

東京国際クルーズふ頭の指定管理者管理運営状況等の評価委員会

令和7年7月30日

【佐藤広域港湾連携担当課長】 只今から東京国際クルーズふ頭の指定管理者の評価委員会を開催させていただきます。

委員の皆さまには、お忙しいところご出席いただき、厚く御礼を申し上げます。

本日、司会進行を担当いたします、広域港湾連携担当課長の佐藤でございます。よろしくお願いたします。

まず初めにご審議いただく委員の皆様方をご紹介申し上げます。

公認会計士 松本次夫委員です。

【松本委員】 よろしくお願いたします。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 東京都立大学 経済経営学部 教授 松田千恵子委員です。

【松田委員】 松田です。よろしくお願いたします。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 東京女子大学 現代教養学部 教授 矢ヶ崎紀子委員でございます。

【矢ヶ崎委員】 矢ヶ崎です。よろしくお願いたします。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 以上、3名でございます。

続きまして、事務局の紹介を致します。

港湾振興担当部長の原田でございます。

【原田港湾振興担当部長】 原田でございます。よろしくお願いたします。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 東京港管理事務所ふ頭運営課長の森川です。

【森川ふ頭運営課長】 森川でございます。本日、どうぞよろしくお願いたします。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 事務局より、港湾振興担当部長の原田からご挨拶申し上げます。

【原田港湾振興担当部長】 本委員会事務局長を務めさせていただきます、港湾局港湾経営部港湾振興担当部長の原田でございます。本日はよろしくお願いたします。

委員の皆様には、ご多忙にもかかわらず、東京国際クルーズふ頭の指定管理者管理運営状況等評価委員会にご参加いただき、誠にありがとうございます。

また、常日頃 港湾事業の推進に一方ならぬご理解・ご協力を賜り、この場をお借りしまして、厚く御礼申し上げます。

東京国際クルーズふ頭につきましては、令和2年度に施設の整備が完了し、同年7月1日から指定管理を開始しております。

東京都は公の施設の設置者として、その執行に責任を有するという立場から、さらなる利用者サービスの向上や安全管理面の徹底のために、毎年度、指定管理者の管理運営状況等について評価を実施しております。

今回ご審議頂くのは、指定管理者である東京国際クルーズターミナルグループの令和6年4月1日から令和7年3月31日の間の管理運営状況等についてでございます。

限られた時間ではございますが、委員の皆様には活発なご意見とご審議を賜りたいと思っております。

本日は、どうぞよろしく願いいたします。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 なお、委員長につきましては「東京国際クルーズふ頭の指定管理者管理運営状況等の評価委員会設置要綱」に基づき、委員の皆様の互選で決定していただくこととなっておりますが、どなたかご意見ございますでしょうか。

【松本委員】 矢ヶ崎委員にお願いできたらと思いますが、いかがでしょうか。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 今、松本委員から矢ヶ崎委員を委員長に推薦するご意見を頂きましたが、いかがでしょうか。

【松田委員】 異議ありません。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 ありがとうございます。ただいま、皆様よりご承認いただきましたので、委員長は矢ヶ崎委員に決定いたしました。それでは、矢ヶ崎委員長より一言、ご挨拶をお願いいたします。

【矢ヶ崎委員長】 ご承認いただきまして、ありがとうございます。矢ヶ崎でございます。本日の司会進行を務めさせていただきます。どうぞ円滑な議事へのご協力をよろしくお願いいたします。

【佐藤広域港湾連携担当課長】 矢ヶ崎委員長、ありがとうございます。

本委員会は、委員会設置要綱に基づき審議を公開とし、別途、議事録も公開いたします。

また、本日は全員のご出席をいただいておりますので、本委員会は成立しておりますことをご報告いたします。

続きまして配布資料の確認でございます。委員の先生方には先日送付いたしました資料につきまして、確認させていただきます。

まず「会議次第」でございます。投影もしております。

次に【資料1】「一次評価の評価項目・評価基準」でございます。続きまして、【資料2】「管理運営状況の一次評価結果」でございます。【資料3】ですが、「指定管理者の管理運営状況評価について」でございます。【資料4】は「事業者の財務状況の確認」で3社分ついております。

また、これとは別に参考資料として指定管理者が作成した令和6年度の報告書も送付させて頂いております。

それでは、本委員会の進め方についてご説明いたします。

資料3「指定管理者の管理運営状況評価について」をご覧ください。

本委員会において評価していただくのは、令和6年度の「東京国際クルーズふ頭」の指

定管理者による管理運営状況等でございます。

まず、事務局から一次評価について、説明をさせていただきます。

一次評価は、資料3にございます評価基準ごとに、客観的なデータ等に基づき、都が行ったものです。

その後、委員の方々に一次評価を検証していただき、客観的・専門的な観点から施設の管理運営状況等の二次評価を行っていただきたいと考えております。

二次評価は、「S」、「A」、「B」、「C」の4段階評価となっております。

管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設については「S」、管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設については「A」、管理運営が良好であった施設については「B」、管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設については「C」という4段階で評価となっております。

なお、一次評価及び本委員会における二次評価に基づいて、東京都で総合評価を決定し、指定管理者に通知する流れとなっております。あわせて、評価結果の概要はホームページ等で公表いたします。

このように進めていきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

これより、議事に入らせていただきます。

当委員会は、只今ご説明したように、東京都で行った一次評価を検証し、東京国際クルーズふ頭の指定管理者の管理運営状況等について客観的・専門的な観点から評価いただくものでございます。

まず、施設の所管局である港湾局が実施した一次評価結果を説明いたします。これを基に審議を進め、本委員会において二次評価を決定いたします。

それでは矢ヶ崎委員長、議事進行をよろしくお願いいたします。

**【矢ヶ崎委員長】** はい、承知しました。議事に入らせていただきます。

一次評価について、「評価項目・評価基準、評価の方法」と、評価結果について、事務局からご説明をお願いします。

**【森川ふ頭運営課長】** 東京港管理事務所ふ頭運営課長の森川でございます。私の方からご説明させていただきます。よろしくお願いいたします。

まず、はじめに、「東京国際クルーズふ頭指定管理者の評価項目・評価基準、評価の方法」について、ご説明いたします。

お手元の、資料1「一次評価の評価項目・評価基準」をご覧ください。

評価項目の区分でございますが、左かたの大項目は「管理状況」及び「事業効果」となります。

この大項目をそれぞれ4項目の中項目に分け、さらに確認項目として33項目を評価しております。

評価に当たっては、業務が基本協定・管理運営基準・業務実施計画、各関係法令等に基づき、適切に履行されているかについて、「毎月の業務実施報告に基づく執行状況の確

認」や、「指定管理者との打合せ会におけるヒアリング」等を基に、総合的に評価しております。

評価の方法、採点については、各確認項目について、3段階で評価を行っております。『水準を上回る』が2点、『水準どおり』が1点、『水準を下回る』が0点となります。

業務実施計画に掲げたものを実施していれば『水準どおり』、実施されていなければ『水準を下回る』、特筆すべきものがある場合には『水準を上回る』ということで配点しております。

なお、当施設は、世界最大級のクルーズ船が寄港可能であり、ボーディングブリッジをはじめ複雑な機械設備が多く、万一不具合が発生すれば大事故が発生するおそれがあることから、安全管理の重要性に鑑み、1つ目の大項目である「管理状況」中「安全性の確保」のうち「施設・設備の安全性の確保」については、配点の比重を1倍から2倍にしております。

また、東京都が重視する施設の有効活用や賑わい創出など指定管理者による事業実施のインセンティブを働かせるため、2つ目の大項目である「事業効果」についても、配点の比重を1倍から2倍へと高くしております。

資料の2枚目をご覧ください。

「特記事項」については、特に評価すべき点や、特筆すべき成果、努力が認められる点、一層の取組が望まれる点などについて記載することになっております。

また、「要改善事項」については、改善を要する点及び改善が望まれる点について記載することになっております。

次の一次評価結果については、評価項目が全て中位の評価を受けた場合の得点である48点を標準点とし、評価基準となるS～Cについて、以下のとおり評点を設定しております。

標準点の1.33倍以上の場合は『S』、標準点の1.25倍以上、かつ、Sよりマイナス1点以下の場合は『A』、標準点の0.88倍以下の場合は『C』、Cよりプラス1点以上、『A』よりマイナス1点以下の場合は『B』となります。各評価項目の合計点に応じて、一次評価結果を決定しております。

続いて「確認事項」の1「指定管理者の財務状況」については、指定管理者が業務を継続して遂行するために必要な経営基盤を有し、安定的な管理運営が可能であるかどうかの確認を行います。

以上が、評価項目・評価基準、評価の方法についてのご説明となります。

それでは、資料2「管理運営状況の一次評価結果」をご覧ください。

併せまして、参考資料として送付いたしました、指定管理者評価資料もご覧ください。

では、大項目「管理状況」の評価についてご説明いたします。まず初めに、1番目の中項目「適切な管理の履行」でございます。

施設管理に関しましては、基本協定、管理運営基準、業務実施計画等に基づき、適切に

履行されております。管理上必要な修繕も適切に行われております。

「人員配置」については、客船数が供用開始以来最多の年間合計73隻となり、令和5年度の50隻から4割超の増加となりましたが、客船数の増加に合わせて柔軟かつ効率的な受入体制を構築しております。

次に「施設の維持補修・修繕」についてですが、ボーディングブリッジの故障に対して、制作会社及び他社へのヒアリング等を実施し、入手可能な汎用品モーターにより暫定的な稼働が可能なことを確認し、応急処置を実施するなど、迅速な機能復旧により客船の受入れに影響を生じさせませんでした

また、岸壁に設置している防舷材のゆるみが判明した際も修繕工事を速やかに実施し、船舶への影響を事前に防いでおり、都の重要施設の指定管理者としての責務を果たしております。

続いて「施設の警備」については、諸外国の艦船寄港時は多数の見学者が想定されたことから特別警備を実施し、24時間体制での有人警備とするなど都と連携し柔軟な配備を実施し、安全面の確保に努めております。

続いて「施設の清掃」については、高い技能を持つ人員、ビルクリーニング技能士を配備しており、さらに年4回の定期清掃や年1回の特別清掃、これを管理運営基準で求める回数を上回る年12回の回数の清掃を実施するなど、美観の保持、施設の清潔感の向上に努めておりました。また、オーバーナイトの客船係留時など施設の営業時間を延長した際には、早朝夜間にも清掃員を配備し、清潔な状態を維持しました。

以上から、「適切な管理の履行」については、「人員配置」、「施設の維持補修・修繕」、「施設の警備」「施設の清掃」は『水準を上回る』と評価し、その他の各確認項目は『水準どおり』と評価いたしました。

続いて、中項目の2番目「安全性の確保」でございます。

日常点検・対応処理の記録及び緊急時のマニュアル等が整備され、緊急連絡体制も整っております。

当項目のうち「施設・設備の安全性の確保」についてですが、ボーディングブリッジ及びターミナル施設のガラスに遮熱コーティングを実施し、乗船客の熱中症予防や快適なターミナル環境を提供しております。

他にも入場車両の走行時におけるスリップや警備員の転倒等を予防するため、エントランス車路の滑り止め工事の実施や、乗船客のキャリーケースの車輪がターミナル内に設置されているグレーチング蓋の隙間にはまることにより転倒の危険や、バゲージの運搬にも支障があるため、歩行者動線上のグレーチング蓋を細目タイプに交換する工事を実施するなど安全性向上を図るため、積極的に取り組んでおります。

以上から、「安全性の確保」については、「施設・設備の安全性の確保」は『水準を上回る』とし、その他の各確認項目は『水準どおり』と評価いたしました。

続いて、中項目の3番目「法令等の遵守」でございます。

社内規程等が整備され、適切な管理が行われております。情報事故は起きておらず、法令等も順守されております。

以上から、「法令等の遵守」の各確認項目は、『水準どおり』と評価いたしました。

最後に、中項目の4番目「適切な財務・財産管理」でございます。

経理、財産処理は、関係書類等が整理され、適切に行われております。

以上から、「適切な財務・財産管理」の各確認項目は、『水準どおり』と評価いたしました。

それでは次に、大項目「事業効果」の評価についてご説明いたします。

まず初めに、1番目の中項目「事業の取組」でございます。

このうち、「客船受入時の関係者との調整」の項目についてですが、「人員配置」の項目で申しあげましたとおり、客船寄港実績は令和5年度から4割超増加している中、受入会議における最適な受入動線・レイアウト案の提示や、初入港以外の客船についても船舶代理店から提出されるレイアウト案に対し適切な助言を行い、円滑な運用ができております。

また、施設では供用開始後初の2隻同時接岸や前倒し入港の事例に対しても都や船舶代理店、警備部門等と調整を行い、適切に受け入れることができました。

次に、「乗客誘導方法」についてですが、安全かつ効率的なオペレーションが求められる3,000人を超える大型客船の寄港が令和5年度から大幅に増加、令和5年度は1隻だったところ10隻に増えている中、待機レーンを設置するなど誘導方法を工夫しております。特に下船動線の工夫等により、大型客船にあっても安全かつ円滑なオペレーションを実現し、船社が期待する時間以内に下船を完了させることで、高い評価を得ております。

以上から、「事業の取組」については、「客船受入時の関係者との調整」と「乗客誘導方法」は『水準を上回る』とし、その他の各確認項目は『水準どおり』と評価いたしました。

続いて、中項目の2番目「施設の魅力向上」でございます。

まず、「客船寄港時の魅力向上策」ですが、客船入港数が増えるなか、外国人旅行者向けに日本の魅力を体験できる抹茶点てイベントや着物着つけ体験を実施し、館内では甲冑、浮世絵の空間装飾などの演出に努めており、特に甲冑の展示については、外国人観光客の反応がよいとして船舶代理店等から高い評価を受けております。

また、レイアウト等を関係者と調整のうえ、自主事業として臨時売店の出店や、交通系電子チケット自動販売機による「ゆりかもめ一日乗車券」の販売を開始するなど、乗下船客等へのサービス向上に寄与しております。

以上から、「施設の魅力向上」については、「客船寄港時の魅力向上策」を『水準を上回る』とし、その他の確認項目は『水準どおり』と評価いたしました。

続いて、中項目の3番目「利用者の反応」でございます。

来館者アンケートを確認したところ、回収数は多くはありませんが、一般来館者のターミナル全般の満足度は85%と高い傾向でございました。

また、船舶代理店や旅行代理店などにも利用者満足度調査が行われており、特に船舶代理店からは、概ね高い評価が得られておりました。

問合せ等への対応内容や、いただいた要望等についても、適切に記録されておりました。

以上から、「利用者の反応」の各確認項目は『水準どおり』と評価いたしました。

最後に、中項目の4番目「行政目的の達成」でございます。

まず、「都及び関係機関等との連携」についてですが、東京の海の玄関口として、外交・親善活動目的の各国艦船の受入れや、通常の客船受入れのみならず、客船の前倒し入港、二隻同時着岸など、当初想定されていない突発的な事案に対しても、都や関係機関と連携し適切に対応を行っております。また、東京国際クルーズターミナルにおいては、国内外からの視察が相次ぎ、令和6年度は104件にも及びましたが、その全てを都と連携又は単独で対応し、知名度の向上につなげております。

また、テロ訓練、検疫感染症措置訓練の実施やターミナル周辺機関である東京臨海高速鉄道やゆりかもめと事前協議を行い、関係機関と連携をしております。

次に「都の実施策への協力」について、令和5年度に引き続き、「東京みなと祭」の開催に向けて、都や、東京みなと祭協議会と綿密に調整し、船の一般公開など、イベントの成功に寄与しております。

東京都の取組みでもある客船誘致においては、クルーズ客船誘致受入連絡会への参加やオーストラリア客船ターミナルの視察を行い、関係機関との情報共有も図っております。

以上から、「行政目的の達成」については、「都及び関係機関等との連携」を『水準を上回る』とし、その他の確認項目は『水準どおり』と評価いたしました。

続いて、管理運営状況の一次評価結果の2ページ目をご覧ください。

「特記事項」としまして、客船寄港数は対昨年度比4割超の増加、来館者数250%増となった中、同時2隻着岸や前倒し入港など従来にない対応や3,000人を超える大型客船の受入れにおいても、運営スタッフのみならず警備、清掃等にも対応し、関係機関と綿密に事前調整を行うことで、円滑なオペレーションが行われていること等を記載しております。

以上を総合した結果、東京国際クルーズふ頭については、33評価項目のうち『水準を上回る』が9項目、『水準どおり』が24項目となり、合計点は62点、一次評価は『A』といたしました。

最後に、事業者の財務状況です。資料4「事業者の財務状況の確認」をご覧ください。令和6年度も選定時と同様に、港湾施設の管理運営事業を行うに当たり、財務状況による支障等は見受けられないものと判断いたしました。

以上で、評価の説明を終わります。

ありがとうございました。

【矢ヶ崎委員長】 ご説明ありがとうございました。

それでは、審議に入る前に松本委員から事業者の財務状況についてご意見ございましたら、ご発言をお願いいたします。

【松本委員】 松本です。よろしくをお願いいたします。

コンソーシアムを構成する全ての企業の財務状況を確認するというので、お手元の【資料4】を見ていただくと、3社分の資料があると思います。

それぞれの企業の財務状況を、港湾局の指定管理者の評価に共通で使っている財務分析の資料により選定時と比較しますと、多少の上がり下がりがありますが、各社とも每期安定して営業利益を計上していますし、貸借対照表の情報を見ましても財務上の懸念をするような内容は認められませんので、【資料4】の各社の財務状況の総評に記載されているとおり、この指定管理業務を実施するにあたり、財務状況による支障は見受けられないと思います。

指定管理者としてのコンソーシアム全体の評価についても、事務局作成の一次評価の確認事項の指定管理者の財務状況に記載のとおりでよろしいかと思えます。

以上、よろしくをお願いいたします。

【矢ヶ崎委員長】 松本委員、ご評価をありがとうございました。

それでは、今の財務状況のことも含めて、全般的にご意見を伺っていき、二次評価について合意を得ていきたいと思えます。どうぞご意見をお願いできたらと思えます。

【松田委員】 一点、よろしいでしょうか。

【矢ヶ崎委員長】 松田委員、お願いいたします。

【松田委員】 ご説明ありがとうございました。非常に納得できる説明で、内容に異存はございません。本来の評価と外れてしまうかもしれないのですが、教えていただければと思えます。来客の評価が85%と非常に高かったということで、これ自体は本当によい数字だと思いますが、残りの15%の中にネガティブな話ではなく、何か改善につながるようなご指摘やこれからの運営に役立つようなご指摘がありましたら、共有していただければと思えます。よろしく申し上げます。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。今後につながる重要なご指摘だと思います。では、事務局の方からよろしいですか。

【森川ふ頭運営課長】 アンケートの内容で、満足度が低かった内容について全てを把握しているわけではないのですが、細々とした内容で改善できる点ですとか、どうしても対応不可能なものは無理だと思いますが、対応可能な意見については指定管理者と協力して、少しでもターミナルの改善に繋げていきたいと考えております。貴重なご意見をありがとうございます。

【原田港湾振興担当部長】 補足させていただきます。私が聞いている課題、要望とし

ましては、施設内に飲食できるようなスペースがなかったり、買い物できる場所がなかったりといったことがございます。この点は我々としても課題と思っています。ただ、問題としては、客船寄港時以外はお客様があまりいないということから採算性の問題があります。このため、まずはできるだけたくさんの客船を寄港いただく、客船寄港時以外の日についてもお客様に訪れてもらえるような施設にしていく、そうしたことを積み重ねていき、長期的になるかもしれませんが、対応していきたいという認識です。

【松田委員】 ありがとうございます。お客様の声はとても大事で、85%という時点で十分に高いと思います。評価が低かったという認識ではなく、大事な改善ポイントが含まれているのではないかという視点でお聞きしました。検討されているということがよくわかりました。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。松本委員は財務状況以外にご指摘事項等はございませんでしょうか。

【松本委員】 事務局から説明のあった一次評価の内容について全て同意させていただきます。松田委員と同じ意見で非常によく対応していると思います。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。両委員からはしっかり対応しているというご意見をいただきました。松田委員からは改善点という観点を忘れないようにと大事にご指摘をいただきました。私も一次評価内容を聞いて、事業者はしっかり対応していると思います。特に評価できる点としては、施設を大切に管理していること、また、大型船も含めて客船を70数隻も受け入れる際に、適切に人員を配置し、体制を整えている点も立派だと思いました。別途、事務局に聞いたところでは、大型船の場合は3,000人以上のお客様が乗っており、下船時には船会社が要求する下船時間があり、船会社はお客様の利便性確保のためにも下船時間を要求されているようですが、船会社の要求水準もきちっと満たしていることを別途確認させていただきました。また、船が着いた際に、お迎えとしてお茶を点てたり、兜を観ていただくのはよくある取り組みですが、意見を聞くと、意外と好評ということもあり、クルーズの楽しみになっています。こういったことに加えて、将来的にはもっと客船寄港が増えていくと思います。東京都は観光ブランディングとして、Tokyo Tokyoのようなブランディング戦略を進めているので、ゆくゆくは連関性を意識されていくとよいと思います。

以上のことから、事業者は大変よく対応していることで両委員と同意見です。それでは意見が一致したというところで、一次評価及び皆様のご意見を踏まえまして、お手元の

【資料3】第2(2)の『二次評価の基準』に基づき、東京国際クルーズふ頭については、施設の管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設と評価されると考え、「A」として決定することよろしいでしょうか。

【松田委員】 異議ありません。

【松本委員】 異議ありません。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。

それでは A ということで決定させていただきたいと存じます。

ただいまをもちまして、審議を全て終了いたしました。

事務局の方に司会進行をお返しいたします。各委員のご協力に感謝いたします。

**【佐藤広域港湾連携担当課長】**

委員の皆様、ご審議いただきまして、ありがとうございました。

最後に事務連絡を申し上げます。

今後の予定ですが、本日の議事録を作成し、後日、ホームページで公開いたします。

また、一次評価及び本委員会における二次評価に基づいて、東京都で総合評価を決定し、総合評価結果についてプレス発表を行います。そちらもホームページでの公表となります。ホームページの公表時期は9月頃を予定しております。

以上をもちまして、東京国際クルーズふ頭の指定管理者評価委員会の審議を終了し、閉会とさせていただければと存じます。

皆様、本日はどうもありがとうございました。