旅行代理店などに対して施設見学会を行い、事前に運営上の問題点を共有することで円滑な客船受入れが可能な体制作りと環境整備を行います。

#### (5) 客船寄港時を想定した車両、旅客誘導のシミュレーション

- 客船寄港時に乗船客を安全に誘導するため、警備の配置ポストや人数の再確認、車両誘導等のシミュレーションを行い、警備・誘導業務の習熟を図ります。

#### 関係事業者等への周知



#### (6) タクシー協会、バス協会等への情報提供

- 開業前にタクシー協会、バス協会等への協力要請を行います。
- また、客船寄港時のターミナルへの入退場の基本的なルールや動線図を作成し、所轄の警察、臨海地域の事業者やバス協会など関係者に周知します。

#### 最終準備



#### (7) 通信環境の整備・確認、必要備品等の調達

- 本施設の開業に向けた最終準備として、通信環境の整備・確認、必要な備品等を調達し、開業に向けた最終準備にグループ全体で取り組みます。

令和 7 年 6 月



### 晴海ふ頭の暫定運用開始

#### 本格運用に向けた最終調整



#### (8) 暫定運用のレビュー、課題抽出・改善策の検討

- 暫定運用のレビューにより、乗船客や車両のオペレーション、館内の運用面について課題を抽出し、本格運用に向けた改善策を実施します。

令和 7 年 1 0 月



### 晴海ふ頭の本格運用開始

## 提案課題 2 [施設の運営に関する業務] 1 運営全般

### (2) 利用料金

#### ■ 基本的な考え方

- 条例料金を上限に、近隣施設や他港の料金を参考とした、適正な料金を設定します。
- 駐車場料金については、客船寄港日と客船寄港日以外の利用料金を区別するなど、施設の有効活用を図るための柔軟な料金を設定します。
- 料金は、現金又はキャッシュレス決済(クレジットカード、電子マネー等)によりお支払いいただきます。

#### ■ 東京国際クルーズふ頭

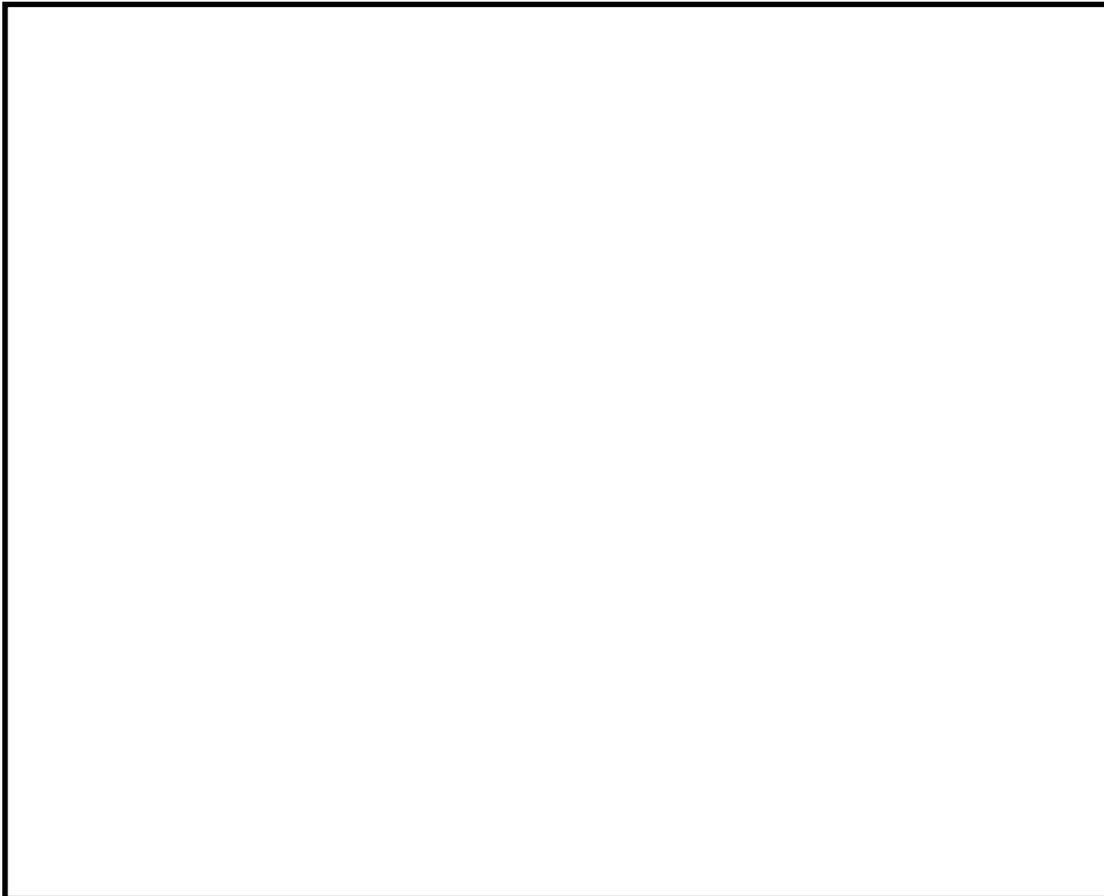
##### 【利用料金表】

--

## 提案課題 2 [施設の運営に関する業務] 1 運営全般

### ■ 晴海ふ頭

#### 【利用料金表】



## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 2 組織及び人材

### (1) 効果的かつ効率的な組織体制の確保

#### ■ 基本的な考え方

- ・ 本施設は、客船寄港時と客船寄港時以外では施設の利用状況が異なるとともに、客船の規模やタイプによって、乗船客だけでなく、大型バス、ハイヤー、タクシーなどの車両の数も大幅に増減します。
- ・ このため、客船寄港時には、利用者の安全確保に加え、周辺に与える交通負荷を最小限に留めるためにも、相当数の警備員等のスタッフの配置が必要です。
- ・ 当グループでは、利用者の波動性を踏まえ、利用状況に応じたメリハリのある人員配置を行うなど、柔軟な組織体制の下、効果的かつ効率的な運営を行います。

#### ■ コンソーシアムによる組織体制の構築

- ・ 当グループは、港湾施設管理や指定管理者業務における豊富な経験と実績を有する東京港埠頭(株)、大型施設の警備・誘導に関する高度な技術と専門性を有する(株)シミズオクト、国際空港ターミナルで培った旅客サービスのノウハウと知見を有する日本空港ビルデング(株)の3社によるコンソーシアムを結成しております。
- ・ 各団体の強みを活かしながら、3社による総合力を発揮する組織体制を構築し、人材やノウハウ等の資源を最大限に活用した管理運営を展開します。



#### 【コンソーシアム3社の主な役割】

構成団体 (B)	代表団体 (A)	構成団体 (C)
(株)シミズオクト (安全管理部門)	東京港埠頭(株) (事業管理部門)	日本空港ビルデング(株) (利用者サービス部門)
<b>【主な役割】</b> ・ 警備及び誘導、安全管理、駐車場対応 ・ ターミナル内外の導線管理等  <b>【実績・強み】</b> ・ コンサート、東京マラソン等の大規模スポーツ大会での警備・誘導業務 ・ 大規模スタジアムやアリーナの指定管理者としてのノウハウと実績	<b>【主な役割】</b> ・ ターミナル運営業務の統括 ・ 客船対応に関する総合調整 ・ 東京都との連絡調整 ・ 船舶代理店及び旅行代理店との調整 ・ 施設の維持管理、地域連携、広報、利用料金の徴収業務等  <b>【実績・強み】</b> ・ 客船ターミナル、外貿埠頭、海上公園等の指定管理者としてのノウハウと実績	<b>【主な役割】</b> ・ 旅客サービス全般 ・ イベント等の販わい創出  <b>【実績・強み】</b> ・ 国際空港ターミナルの管理運営、物販及び飲食のノウハウと実績

※ 具体的な運営体制はP9「東京国際クルーズふ頭等運営体制図」のとおり。

## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 2 組織及び人材

### ■ 東京国際クルーズふ頭・晴海ふ頭の管理体制

- 東京国際クルーズふ頭には、各種申請等の受付・窓口機能を備えた管理事務所を設置し、常勤スタッフを配置して業務にあたります。
- 晴海ふ頭は住宅や公園に隣接しており、多くの人々が暮らすとともに、車の往来もあるエリアとなっているため、地域住民に配慮した施設管理が求められます。
- そのため、現在、東京国際クルーズふ頭に設置する管理事務所と同様の機能を持つ事務所を晴海ふ頭にも設置し、常勤スタッフを配置の上、日常的にきめ細やかな管理運営を行うことで、客船業務の確実な遂行はもとより、多様な利用者ニーズに応えたサービスを提供します。
- 一方で、両ふ頭をまとめて管理するスケールメリットを活かして、人員を施設間で相互融通するなど、柔軟なマンパワーシフトを行うことで、必要最低限の人員に絞った効率的な運営体制とします。

### ■ 国際観光都市・東京の玄関口に相応しい人材の育成

- 本施設は、世界各国や日本各地から数多くの観光客が訪れる国際観光都市・東京の玄関口となる施設です。
- このため、乗船客の皆さまの安全・安心を確保することはもとより、快適に施設をご利用いただけるよう、質の高いサービスを提供していく必要があります。
- 当グループでは、客船ターミナルの運営に必要な知識を身につけるだけでなく、あらゆる観点から利用者ニーズに応え続ける人材育成を目指し、実践的な研修等によるスタッフの資質やスキルの向上を追求します。

#### 【研修プログラム】

コンプライアンス 情報セキュリティ	コンプライアンス遵守やリスクマネジメントの意味とその重要性について理解するとともに、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
安全管理	お客様の安全確保と車両の円滑な誘導を行うため、主に臨時警備員を対象に、本施設の概要や特性、業務全般についての事前研修（配置前研修）を実施します。 ●事前研修（配置前研修）：適宜
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る訓練を実施します。 ●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 ●自衛消防技術認定証の取得：全常勤スタッフ ●上級救命技能認定証の取得：全常勤スタッフ
語学	外国人利用者との円滑なコミュニケーションに向けて、東京港埠頭(株)が実施する語学研修制度（語学学校によるレッスンの受講及び短期海外留学）等を活用し、運営スタッフの語学力向上に取り組みます。

## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 2 組織及び人材

### (2) 明確な責任体制の構築

#### ■ 責任者の設置・役割分担

- 当グループを指揮する立場として、事業管理部門に「全体総括責任者」を配置し、各部門の業務全体を統括するとともに、事業の方向性に係る決定・指示を行います。
- 各部門ごとに責任者を定め、責任と権限が明確な組織体制を構築します。
- 東京都との連絡窓口は東京港埠頭(株)に一本化し、迅速かつ確実な情報連絡体制を構築します。

団体・部門	役職	責任区分・役割
代表団体 A 東京港埠頭株	事業管理 部門	全体統括責任者 ・ 指定管理業務、グループ構成団体の全体統括
		運営責任者 (東京国際クルーズふ頭) ・ 客船業務の統括 (船舶代理店等との調整、客船寄港時のオペレーション業務の指揮監督) ・ 東京都との連絡調整、グループ構成団体との調整、事業計画の進捗管理
		運営責任者 (晴海ふ頭) ・ 維持管理業務全般 (設備・清掃・緑地) 及び広報業務の統括、視察対応、利用調整
構成団体 B 株シミズオクト	安全管理 部門	警備統括責任者 ・ 施設警備、SOLAS警備、誘導警備等の統括 ・ 東京港埠頭(株)との連絡・相談窓口
		警備保安責任者 (東京国際クルーズふ頭) ・ 施設警備、SOLAS警備の保安(主任保安要員)
		警備保安責任者 (晴海ふ頭) ・ 臨時警備の監督及び指導
		客船対応・誘導警備責任者 (東京国際クルーズふ頭) ・ 車向誘導、乗下船客誘導計画の調整及び作成
		客船対応・誘導警備責任者 (晴海ふ頭) ・ 臨時警備の監督及び指導
構成団体 C 日本空港ビルデング株	利用者サービス 部門	利用者サービス責任者 ・ 利用者サービス全般の責任者 ・ 東京港埠頭(株)との連絡・相談窓口
		イベント等賑わい創出 責任者 ・ イベント等賑わい創出に関する企画及び調整

図-部門別責任体制表

※ 指揮命令系統・意思決定の体制は P 9 「東京国際クルーズふ頭等運営体制図」のとおり。

#### ■ グループ間・関係者との情報共有

- 当グループでは、事業管理部門スタッフによる「チーム会議」及び各部門責任者や協力企業の責任者等が集まる「グループ会議」を毎月定期的実施し、施設運営に関する課題の共有と対策の検討を行います。
- さらに、客船寄港前に「客船対応ミーティング」を行い、船舶代理店や旅行代理店からの情報や意見・要望をヒアリングするほか、広範な情報収集・共有に努めます。



図-情報共有体制

#### ■ 年間実施計画の着実な実施

- 各種取組は、年間実施計画 (Plan) に基づき実施 (Do) し、利用者ヒアリング (船舶代理店、旅行代理店等) やアンケート調査などにおいて反省点等の確認 (Check) を行い、必要に応じて改善策 (Action) を講じることで、着実な実施を図ります。

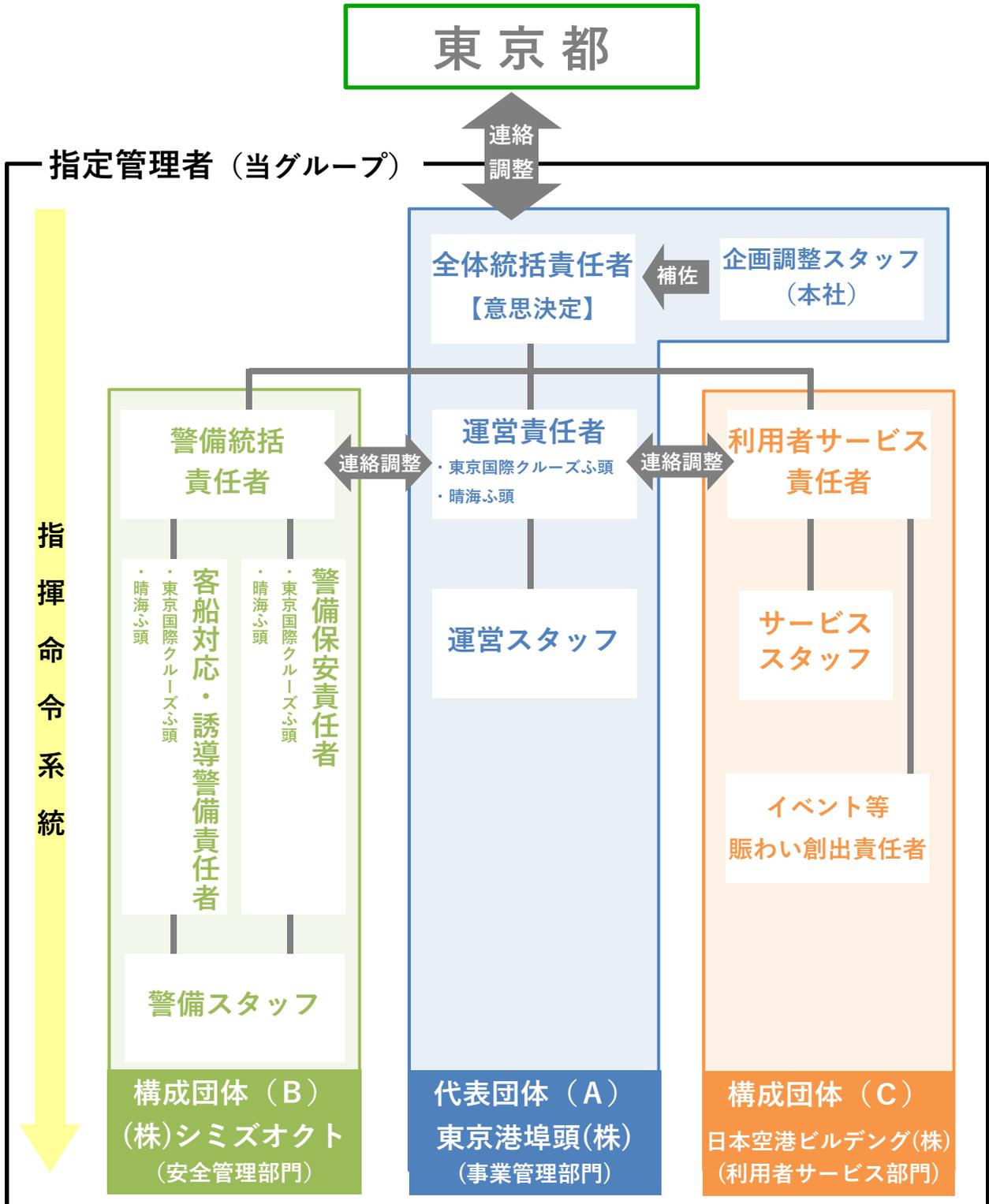


図-PDCAサイクル概念図

提案課題 2 [施設の運営に関する業務] 2 組織及び人材

■ 東京国際クルーズふ頭等運営体制図 ※ 提案課題 2-2(1)、(2)関連

- 当グループの指揮命令系統、意思決定体制は、以下の図に示す通りです。



## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 2 組織及び人材

### (3)適切な勤務体制

#### ■ 基本的な考え方

- 開館時間中は、当グループの人員に加え、警備・設備・清掃の各スタッフ（委託）が常駐することで、質の高いサービス水準を維持します。
- また、客船寄港時には、更なる安全と安心を確保するために、乗船客数や車両台数等に基づき、臨時警備員を配置するなど、適切かつ柔軟に人員を配置します。
- 一方、客船寄港時以外は、利用者数が大幅に減少することが予想されるため、運営に必要な最低限の人員を配置するなど、施設利用の波動性に対応したメリハリのある勤務体制を構築します。
- なお、客船の寄港が集中する春秋のハイシーズンは、業務量の増加が見込まれますが、シフト制（時差出勤）の導入や効率的な勤務体制の構築、ふ頭間での柔軟な人員融通により、適正な労働環境を確保することで、スタッフの安全衛生を守ります。

#### 【客船寄港時の勤務体制】

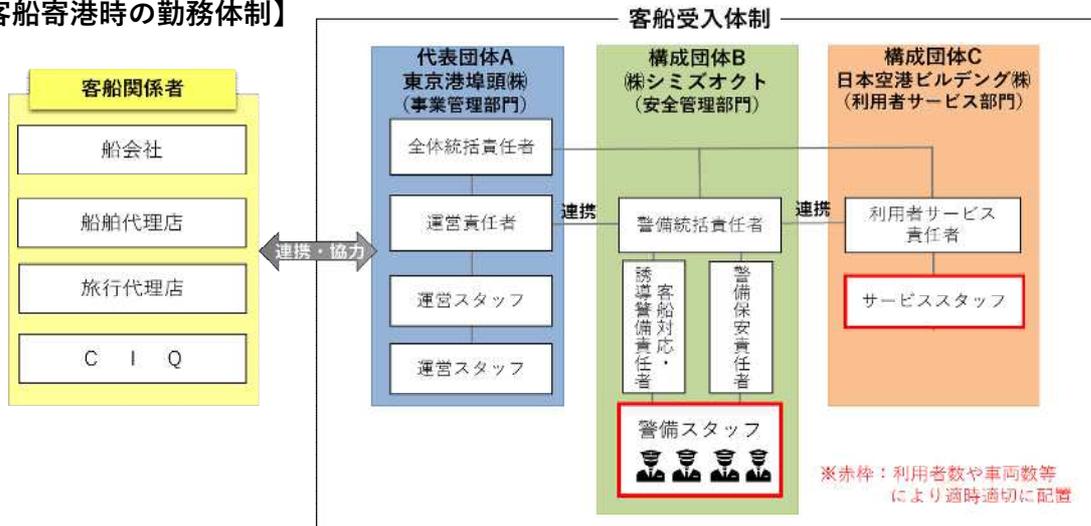


図-運営体制図（客船寄港時）

- 東京港埠頭(株)は、客船関係者との調整やフロア対応、緊急事態に対応が可能な体制とします。
- (株)シミズオクトは、臨時警備員を配置し、乗船客及び車両を安全かつ円滑に誘導する体制とします。
- 日本空港ビルデング(株)は、乗船客へのサービスを的確に実施する体制とします。

#### 【客船寄港時以外の勤務体制】

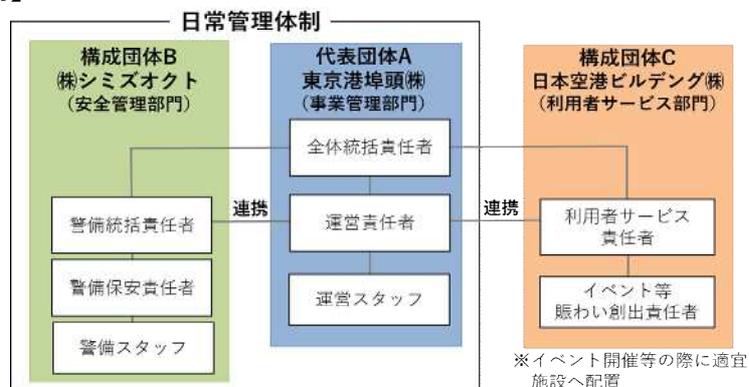


図-運営体制図（客船寄港時以外）

- 客船寄港時とのメリハリをつけ、機械警備を活用し、かつ施設の運営に必要な最低限の人員配置とします。

## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 3 施設の魅力向上

### (1) 客船寄港時の魅力向上策

#### ■ 乗船客等のニーズに応じた魅力向上策の展開と販わい創出

- 乗船客やクルー等の顧客特性を念頭に、東京国際クルーズふ頭、晴海ふ頭を利用するお客さまが、利便性はもちろんのこと、日本とその首都東京の魅力を楽しんでいただけるサービスを提供します。
- 国内外の港や空港等も参考に、クルーズ客船利用者が、ストレスフリーな都内観光を実現できるように、本施設と羽田空港間の連携サービスを企画・検討します。また、小型船発着所浮棧橋を活用した舟運の利用促進を図ります。

#### 取組1 日本・東京ならではの商品を揃える店舗

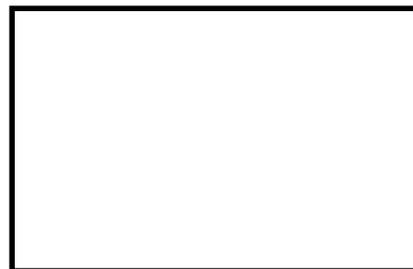
- 日本空港ビルデング(株)が持つ国際空港での店舗運営実績、幅広い取引先との関係性を活かし、乗船客等のニーズに合わせた出店や商品を展開します。
- 外国人旅客等に対しては、免税制度を活用した販売により顧客満足度の向上を図ります。日本や東京の工芸品等を海外に向けて越境EC等も活用して訴求することを検討します。



写真(取組1)-店舗展開イメージ

#### 取組2 日本・東京を体感し楽しめる演出

- 訪日外国人に好評な日本文化(着付けや茶道、アニメ等のポップカルチャー)等の体験イベントを実施し、物販と連携させることでお客さまの商品への興味関心を高め、相乗的に楽しんでいただける演出を行います。
- 東京観光への期待を一層高めていただけるよう、日本・東京の魅力や四季折々の美しさなどを表現する館内装飾を実施します。



写真(取組2)-体験イベントイメージ

#### 取組3 乗船客等の求めるサービスの提供

- 外国人旅客等向けに外貨両替やSIM、観光施設等の入場券がセットになった公共交通機関の企画乗車券を扱う自販機を設置し、東京到着後、お客さまがスムーズに都内観光を楽しめるよう利便性向上を図ります。
- 飲料や食品の自販機を館内に設置し、乗船客やスタッフ等が常時手軽に利用できる環境を整えることで、CS・ESの両面に寄与してまいります。



写真(取組4)-空港との連携サービスイメージ

#### 取組4 FLY&CRUISEの促進 羽田空港との連携

- 乗船客のストレスフリーな移動と都内手ぶら観光の促進を目的に、本施設と羽田空港間の連携サービス(航空機利用時のエスコートサービスや荷物搬送サービス)実現に向けて取り組みます。

#### 取組5 東京国際クルーズふ頭小型船発着所浮棧橋との連携

- 外国人旅客等が寄港中の時間を使い、小型船発着所浮棧橋から屋形船等で日本の食文化等を体験するツアーを旅行会社と検討します。
- 大型客船や軍艦等が寄港する際に、見学者等が参加できる小型船発着所浮棧橋を発着するツアーや都内の棧橋とを結ぶ舟運の促進に向けて取り組みます。



写真(取組5)-屋形船等活用イメージ

## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 3 施設の魅力向上

### (2) 客船寄港時以外の魅力向上策

#### ■ 各施設の特性を踏まえた効果的な魅力向上策と賑わい創出

- 東京国際クルーズふ頭、晴海ふ頭は、東京港のコンテナふ頭等のダイナミックな景観に間近で触れることができる開放感のある空間を有しています。こうしたシチュエーションを活かし、都民や次世代を担う子どもたちへ東京港の港湾事業やクルーズ船事業に触れる機会を提供します。
- 一方、晴海ふ頭周辺には住宅が立ち並んでおり、居住する方々の生活に十分配慮する必要があります。住民の理解と納得のもと、地域に受け入れられる施設としていくことが何よりも重要です。
- 東京港埠頭(株)は、東京臨海副都心まちづくり協議会をはじめとした地元企業等とのパイプ、晴海ふ頭周辺の海上公園管理を通じて得た経験とノウハウを有しており、これらを活用し、周辺地域と連携・調和した施設の活用や、周辺地域とのタイアップイベント企画も検討していきます。
- 当グループ3社の経験を踏まえ、各施設及びその地域の特性に応じた広報・PR活動を展開し、魅力あふれる臨海地域の賑わい創出に貢献します。

#### 取組1 周辺地域と連携したコミュニティ形成の拠点

##### 【東京国際クルーズふ頭】

- 臨海地域周辺では年間を通して、様々なイベントが開催されており、同イベントとの連動やサテライト会場としての活用など、当施設が地域の活性化に寄与するイベントの企画・開催を検討します。

##### 【晴海ふ頭】

- 周辺地域の住民をはじめ、多くの都民が幅広く参加いただける取組として、隣接する晴海ふ頭公園と連携を図り、スポーツイベントや地域の消防署と連携した防災イベントの企画・開催を検討します。

#### 取組2 子どもたちが東京港やクルーズ船を身近に感じる場

##### 【東京国際クルーズふ頭】

- 小中学校等による社会科見学の利用を積極的に誘致するとともに、修学旅行生等を対象とした施設見学や、小型船発着所浮桟橋を活用した船による東京港見学ツアーの企画・開催を検討します。

##### 【晴海ふ頭】

- 近隣の小中学校等を対象に、クルーズ船を身近に感じられるイベントを企画・開催し、ターミナルが客船事業だけでなく、周辺地域の教育活動など、多面的な分野で活用できる施設となるよう検討します。

#### 取組3 幅広い分野で活用できるマルチスペース

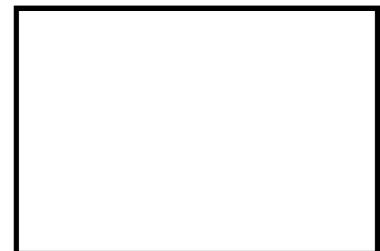
##### 【東京国際クルーズふ頭】 【晴海ふ頭】

- 地域住民をはじめ都民の方が集い、暑さや寒さをしのぎ、安らぎと休息を提供するコミュニティスペースとしての活用を推進します。また、施設の特性を活かした各種イベントや撮影等のエンターテインメント発信、行政の実証実験を含めた先端技術等の実験の場など、あらゆる形で各施設の利活用を推進します。

#### 取組4 ターミナルに訪れたいくなる空間づくり

##### 【東京国際クルーズふ頭】 【晴海ふ頭】

- 客船寄港時以外でもターミナルに訪れたいくなるよう、季節を感じられる装飾を館内に施します。また日本の文化である浮世絵や甲冑等の展示を行い、地域住民や臨海地域を訪れる観光客を呼び込みます。



写真(取組1)-施設内でのイベント開催イメージ



写真(取組2)-ターミナル社会科見学イメージ



写真(取組3)-イベント・撮影等のエンターテインメント発信イメージ



写真(取組4)-展示・装飾イメージ

## 提案課題 2〔施設の運営に関する業務〕 4 その他

### (1) 危機管理及び災害対応

#### ■ 基本的考え方

- 危機管理では、災害を予測した準備と災害発生時の被害を最小限とする対応が最も重要です。
- 特に本施設は、気象・海象の影響に加え、重要国際埠頭施設であるため、当グループでは、災害やテロなどあらゆるリスクを想定し、定期的な訓練等を通じた災害対応力の強化に取り組みます。

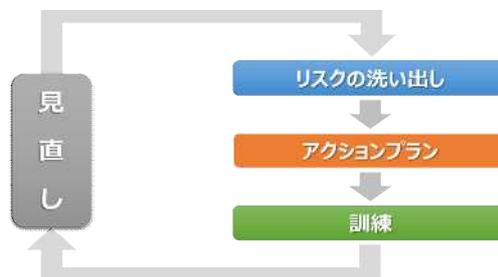


図-危機管理プロセス（概念図）

#### ■ 危機管理対応への基盤づくり

##### (1) 災害を予測した準備

- 東京都が定める「東京都地域防災計画」や関係条例等を踏まえて策定した、東京国際クルーズふ頭の「緊急時アクションマニュアル」、「異常気象対応マニュアル」を基に、晴海ふ頭においても、想定されるリスクを洗い出し、その特性に沿った「緊急時アクションマニュアル」、「異常気象対応マニュアル」を策定します。
- また、各スタッフが各自の役割を把握し、訓練を重ねることで、災害発生時の利用者の安全確保に万全を期します。

##### (2) 関係機関と連携した輸送ルートの確保

- 東京国際クルーズふ頭小型船発着所浮桟橋は、「東京都地域防災計画」に基づく「水上輸送基地」の役割が求められています。
- 震災等の災害発生時、帰宅困難者や緊急物資の円滑な輸送ルートの確保に向け、東京都を始めとした関係機関等との連絡調整を図り、迅速な対応に努めます。

#### ■ リスクを軽減し、被害を最小限とする取組

##### (1) 災害等に備えた保険への加入

- 不測の事態に備え、「施設賠償保険」、「動産総合保険」及び「火災保険」に加入します。
- また、小型隔地駐車場の駐車場精算機も同様に保険対象施設とします。

##### (2) AED及び災害備品等の配備

- 災害発生時の備えとして、AED、食料、水、災害用トイレ等の災害備品を配備します。
- 災害停電時、無償で飲料水が提供可能となる災害対応自動販売機を設置します。

##### (3) 情報連絡手段の確保

- 災害時の通信手段の多様化を目的として、災害時優先電話及び災害用IP無線機を設置し、緊急時は代表団体Aの本社との連絡体制を確保します。
- あわせて、東京港埠頭(株)の本社緊急時内線電話により東京都との連絡体制も確保します。

##### (4) 研修及び訓練による災害対応力の強化

- 小さな事故や有事の際の対応に必要な上級救命技能認定を全常勤スタッフが取得します。
- また、大規模地震を想定した避難訓練を実施し「情報伝達」、「救護・避難誘導」、「消防設備等の使用方法」、「応急措置対応」の習熟に努めます。



写真-「救命講習受講優良証」の取得



写真-スタッフ全員による訓練

## 提案課題 2 [施設の運営に関する業務] 4 その他

### ■ 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、必要に応じ消防・警察に救急要請するほか、速やかに東京都などに報告します。

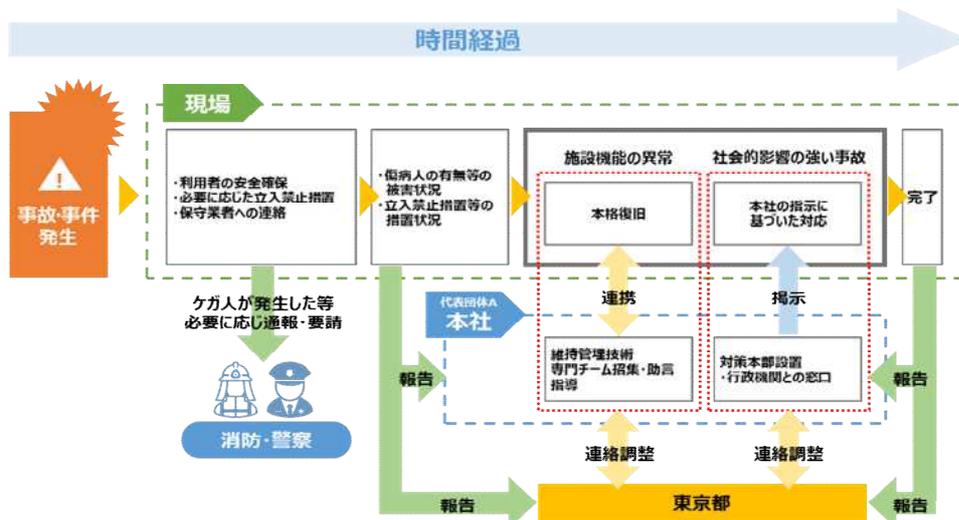
#### 【日常的な事故の場合】



#### (2) 施設に影響をもたらす事件・事故

- 事件・事故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、施設の被害状況を速やかに把握し、立入禁止措置や応急措置を行います。
- また、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、東京港埠頭(株)の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。

#### 【施設機能に影響をもたらす事故など】



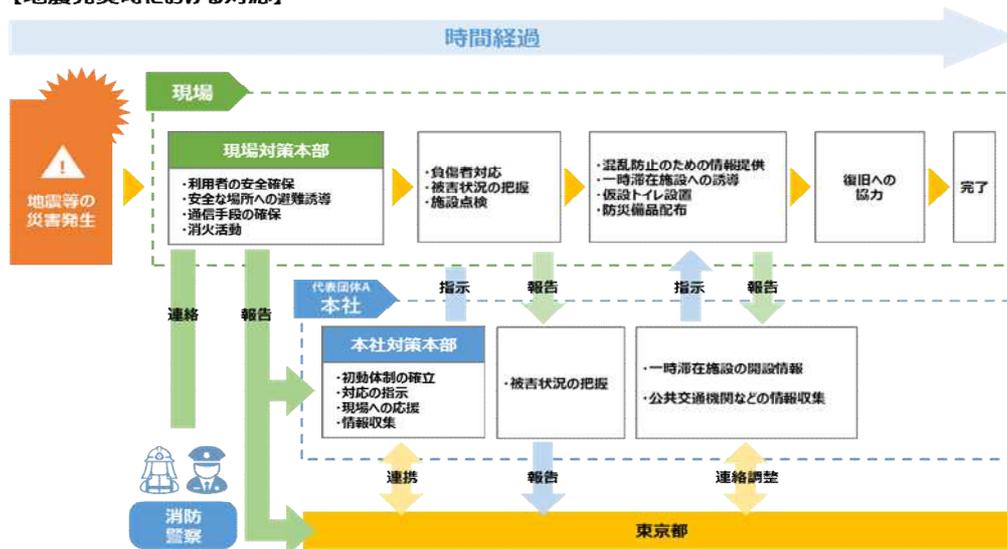
## 提案課題 2 [施設の運営に関する業務] 4 その他

### ■ 地震発生時の対応

東京国際クルーズふ頭、晴海ふ頭の地域の特性を踏まえた上、以下の表のとおり、利用者等の安全確保を最優先に考え、適切に行動します。

		東京国際クルーズふ頭	晴海ふ頭
初動 対応	基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者の安全確保を最優先に、安全な場所への避難誘導を実施した後、速やかに在館者の状況確認及び施設点検等を実施し、被害状況を把握します。</li> <li>○状況に応じて、負傷者対応や消火活動、危険個所の応急措置などの対応を行います。</li> <li>○電話、インターネット及び災害用無線の通信状況を確認した上、東京都や東京港埠頭(株)との連絡手段を確保します。</li> </ul>	
	客船 寄港時	<ul style="list-style-type: none"> <li>○船舶代理店など客船関係者と協働し、乗船客の安全確保（本船への帰船や安全な場所への誘導など）に最善を尽くします。</li> </ul>	
避難者対応		<ul style="list-style-type: none"> <li>○東京国際クルーズふ頭が位置する臨海副都心地区は、「地区内残留地区」に指定されているため、地震発生時は来訪者に対し、本施設に当面は留まることを呼びかけます。</li> <li>○一方、津波注意報・警報が発令された場合は、陸側の安全な場所へ避難誘導します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○晴海ふ頭の位置する晴海地区は「避難場所」に指定されており、火災の危険や避難指示によって一時的に当施設へ避難者が待機する可能性があるため、火災の鎮火など発災状況の情報収集を行い、適宜、避難者への情報提供や案内誘導を行います。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設周辺の都バス・鉄道等の公共交通機関、道路交通インフラなどの運行情報の提供を行います。</li> <li>○帰宅困難者が発生した場合には、施設近隣の一時避難施設への案内誘導を行います。</li> </ul>	
輸送基地 の機能確保		<ul style="list-style-type: none"> <li>○東京国際クルーズふ頭においては、栈橋及び小型船発着所浮栈橋が緊急時の輸送基地として有効に機能するよう、東京都と綿密に連携し、必要な対応を実施します。</li> </ul>	

### 【地震発災時における対応】



## 提案課題 2 [施設の運営に関する業務] 4 その他

### ■ その他の気象災害発生時の対応

- ・ 台風、大雨、大雪等の気象災害については、当グループが作成する「異常気象対応マニュアル」に基づき、警報発令が予報された日の前日までに、安全対策や被害防止のための事前措置を実施するとともに、発災に備えた勤務体制の構築及び緊急連絡体制の確認を行います。
- ・ また、大規模な気象災害が予報された場合は、施設の一部利用制限又は全面閉鎖を検討の上、東京都へ協議するなど、利用者の安全を最優先に考えて行動します。
- ・ 実際に災害が発生した場合は、スタッフの安全を確保した上、速やかに被害状況確認の巡回点検を実施します。発見した軽微な破損等は応急措置を行い、大規模な被害等が確認された場合は、直ちに東京都へ報告の上、施設の利用制限や修繕方法を協議し、早期復旧に向けて取り組みます。
- ・ 発災前後ともに、施設の一部利用制限又は全面閉鎖を行う場合は、ホームページやSNSを通じて情報発信を行い、利用者へ適切に周知します。

### ■ 個人情報の適切な管理

#### (1) 基本的考え方

- ・ 収集した個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守するとともに、各構成団体の個人情報の保護に関する規程に基づき、適切な管理を行います。
- ・ また、個人情報の利用は、利用目的の範囲内でのみ取り扱い、目的外での利用は行わず、個人情報を安全に管理し、情報漏洩、滅失または毀損などのないよう予防に努めます。
- ・ お預かりした個人情報を適切に取り扱うために、スタッフの教育、監督、並びに内部監査の実施等を通じて、情報管理の継続的な改善、向上に努めます。

#### (2) 個人情報保護のための対策

対策	項目	内容
組織的対策	個人情報保護体制の整備	東京港埠頭(株)の個人情報保護規程に基づき、個人情報保護体制を整備します。
人的対策	個人情報保護に関する研修	個人情報の重要性などを理解した上で、個人情報を適切に取り扱えるようスタッフの意識向上を図ります。
物理的対策	事務所への立入り制限	関係者以外の立ち入りを制限し、個人情報等の漏洩、滅失または毀損を防ぎます。
	個人情報の保管	個人情報が記載された書類は、鍵のかかるデスクや棚等で保管します。
	個人情報の破棄	個人情報を破棄する場合、シュレッダーや電子記憶媒体の破棄などを徹底します。
技術的対策	パソコンのセキュリティロック	パソコンについては、ID及びパスワードによるセキュリティ対策を実施します。
	メール送信セキュリティシステム	メール送信セキュリティシステムにより、メールの誤送信を防止します。

#### (3) 個人情報漏洩時の対応

- ・ 万一、個人情報の漏洩が発生した際は、情報内容及び影響範囲を把握し、至急東京都へ報告します。
- ・ また、東京港埠頭(株)が主体となり、情報漏洩等に至った経緯を調査し、お客様への対応も含め、再発防止策や必要な措置を検討し、速やかに実施します。

## 提案課題 2 [施設の運営に関する業務] 4 その他

### (2) 要望対応及び苦情処理

#### ■ 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、お客様や船舶代理店等の客船関係者の声(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

- お客様や客船関係者の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を通年で実施します。
  - ① アンケート調査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
  - ③ 乗船客等との直接対話、客船関係者へのヒアリング：適宜
  - ④ SNS (X) やインターネット（検索エンジン）を用いたエゴサーチによるコメント収集：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」については、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」については、対応策や今後の方針について東京都に協議した後、お客様や客船関係者へ回答します。なお、ここまでの対応で得られた個人情報に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、以後の運營業務に役立てます。
- 要望・苦情の対応結果は、再発防止策を検討して、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

## 提案課題 3 [客船受入に関する業務] 1 関係者との調整

### ■ 基本的考え方

- 本施設をご利用いただく乗船客に加え、クルーの皆様にとっても利便性が高く、満足度の高い施設であり続けるため、常にお客様の視点に立った幅広い観点からニーズを把握することが重要と考えます。
- このため、当グループは、船舶代理店や旅行代理店をはじめ、客船に関わる全てのステークホルダーとの関係を強固なものとする事で、お客様の満足度の最大化を目指します。

### ■ 事前の情報収集と共有

- 当グループは客船の受入に向け、船舶代理店や旅行代理店、CIQ関係者等と適宜「関係者会議」を開催し、それぞれが持つ情報を共有し意見交換を行うなど、緊密に連絡調整を行います。
- 東京港埠頭(株)と(株)シミズオクトは、国内外で広く事業を展開する船舶代理店や旅行代理店と連携し、事業を行ってきました。これまでに培った経験と信頼関係を基に、安全安心で質の高いサービスを提供するため、積極的に提言を行います。
- 寄港した客船のサイズ、タイプ（寄港型・発着型）、ツアー情報、寄港の際の場内レイアウト、乗下船に関わる時間、車両台数、関係者からの要望等を詳細に記録し、体系的に整理した「客船マニュアル」を作成します。
- この客船マニュアルを当グループのノウハウとして最大限に活用していくため、客船対応の振り返りを行う習熟ミーティングを定期的で開催し、更なるサービス向上に繋げるとともに、ターミナルを利用されるすべてのステークホルダーに対し、的確な提案を行っていきます。
- 船舶代理店やCIQ関係者等からの想定外の要望等に対しても、関係者と連携を図り当グループのノウハウを活用しながら、ターミナルを安全で快適にご利用いただけるよう対応してまいります。

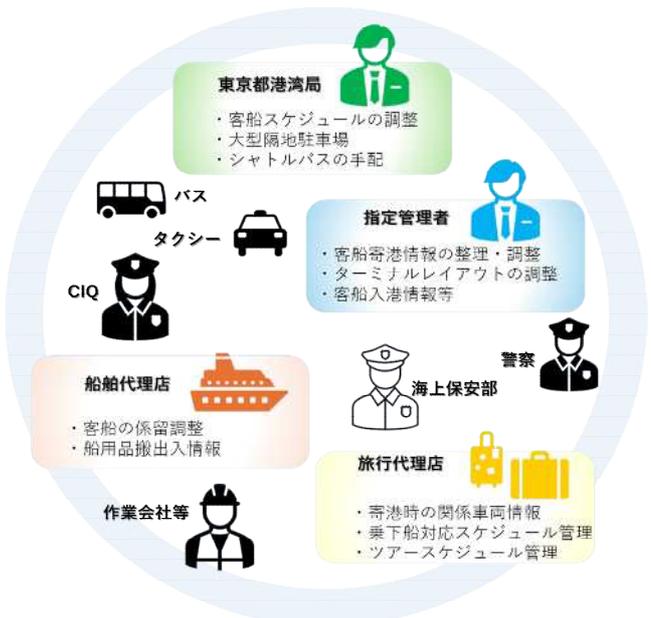


図-関係者調整イメージ

### ■ 受入準備

- 乗船客の安全確保と円滑な誘導のため、船社が手配する船舶代理店やランドオペレーター、CIQ関係者と各階のフロアプランを共有し、貸出備品の準備と、金属探知機やCIQブース等の適切な配置を徹底します。
- 関係者間の情報共有や迅速な案内・誘導を行うため、十分な数のトランシーバーを配備することに加え、混雑の発生が予想される箇所に固定カメラを設置し、各担当者がスマートフォン等によりリアルタイムで状況を確認できるようにします。
- 東京国際クルーズふ頭、晴海ふ頭専用のホームページを開設し、乗船客や施設利用者等の目的に応じてわかりやすいコンテンツ表示を行います。また、幅広い世代が当施設やクルーズ客船、東京港の港湾事業に興味を持っていただけるよう、魅力的なコンテンツを展開します。

## 提案課題 3 [客船受入に関する業務] 2 乗客誘導方法

### ■ 基本的考え方

- 船舶代理店が策定する「乗船・下船計画」に対し、適宜、提言を行うとともに、策定された計画を運営スタッフや警備員に共有し、乗船客の安全かつ円滑な誘導を実施します。
- 多くの乗船客が乗下船するターミナルにおいて、混雑時の事故やトラブルを未然に防ぐため、警備統括責任者又は客船対応・誘導警備責任者に、警備業法で定められた国家資格である「雑踏警備業務検定」の有資格者を配置します。
- 晴海ふ頭では住宅等に隣接する点を十分考慮し、周辺の交通や都バスの運行に支障が生じないように、配慮した誘導を行います。
- 乗船客を誘導するサインやポスターについては、英語や中国語を始めとした多言語化を図ります。また、床面への大型サインやピクトグラムを使用したサインを設置するなど、お年寄りや障がいを持つ乗船客にも分かりやすい案内表示を行います。
- 海外からの乗船客が安心して乗下船できるとともに、東京の観光を楽しんでいただけるよう、これまでの通訳サービスに加えて、英語対応が可能なスタッフを配置するなど、ダイレクトなコミュニケーションに努めます。



図-乗船客誘導サイン(多言語)イメージ



図-床面サインイメージ

### ■ 具体的な乗客誘導

#### 【ターミナル内の乗客誘導】

- 乗船客が集中するエレベーター及びエスカレーター付近は、一斉集中を避ける動線づくりを行うとともに、原則、荷物の多いお客様はエレベーター、荷物の少ないお客様はエスカレーターに誘導します。

#### 【オフィシャルバス等への誘導】

- 船社が手配するオフィシャルバス等については、船社が配置するランドオペレーター等と連携し、利用する乗船客を基本的にターミナル駐車場や正面玄関前に設置した乗降場へ案内し、円滑な利用が図られるよう努めます。

#### 【シャトルバスへの乗客誘導】

- シャトルバスについては、多くの利用が見込まれることから、利用者の待機レーンを十分かつ整然と確保するとともに、バス運行事業者と連携した分かりやすい案内看板の設置、声掛けを徹底します。

#### 【ハイヤーへの乗客誘導】

- ハイヤーについては、利用者が車両と確実に合流できるよう、ターミナル内のCIQ出口付近に「ミーティングポイント」を設置します。

#### 【タクシーへの誘導】

- タクシーについては、シャトルバスと同様に多くの利用が見込まれることから、原則として正面玄関北側に乗降場を設置し、利用者の待機スペースを十分に確保するとともに、分かりやすい案内看板の設置、声掛けを徹底し、適宜ターミナルスタッフが支援を行います。

#### 【荷物の運搬】

- 乗船客に対し、迅速かつ円滑に荷物の受け渡しが可能となるよう、動線やCIQ等に支障のない位置に、十分な面積の荷物受渡場所を確保します。また、乗船客が荷物受渡場所を確実に認識できるよう、案内板など必要な備品を準備します。
- 乗船客の荷物を輸送するベルトコンベアーの故障に備え、業務用エレベーターとカートを利用した運搬方法を予め準備し、事前に船舶代理店と情報共有を図ることで、万が一の事態に備えます。
- 乗船客のストレスフリーな移動と都内手ぶら観光の促進を目的とし、宅配事業者と連携した荷物輸送サービスや羽田空港と連携したFLY & CRUISE（航空機利用時のエスコートサービスや荷物輸送サービス）の実現に向け取り組みます。

## 提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法

### ■ 基本的考え方

- 船舶代理店の乗船・下船計画やランドオペレーターからのオフィシャル情報、都が提供する車両誘導システムによる事前登録情報等を基に、「車両誘導計画」を作成し、計画的な車両誘導を行います。
- 「車両誘導計画」に基づき、ターミナル内及び大型・小型隔地駐車場において車両誘導が必要な箇所、乗船客の誘導が必要な箇所、歩行者と車両が交差するなど安全が必要な箇所に、適切に警備員を配置します。また、各エリアに警備隊長を配置することで指示命令システムを明確化し、各エリアの情報を集約しながら、統制の取れた円滑なオペレーションを実施します。
- 客船寄港時にターミナル内へ入場する車両（タクシー等を除く）については、駐車場事前入場予約システムによる事前登録を徹底し、登録車両以外の入場を抑制します。
- ターミナル内での車両混雑を抑制するため、乗船客数や車両台数に応じて、大型隔地駐車場を大型バスの一待機場場とするとともに、ターミナル内の岸壁や連絡橋側帯をハイヤーやタクシー、船用品貨物車両等の臨時的な待機場場とするなど、安全に留意しながら限られた施設を最大限に有効活用します。
- 客船寄港時には、東京港埠頭(株)が運営するwebサイト上のターミナル周辺ライブカメラで、周辺道路の混雑状況を監視します。周辺道路が混雑している場合には、警備隊長の指示により、隔地駐車場からの誘導台数や動線を調整するなど、混雑回避に努めます。
- 晴海ふ頭では、住宅や公園に隣接する点を考慮し、自転車・歩行者の往来に十分注意して車両を誘導するとともに、周辺の交通や都バスの運行に支障が生じないように、客船関係車両は、速やかに敷地内へ引き込む誘導を実施します。

### ■ 具体的な車両誘導

#### 【船社が手配する大型バス（オフィシャルバス）】

- ターミナル内駐車場に優先的に駐車させることとし、船社が配置するランドオペレーターと連携を図りながら、車両を誘導します。

#### 【旅行代理店等が手配する大型バス（アンオフィシャルバス）】

- オフィシャルバスの状況に応じて大型隔地駐車場等に一時待機させる等の措置を取り、下船状況を踏まえながら、順次、ターミナル駐車場に車両を誘導します。

#### 【東京都が手配するシャトルバス】

- ターミナル内のバス乗降場に誘導します。また、シャトルバスを利用する乗船客がターミナル内に滞留しないよう、優先的に車両を誘導することとします。
- シャトルバスの運行情報については、東京都の運行計画に基づき発信するとともに、道路事情等による配車遅延が生じた場合には、運行事業者を通じて利用者に速やかにご案内します。

#### 【ハイヤー・タクシー】

- ターミナル内の所定の乗降場に誘導します。車両が一定の時間に集中した場合には、警備員が連絡橋側帯等に一時待機を指示し、車両状況を踏まえながらターミナル内に呼び込みます。
- 乗船客の円滑な移動を促進するためには、十分な数のタクシーを確保することが必要であることから、SNS「X」を活用したタクシードライバーへの情報提供や、ライブカメラを活用した車両待機場場のリアルタイム配信を行い、配車を促進します。



図-ライブカメラを活用した車両待機場場のリアルタイム配信 イメージ



図-「X」を活用したタクシードライバーへの情報提供 イメージ

## 提案課題 4〔施設等の維持管理に関する業務〕 1 施設、附属設備等の維持管理

### ■ 基本的考え方

- 客船ターミナル施設の運営において特に重要な警備、清掃、設備の各業務について、計画的で効果的な維持管理を推進するとともに、開館時間中は警備スタッフ及び委託スタッフ（清掃、設備）が館内に常駐し、トラブル発生時においても迅速な対応を実施することで、安心安全を確保します。
- 客船対応を行う上で重要な設備であるボーディングブリッジや保安設備の点検は、客船寄港の有無により生じる施設稼働や利用者数等の波動性に合わせた点検計画を予め構築するとともに、設備を構成する部品等の耐用年数等にも留意しながら、常に良好な状態を保持する取組を実践します。

### ■ 高水準のセキュリティ体制の確保

#### (1) 高い安全性と効率的な警備体制

- (株)シミズオクトは、大型コンサートや東京マラソン等の大規模スポーツの国際大会などでの警備実績のほか、客船ターミナルの警備・誘導や港湾施設のSOLAS警備の実績を有しています。  
こうした(株)シミズオクトが有する豊富な実績とノウハウをフル活用し、常駐・臨時警備による施設の安全を確保します。



写真-お客様の安全を確保した誘導

#### (2) 不審者や事故等の未然防止

- 不審者や事故等を未然に防ぐため、警備員による巡回だけでなく、警備員以外のスタッフが発見した場合も即座に関係者で情報を共有するため、全スタッフがトランシーバーで常時連絡を取れる体制を構築すると共に、場内に設置された防犯カメラ画像解析により不審者を予め把握する先進的カメラシステム（ディフェンダーX）等のDX技術も活用しながら、施設を安全な状態に保ちます。

#### (3) 埠頭保安管理者としての制限区域内の適切な管理

- 保安管理者業務について、施設に常駐している警備員が監視業務を行うことで、制限区域内の保安業務を適切に実施します。
- 客船寄港時は、各施設とも大型バスの需要が増加し、ターミナル内での円滑な車両オペレーションを実施する必要があるため、船舶代理店等と調整を図りながら岸壁を有効活用し、制限区域内への立入については、適切な警備員の配置と出入管理を徹底します。

### ■ 快適で安全な環境を維持するための清掃

#### (1) 清潔できれいなターミナル空間の維持

- SKYTRAX社の国際空港評価で世界No1の評価を獲得した、クオリティの高い清掃サービスを採用し、常に気持ちよく過ごしていただける快適な空間を提供します。
- 当グループは、東京国際クルーズふ頭及び晴海ふ頭において、数千人の外国人客や施設の利用者がいつでも快適にトイレや共用部をご利用いただけるよう常に清潔なトイレ環境を維持します。
- 雨天時には、コンコース床が特に滑りやすくなるため、コンコースを通るお客様の転倒事故等に繋がらないよう、安全面に配慮した清掃を実施します。

#### (2) いつでも快適で過ごしやすいターミナル空間の提供

- 本施設では、客船寄港時やイベント開催時等を中心に多くのお客様が利用され、館内が過密状態になることがあります。このような状況下においても、館内の室温や湿度に加え空気環境測定を随時実施し、心地よく過ごしやすいターミナル環境の提供に努めます。また、気温の高い夏季には避暑避難施設（クーリングシェルター）として幅広い利用者にご利用いただけるよう、施設を快適な状態に維持します。

#### (3) 感染症予防対策

- 多くの外国人客が往来する本施設では、感染症予防対策が重要です。
- 清掃スタッフは、日頃から嘔吐物処理キットを携行し、嘔吐物処理対応マニュアルに基づく感染予防対策に努めます。

## 提案課題 4〔施設等の維持管理に関する業務〕 1 施設、附属設備等の維持管理

### ■ 特殊な環境に留意した主要設備の維持管理

#### (1) 特殊性を考慮した維持管理

- 本施設は、360度海に囲まれた環境に立地しているため、特に塩害による施設の腐食等の影響は避けられない状況です。このため、主要設備の維持管理計画において、対候性の高い材料の選定や塩害リスクの高い施設に対して点検頻度を上げる等、特性を踏まえた維持管理を実践し、設備機能を確実に継続させます。
- 東京港埠頭(株)は、外貿コンテナ埠頭の維持管理や整備で培った幅広い知見や技術専門部署との連携を図り、中長期的な視点で保守点検マニュアルを作成します。これにより、本施設の予防保全に繋がる維持管理を行い、施設の長寿命化に取り組みます。さらに、予期せぬトラブル等が発生した際には、設備点検の委託業者に加え、東京港埠頭(株)に所属する設備系技術者等によるサポート体制を構築し、トラブルの迅速な原因究明と確実な機能復旧に努めます。

#### (2) 予防保全に向けた東京都との情報共有

- 予防保全を進めていくために、施設の現状、点検、修繕の履歴等の情報をデータ化し、東京都と共有します。こうしたデータをもとに、経年劣化の進行や拡大によって、本施設が深刻な状況になる前に適切な修繕等を迅速に行います。

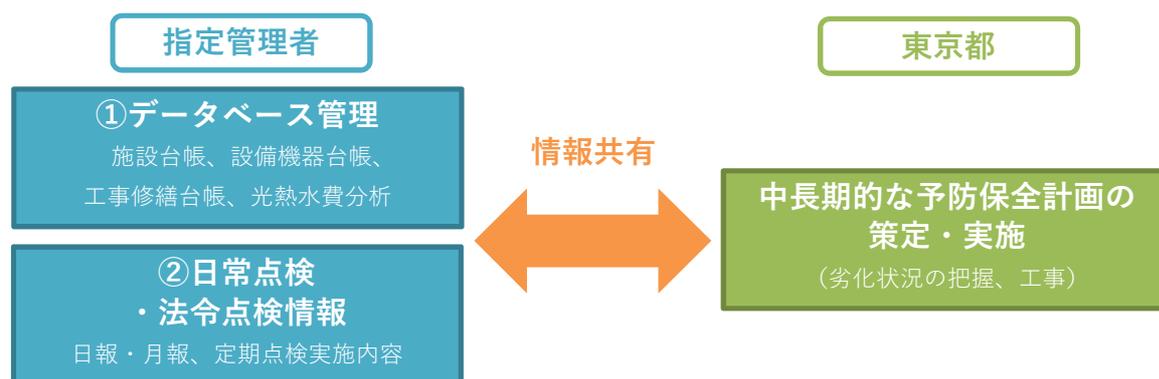


図-予防保全の東京都との連携イメージ

#### (3) 環境に配慮した施設運営

- LCC（ライフサイクルコスト）の観点からも、データベースを用いてエネルギー消費量の多い時間帯や断熱性能が低いなどエネルギー効率が悪い箇所を探ります。
- また、利用者数が極端に少ない時間帯やエリアを利用実績に基づき整理・特定し、冷暖房の停止や部分的な閉所など省エネに配慮した柔軟な運営に努めます。

#### (4) 安全に配慮した維持管理

- 高齢者や障がい者等の方にも、安全かつ快適にご利用いただけるよう、微小な段差や傾斜であっても着色テープ、案内表示設置等の補修工事を行うなど、迅速かつ適切に対応します。

## 提案課題 4 [施設等の維持管理に関する業務] 2 施設の修繕

### ■ 施設の修繕と実施体制

#### (1) 基本的考え方

- 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。
- 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、復旧修繕を進めます。
- 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、速やかに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

- 点検時に発見された不具合の内容は、補修、修繕、改修等の実施時期、内容を記録し、業務のノウハウとして蓄積するとともに、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、東京都と実施内容を協議した上で対応します。

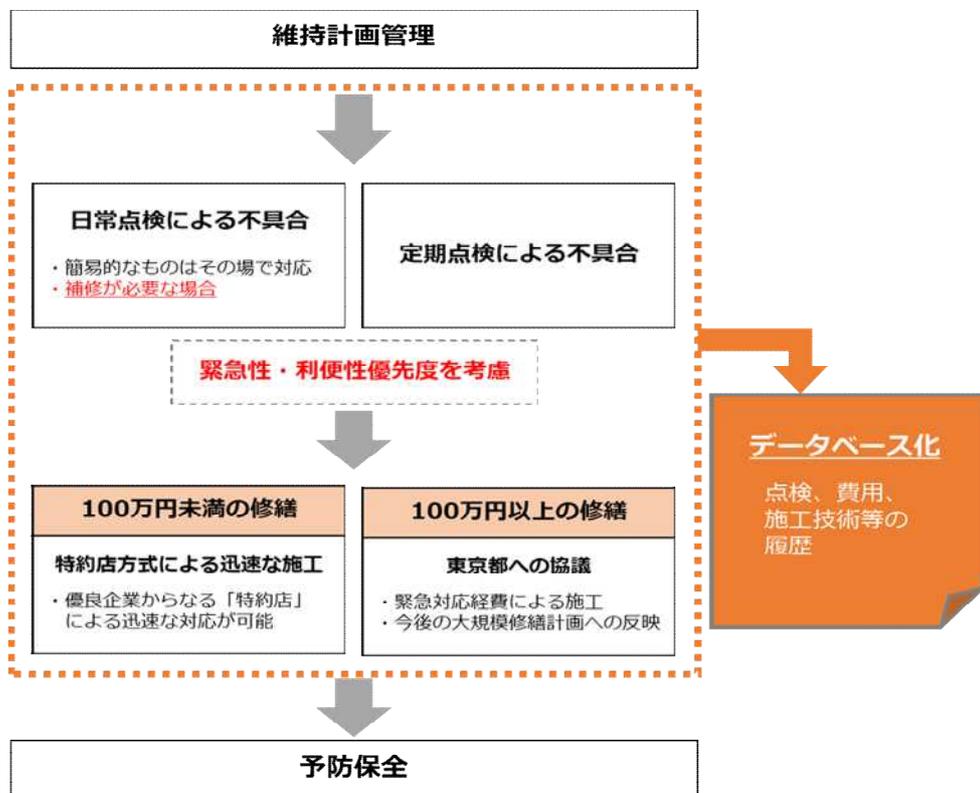


図-健全で安全な施設の継続

## 提案課題5 収支計画

(単位：千円)

項目	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	計
支出額 (A)	1,084,121	1,070,446	1,101,593	1,134,573	1,173,503	5,564,236
利用料金収入 (B)	46,685	60,504	61,738	61,879	62,181	292,987
指定管理料 (A-B)	1,037,436	1,009,942	1,039,855	1,072,694	1,111,322	5,271,249