

## 令和5年度事業報告書概要（東京国際クルーズターミナル）

指定管理者：東京国際クルーズターミナルグループ

### 1 管理状況

#### ○ 適切な管理の履行

##### ・ 人員配置

館内に管理運営、警備、清掃、設備を担うスタッフが常駐し、お客様対応、施設の不具合などに適切かつ迅速に対応。客船寄港時は乗船客数やシャトルバス運行状況に基づき、警備員を柔軟に配置。

##### ・ 人材育成の取組

社員に対し多くの研修を受講する機会を積極的に設け、専門性及びサービスの向上に努めた。上級救命講習は地元消防署と調整の上団体講習にて受講し、全員認定証を取得。

##### ・ 警備

悪天候の影響による前倒し入港等、緊急時においても柔軟な警備体制の確保により適切な乗下船への対応を実施。超大型船入港時の入場制限や軍艦寄港に伴う施設警備強化等を実施し、場内におけるトラブルを予防。

##### ・ 清掃

オーバーナイトでの客船係留時や、夜間営業延長した際、早朝や夜間にも清掃員を配置し柔軟に対応。特徴のある「窓」の清掃について、当初事業計画以上の回数（4回→12回）を実施。

#### ○ 安全性の確保

##### ・ 防災・防犯への配慮

発災時に迅速かつ適切に対応できるよう、緊急時アクションマニュアルを整備し館内関係者と定期的に共有。ボーディングブリッジ破損事故後の対応として、都の調査に積極的に協力するとともに社内の技術者との現場検証を実施。都及び製作メーカーと協議を重ね、補修・安全対策項目を整理の上、再発防止措置を実施。

## 2 事業効果

### ○ 事業の取組

#### ・ 客船受入時の関係者との調整

客船寄港時の円滑なオペレーションのため、館内外レイアウトや警備に係る事項等に関係者間で確認及び調整等を実施。受入直前もランドオペレーターの設営に積極的に協力。利用予定のなかったフロアを急遽利用する等の対応が求められた際にも柔軟に対応し、円滑なオペレーションに貢献。悪天候の影響による外航船の緊急受入にあっても、関係者間で情報共有や円滑な運用に向けた調整等を実施。限られた人員で状況に応じた柔軟なオペレーションを実施し、適切に対応。

#### ・ 乗客誘導方法

これまで寄港した客船について館内レイアウトや車両配車実績等の詳細情報を体系的に整理。次回以降の寄港及び類似する初入港船寄港時の効率的なオペレーションを行う上でのノウハウを蓄積。

#### ・ 車両誘導方法

車両誘導システムを活用しながら、船舶代理店やランドオペレーター等、関係者と密に連絡を取り、事前に船社手配車両の配車計画を把握することで、車両誘導位置を各臨時警備員やオペレーターと共有し、下船～乗船までを円滑に対応。

空車タクシーの配車拡大に向け、タクシー利用状況を周知する専用のSNSアカウントを新規開設し、より広くリアルタイムに情報提供することで配車対応を強化。

### ○ 施設の魅力向上

#### ・ 客船寄港時の魅力向上策

日本国内並びにアジア各国でも使用可能なSIMカード販売機を設置、海外からの乗船客や外国人クルーの利便性が向上。また、利用者やチャーター等の要望に応え、乗船客に限り、第二駐車場で車両の留め置き運用を開始。

#### ・ 利用の状況

寄港時の乗下船客 71,360人

一般来館者総数 44,973人

### ○ 利用者の反応

#### ・ アンケート実施状況

一般利用者（回答数170枚）、一般施設利用団体（イベントや施設見学等）（回答数7枚）及び客船関係者（船舶代理店やCIQ関係者等）（回答数15枚）にアンケートを実施。概ね高い評価を獲得。

### ○ 行政目的の達成

#### ・ 都及び関係機関との連携

東京みなと祭初のクルーズターミナルでの開催や外国軍艦の受入に積極的に協力。ペルー軍艦の一般公開においては、熱中症対策等お客様の安全を考慮し見学者動線の設置を提案。また、フランス共和国フリゲート艦の受け入れにおいては、都より施設全面閉鎖の指示を受け、指定管理者側による警備員配置等を提案・協力。

#### ・ 都の実施策への協力

都が発注する4階デッキの「TOKYO」サイン設置では、工事内容調整について積極的に提案、施工業者とも密に連携し、事故なく期限までの工事完了に協力。また、都主催のサイクリングイベントでは、施設の2・3階を警備員の待機場所として提供するとともに警備員送迎バスの発着場としても24時間体制でイベント協力。

## 3 収支状況（単位：千円）

項目		金額（税込）
収入計		456,233
内訳	指定管理料	426,771
	利用料金	29,462
支出計		456,233
収支差		0