

令和6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。客船寄港数実績が前年度から4割増加（50隻→73隻）し、管理運営スタッフの勤務シフトを幅広く設定することで、限られた人数で効率的な体制を構築。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。

・ 施設の維持補修・修繕

ボーディングブリッジ故障時に、不具合部の補修、緊急点検や機器交換等を実施し、迅速に機能復旧した。また、点検により防舷材のゆるみを発見し、早急に補修工事を実施。

・ 警備

他港抜港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。諸外国の艦船寄港に伴い、警備員を増員するとともに24時間体制での有人警備体制を確保し、場内におけるトラブルを予防。

・ 清掃

国家資格である「ビルクリーニング技能士」取得者を2名、「建築物清掃管理評価資格者」1名を配置し、オーバーナイトでの客船係留時やイベント等で開館延長時、状況に応じて早朝や夜間にも清掃員を配置し確実に清掃を実施。利用者アンケート調査の結果、「館内施設の清潔感」では約98%の方から高評価を得ている。

○ 安全性の確保

・ 施設・設備の安全性の確保

試験的にボーディングブリッジ及びCIQエリア内のガラスに遮熱コーティング実施し、乗船客の熱中症予防や快適なターミナル環境を提供し、施設利用者の安全性が向上。また、メインエントランス前の車路の滑り止め工事の実施、1階屋外歩行者通路等の段差解消スロープの設置やエスカレーターのコンプレートを破損しづらい材質に変更するなど、事故防止措置を実施。

2 事業効果

○ 事業の取組

・ 客船受入時の関係者との調整

クルーズターミナル初となる2隻同時着岸、他港抜港による緊急の前倒し入港など従来にない受入れにあたり、都や関係者との情報共有や円滑な運用に向けた調整等を実施。乗下船動線、スケジュール、館内レイアウト等の計画を状況に応じて関係者と調整・提案し、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

ターミナル内の昇降機付近やCIQ出口等の混雑が発生しやすいポイント及び下船時の手荷物受取エリアにライブカメラを設置し、下船客の安全で円滑な誘導を実施。また、3,000人を超える大型客船の乗船時に関係者と連携して待機レーンを設置するなど誘導方法を工夫し、安全かつ効率的なオペレーションを実現。

・ 車両誘導方法

客船寄港時にタクシードライバーがタクシーの待機状況やタクシー利用者の状況をリアルタイムで把握できるように、タクシープールのライブ配信を開始するとともに、カレンダー形式でタクシー利用台数予測を公表し、SNSを活用して情報発信するなど、効率的かつ効果的に空車タクシーの配車を確保。

○ 施設の魅力向上

・ 客船寄港時の魅力向上策

外国人旅行者向けに日本の文化に触れる着物着付け体験やお抹茶点てイベント、館内では甲冑、浮世絵、金魚の提灯など配置した空間装飾を実施し、客船寄港時のおもてなしを実施。また、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、フライトインフォメーション情報を発信するなど利用者サービスが向上。

・ 利用の状況

寄港時の乗下船客 199,300人

一般来館者総数 49,891人

○ 利用者の反応

・ アンケート実施状況

一般利用者（回答数290枚）、一般施設利用団体（イベントや施設見学等）（回答数3枚）及び客船関係者（船舶代理店やCIQ関係者等）（回答数8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

東京みなと祭等の開催や諸外国の艦船の受入れに積極的に協力。イタリア艦船の受入れでは、イベント開催、事前協議や視察に協力し、スムーズな利用に導いた。また、行政や船社等の視察を104件対応し、施設の知名度の向上及び客船寄港等に寄与した。

・ 都の実施策への協力

都が設置した次世代型ソーラーセルでは、電気室や回線経路の確認等、工事調整に積極的に協力。また、都が実施したにぎわい創出の取組みであるプロジェクションマッピング事業では、客船寄港時に音源によるアナウンス放送を行い、イベントに協力。

3 収支状況 (単位：千円)

項目		金額 (税込)
収入計		676,589
内訳	指定管理料	627,303
	利用料金	49,286
支出計		622,524
収支差		54,065

3 収支状況（単位：千円）		
項目		金額（税込）
収入計		676,589
内訳	指定管理料	627,303
	利用料金	49,286
支出計		622,524
収支差		54,065