

東京国際クルーズふ頭等の指定管理者管理運営状況等の評価委員会

令和8年7月21日

【大久保客船振興担当課長】 ただいまから東京国際クルーズふ頭等の指定管理者の評価委員会を開催させていただきます。

委員の皆様には、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、客船振興担当課長の大久保でございます。よろしくお願いいたします。

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】 よろしく願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】 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。よろしくお願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】 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。よろしくお願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】 以上、3名でございます。

続きまして、事務局の紹介をいたします。

港湾振興担当部長の三浦でございます。

【三浦港湾振興担当部長】 三浦です。よろしくお願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】 東京港管理事務所ふ頭運営課長の高橋です。

【高橋ふ頭運営課長】 高橋です。よろしくお願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】 事務局より、港湾振興担当部長の三浦からご挨拶申し上げます。

【三浦港湾振興担当部長】 本委員会事務局長を務めさせていただきます、東京都の港湾振興担当部長三浦でございます。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等の指定管理者管理運営状況等評価委員会委員にご参画いただき、誠にありがとうございます。また、常日頃、港湾事業の推進にご理解・ご協力を賜り、改めてこの場をお借りしまして、御礼申し上げます。

今回対象となる東京国際クルーズふ頭につきましては、令和2年7月1日から指定管理を開始しております。また、令和7年度からは、晴海客船ターミナルも加わり、東京国際クルーズふ頭と一体的に管理をしております。

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ことから、さらなる利用者サービスの向上や安全管理の徹底のために、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。

今回ご審議いただくのは、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7年4月1日から令和8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。どうぞ、よろしくお願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】 なお、委員長につきましては「東京国際クルーズふ頭等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。

【大久保客船振興担当課長】 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。

【大久保客船振興担当課長】 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】 ご推薦いただきましてありがとうございます。皆様のご協力をいただきながら、しっかり評価をしてまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】 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いますことをご報告いたします。

次に、委員の先生方には先日送付させていただきました資料につきまして、確認をさせていただきます。

まず「会議次第」でございます。

次に【資料1】「一次評価の評価項目・評価基準」、【資料2】「管理運営状況の一次評価結果」、【資料3】「指定管理者の管理運営状況評価について」、【資料4】「事業者の財務状況の確認」でございます。なお、参考として「指定管理者評価資料」も送付しております。

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7年度の「東京国際クルーズふ頭等」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

ったものでございます。

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、指定管理者に通知いたします。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、ただいまご説明したように、東京都が行った一次評価を検証し、東京国際クルーズふ頭等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するものでございます。

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】 承知いたしました。それでは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。

【高橋ふ頭運営課長】 東京港管理事務所ふ頭運営課長の高橋でございます。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等 指定管理者の評価項目・評価基準及び評価方法」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。

評価項目につきましては、大項目は「管理状況」及び「事業効果」の2区分とし、それぞれを4つの中項目に分類しています。さらに確認項目として、33の項目を設定し、それぞれについて評価を行っております。

評価に当たっては、業務が基本協定、管理運営基準、業務実施計画及び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」等を踏まえ、総合的に評価しております。

各確認項目は、『水準を上回る』を2点、『水準どおり』を1点、『水準を下回る』を0点とする3段階評価としております。

業務実施計画等に掲げた内容を着実に実施している場合は『水準どおり』、未実施の場合は『水準を下回る』、特筆すべき成果や工夫が認められる場合は『水準を上回る』としています。

「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、世界最大級のクルーズ船が寄港し、ボーディングブリッジをはじめとする複雑な機械設備を多数保有している東京国際クルーズターミナルが含まれることから、安全管理の重要性を踏まえ、配点の比重を2倍としております。また、施設の有効活用や賑わい創出など、指定管理者による積極的な取組を評価する観点から、「事業効果」についても、配点比重を2倍としております。

資料の2枚目をご覧ください。

「特記事項」には、特に評価すべき点や成果、今後さらなる取組が期待される点などを記載することになっております。

また、「要改善事項」には、改善を要する事項を記載することになっております。

「一次評価結果」については、全ての項目が「水準どおり」と評価した場合の48点を「標準点」としております。

評価基準となるS～Cについて、評価『S』は標準点の1.33倍以上、評価『A』は標準点の1.25倍以上、かつ、Sよりマイナス1点以下、評価『C』は標準点の0.88倍以下、評価『B』は評価『C』よりプラス1点以上、評価『A』よりマイナス1点以下の場合となります。各確認項目の点数を合算して、合計点を算出し、「一次評価結果」を決定しております。

次に、「確認事項」の1「指定管理者の財務状況」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うために設けた項目です。

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（東京国際クルーズふ頭等）」をご覧ください。併せまして、参考資料として送付しました、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番上の中項目「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っております。

「施設の維持補修・修繕」について、東京国際クルーズターミナルでは、ボーディングブリッジについて、委託による定期点検に加え、日常の巡回点検をきめ細かく実施することで、利用者目線での改善箇所を発見し、速やかに修繕したほか、昇降用モーター不具合時には、あらかじめ購入していた予備モーターで迅速な復旧対応を行っております。

晴海客船ターミナルでは、ＩＴＶカメラ設備の不具合や、だれでもトイレで発生した漏水を迅速に解消しております。

次に、「施設の清掃」について、特別清掃を、東京国際クルーズターミナルでは毎月、晴海客船ターミナルでは５回実施したほか、各施設ともオーバーナイトの客船寄港時には、早朝や夜間にも清掃員を配置し、清潔な環境に努めたことで、利用者アンケートでも高い評価を得ております。

以上から、「適切な管理の履行」につきましては、「施設の維持補修・修繕」、「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。

続きまして、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。

「施設・設備の安全性の確保」について、東京国際クルーズターミナルでは、接岸速度と接岸角度を計測する「接岸速度計測システム」を導入し、大型客船の接岸時の岸壁の安全性を向上しております。また、タクシープールのレイアウト見直しにより乗車台数の増加とともに歩行者専用レーンを設け、旅客誘導の円滑化や安全性を向上しております。晴海客船ターミナルでは、ターミナル設備を高潮から守るための止水板の導入にあたり必要な運営体制を確保したほか、雨水が岸壁の利用者動線に流入する事象を防止するため、透水性舗装への改修を行いました。また、客船利用者のため夜間に岸壁を照らす照明を追加設置するなど、安全性を高めております。

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、法令等も遵守されております。

以上から、「法令等の遵守」の各確認項目は、全て『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。

経理処理は、社内規程に基づき、支払等を適切に処理しております。

都有財産等の管理においては、大型客船の寄港数増加により、カート等の貸出数が増える中、ＩＣタグを活用した物品管理システムを導入することで、効率的な管理運営を実施しております。

以上から、「適切な財務・財産管理」の各確認項目は、全て『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。

「客船受入時の関係者との調整」の項目について、東京国際クルーズターミナルでは、乗客定員 3,000 人以上の大型船の寄港が前年度比で倍増する中、船舶関係者等と綿密な調整を行い、船舶特性に応じた効率的な下船オペレーションを実現しております。その結果、船舶関係者から東京港としての受入体制が高く評価されたほか、上海で開催されたクルーズサミットにおいて東京港の取組が表彰されております。

晴海客船ターミナルでは、令和 7 年度から供用開始された施設での客船受入に伴い、関係者の現地視察受入れや、必要な事前調整をきめ細かく実施したほか、当初想定していた施設仕様にとらわれない柔軟なレイアウトを提案するなど、円滑な受入体制の確保に貢献しております。

次に、「車両誘導方法」の項目について、東京国際クルーズターミナルでは、バス・タクシー等の誘導オペレーション改善のため、隔地駐車場を活用した効率的な誘導や SNS 等を活用したタクシー待ち状況の情報発信などを通じ、限られたスペースの中で適切な対応を行っております。

晴海客船ターミナルでは、バス・タクシーの区画が整備中の期間に、岸壁を利用した乗客・車両誘導を提案・実施するとともに、整備完了後も関係者と連携しながら、安全かつ円滑なオペレーションを確立しております。

また、両ターミナルにおいて外国語マップ等の誘導サインや周辺マップ、鉄道路線図を設置し、利用者の利便性向上を図っております。

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「車両誘導方法」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。

続きまして、中項目の 2 番目「施設の魅力向上」でございます。

「客船寄港時の魅力向上策」として、東京国際クルーズターミナルでは、外国の乗船客向け臨時売店の出店を増やし前年度から倍の 2 2 回実施しております。また、館内では、甲冑や屏風を展示し日本文化を楽しめるコーナーを設けております。

晴海客船ターミナルでは、来館者をおもてなしするウエルカムボードの設置や館内装飾を施し、施設の魅力向上を図っております。

また、各施設とも、羽田空港又は指定ホテルへの荷物配送サービスを新たに導入し、利用者の利便性向上を図っております。

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。

続きまして、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、一般来館者のターミナル全般についての満足度は約 97% と高い結果でした。船舶代理店や旅行代理店などにも利用者満足度調査を行っておりまして、概ね高い評価が得られておりますが、館内にグッズショップなどを設けてほしいといったご意見がございました。

また、問合せ等への対応内容や、利用者からいただいた要望や意見等についても、適切に記録され保存しております。

以上から、「利用者の反応」の各確認項目は全て『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。

「都及び関係機関等との連携」では、東京国際クルーズターミナルは、国や関係機関が主催するイベント等の実施において、当日の施設レイアウトや来場者動線、セキュリティ対策等の検討・調整を綿密に行い、円滑なイベント運営に貢献しております。

晴海客船ターミナルでは、暫定開業前の短期間の中で、客船受入開始に向けた都及び関係者との事前調整を円滑に実施したほか、受入開始後においても、一部工事が継続する中で、安全に配慮しながら安定的なターミナル運営を行いました。

次に、「都の実施策への協力」として、東京国際クルーズターミナルでは、東京都環境局が実施するグリーン電力活用に係る実証実験に協力するとともに、晴海客船ターミナルでは、開業前の一般向け施設見学会や関係機関の視察対応を円滑に実施しております。

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。

続きまして、「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」をご覧ください。

東京国際クルーズターミナルでは、超大型客船の新規入港、天候不順に伴う緊急入港や出港延期、晴海客船ターミナルでは、駐車場など一部機能に制限がかかる中での客船受入れなど、柔軟な対応が必要な場面が多く発生いたしましたが、各施設とも関係機関と緊密な連携を図りながら、状況に応じて適切な運営を行いました。また、客船寄港時以外においても、各施設にてターミナルを身近に感じてもらえるようなイベントを積極的に実施したことなど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等については、33評価項目のうち『水準を上回る』が7項目、『水準どおり』が26項目となり、合計点は60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。

事前にお渡ししております資料4「事業者の財務状況の確認」をご覧ください。

令和7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、ただいまの説明について検証して、二次評価を決定していきたいと存じます。最初に、松本委員、事業者の財務状況に関してご意見等ございましたらお願いいたします。

【松本委員】 はい。事業者のコンソーシアムを構成する3社、日本空港ビルデング及びビシミズオクト、それから東京港埠頭株式会社についてですが、3社とも、令和7年度も

選定時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ないものと思われまふ。以上でございます。

【矢ケ崎委員長】 松本委員ありがとうございました。

では、ここからは指定管理者を交えましての質疑応答、意見交換に移ってまいりたいと思います。なお、評価内容に関する質疑応答は、指定管理者の方々が退室した後に行いますので、それまでは評価内容に関するご発言はお控えいただくようお願いいたします。では、指定管理者の方にお入りいただきてください。

《指定管理者 会議入室》

【矢ケ崎委員長】 ではこれより、指定管理者と評価委員の質疑応答、意見交換を開始したいと存じます。委員の皆様、ご意見、ご質問があれば、適宜よろしくお願ひしたいと思いますが、いかがでしょうか。

【松田委員】 松田です。よろしいでしょうか。

【矢ケ崎委員長】 松田先生、お願ひいたします。

【松田委員】 ありがとうございます。色々と事前にも資料をいただきまして、拝見いたしました。私からは2点、細かいことで申し訳ないですけれども、指定管理者の方に教えていただければと思います。

1点目は、非常に積極的に色々なアンケートをとっていらっしゃると思います。私も参考にさせていただいているのですけれども、アンケートの中には回収枚数が少ないものがございます。おそらく理由があつて、そもそも対象者が非常に限られているというものもあるかと思ひます。あと、おそらくなかなか回答が返つてこなかったというものもあると思うのですけれども、前者の対象者が限られているものについては、例えばアンケートではなく、直接のインタビューなどをして、色々な対応についてのコミュニケーションを図るといったことも考えられるのでしょうか、ということが一つと、それからもう一つは、なかなか返つてこないものについては、その回収率を高めるために、何か施策など打つてらっしゃいますでしょうか。あるいは原因分析などされていらっしゃるのでしょうかということが一つ、1点目の質問でございます。

2点目も続けますと、臨時売店をたくさん出しているということについてでございます。インバウンドの方も、非常に日本の色々な文物を魅力的に感じていただいているとは思ひますが、この先、物販の拡大あるいは恒常化ということも考えているように承っておりますが、そのあたりについてもう少し具体的に、このようなことをしていくつもりだというようなお考えがございましたら教えていただければと思います。以上2点です。

【矢ケ崎委員長】 では指定管理者の皆さん、今の2つのご質問についてご対応お願ひいたします。

【指定管理者】 今日ありがとうございます。よろしくお願いいたします。まず、一つ目のアンケートに関わる回答でございます。まずアンケート回答数が少ない点の要因は、我々も課題と考えておりまして、できればこの施設の主目的である客船利用者様にアンケートを答えていただくというのが本当はいいと思うのですが、なにぶん下船対応の時は、お客様もなかなか足を止めてアンケートを回答いただくというのは難しい状況になっております。その中で、アンケート回答数の増加に向けた施策といたしましては、我々も客船が来ている時には、お客様との接点がございますので、もう少しアンケートを短時間で答えられるようなフォーマット、的を絞ったフォーマットに見直すということに加えて、客船対応の時にお客様から直接ご意見をいただくことも多数ございますので、そのあたりをしっかりと記録に残して、東京都様にも見える形でフィードバックしていくということが重要であるかと考えています。アンケートというフォーマットにこだわらずに、しっかりご意見を集約して、しっかりサービスに展開していくというような対応を継続していきたいなと考えております。

アンケートに関しては以上ですが、いかがでしょうか。

【松田委員】 ありがとうございます。理解いたしました。たくさん回答がありますと、それだけで非常に貴重な情報になりますので、今おっしゃられていたような施策について、ぜひ前向きにご検討いただければという思いをいたしました。ありがとうございます。

【指定管理者】 ありがとうございます。もう1点目の臨時売店に係る回答でございます。こちらにつきましては、この報告資料の方でなかなか細かいところをお示しできてないのですが、客船寄港の傾向といたしまして、去年ぐらいから今年度にかけて、東京港においても、発着とってただ下船して通過されるだけではなく、実際に東京を観光されるために客船で寄港するというパターンの客船寄港が増えているところでございます。このため、臨時売店の機会としては、今年度はかなり増えている状況でございます。その中で、やはり売れるものと売れないもの、お客様に受けるもの受けないものというものが出てきているので、都度売上の内容を分析しまして、商品のラインナップを見直していきたいなと考えております。

あと、自主事業という大きなくくりで捉えさせていただき、臨時売店という概念とは違うかもしれないですが、お客様へのサービスの多様化という観点で行くと、ターミナルにおいて、例えば宅配サービスの拡充に加えてお客様のニーズといたしまして、手荷物を一時預かってほしい、要は手荷物預かりが可能なコインロッカーみたいな機能がないのかというところを非常によくご意見としていただくこともありますので、お客様サービスの拡大という観点で行くと、臨時売店にこだわらず、お客様のニーズをしっかりと確認しながらターミナル機能を拡充していきたいなと考えております。

【松田委員】 どうもありがとうございました。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。松本委員、いかがですか。

【松本委員】 特に気になる点はございません。

【矢ヶ崎委員長】 それではすみません。私も3つほど教えていただきたいことがありますので、よろしくお願いいたします。まずもって、クルーズの市場が非常に急速に回復してくる中で、東京港への依頼も増えてきている中での対応を色々されてきたということだと理解しております。その中で、ターミナルをいつもきれいに美しく保っていただいているっていうのは、非常に素晴らしいことだと思うのですけれども、例えば、お手洗いについては、利用者層の多様化により様々な使われ方が見られるため、お掃除の負担が増している面もあるのではないかと思います。このターミナルを綺麗にしておくということに対しての体制の充実だとか、何か工夫点とかがあれば端的で結構ですので、教えてください。

それから2つ目は、やはり大型船がつくようになってきて、発着だけでなく寄港もするようになってくる中で、人が増えてくると急病人も増えてくると思います。船のメディカルとの連携というのも大事になってくると思いますけれども、このターミナルに着いて具合悪くなってしまったという方々が、どれぐらいの頻度でいて、どういう体制を取られていらっしゃるのかということについて、簡単に教えてください。

最後です。先ほどもおっしゃっていましたが、東京港に寄港という形で来る船もこれから増えてくると思うのですけれども、今後ますます受け入れる船が増えるという中で、どういうところを強化していこうかなというような課題感をお持ちであれば教えていただければと思います。この3つよろしくお願いいたします。

【指定管理者】 ありがとうございます。まず一つ目の、ターミナルの稼働率が高くなる中で、清掃を中心としたターミナル施設を美しく保つ対応というところでございますが、やはり委員がおっしゃっていたとおり、特にクルーズ船が寄港している間というのは、とにかく人が多く、トイレも稼働率が高くなっているような状況です。その中でタイムリーに施設を清潔に保つという観点で行くと、普段清掃員は色々な清掃用具を持ったカートを押しながら対応しているのですが、なかなかやはりお客さんが多い際にはそういう対応ができないということで、客船寄港時には、トイレと汚れやすいエリアを中心にフットワーク軽く動けるように、最低限の手荷物を持った清掃員がこまめに巡回できるような体制を組んでおります。加えて、我々ターミナルのスタッフや、ターミナル警備員といった、ターミナル内にも多くのスタッフがおりますので、無線でターミナルの状況を随時交換しながら、何かここにこぼれているものがあつたとか、お客様が気分悪くされたとか、そういう情報があれば、すぐ清掃スタッフに情報を共有して対応できるような体制を組んでおります。一つ目の質問については以上です。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。では、2つ目も教えてください。

【指定管理者】 2つ目でございますが、客船寄港が増えている中でお客様が気分を悪くされる、体調不良になられることへの対応体制ということで、まず船内メディカルとの

連携という観点で申し上げますと、先ほど委員がおっしゃっていたとおり、船内メディカルの判断によるところもあって、ご報告させていただいたとおり昨年度は救急要請が多かった状況でございます。このため、東京都さんや東京消防庁さんともいろいろ意見交換をさせていただいておりまして、消防庁さんが発行している英語表記の救急要請する際のチェックリストのようなものがあるので、そちらを代理店を通じて船側に共有させていただいており、そのチェックリストを基に、まずは救急要請するかしないかというのを確認いただいております。正直、お客様の体調面のことなので、体調不良の母数を減らすことはできないかもしれませんが、救急要請に関わる判断の整理は非常に明確になったと考えております。もう一つ委員がおっしゃっていた、ターミナルに着いて体調不良になれるという方も一定数いらっしゃいます。今年度、すでに半年経っておりますが、そのようなケースは2件ぐらい発生している状況です。その点も先ほどの清掃と同じですが、入口や通路に我々スタッフや警備員がおりますので、体調が悪い方がいらっしゃれば、すぐお声がけして迅速に救護できる体制を整えております。もちろんターミナルには救護室や車椅子の準備もしておりますので、そのあたりは代理店さんとも連携を図りながらすぐに対応できるような体制を組んでいる状況でございます。以上でございます。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。東京消防庁さんが作っていらっしゃるリストで、1回判断を入れているというのは非常に安心いたしました。東京も救急車がふんだんにあるようでいて、結構足りてないところもありますのでね。では、最後の3つ目の質問で、今後の課題感をお持ちであれば教えてください。

【指定管理者】 最後は客船寄港が増える中でのターミナル運営に関わる課題ということで、我々も将来のことなので正確ではないですが、やはり委員が先ほど冒頭でおっしゃっていたとおり、クルーズ市場はかなり回復傾向にあって、特に日本国内に向けたクルーズの発着を担う東京港の位置づけというのは非常に高まっていると感じており、我々は使命感を持って対応しているところでございます。その中で、ターミナル機能をしっかり維持していかなければいけないというところで、我々の体制面、マンパワーというのはもちろんですが、やはり寄港がこれだけ増えていく中で、特にボーディングブリッジやベルトコンベアといった重要設備の維持管理や点検体制というのは、今まで船の寄港がある程度少ない期間にしっかりやれていたものができなくなるため、このあたりは、専門のメーカーや維持管理の会社と調整をしながら、コンスタントに点検ができるような体制を組めるよう検討しております。あとは、多くの客船を受け入れる中で、申請書や関係者との事務的なやり取りというのが、どうしても今はまだ紙ベースやメールベースでやっているというところがございますので、ウェブ上でお互いの共有のウィンドウを作って、メール等での個別のやり取りというよりは、掲示板方式で、我々はシングルウィンドウ化と言っているのですが、このような形で我々も関係者も対応が楽になるような、そういう仕組みづく

りをしっかり今から検討して、関係者にヒアリングをしながら、この指定管理期間の5年間で、より我々もお客様も利便性が高まるような体制づくりを進めているところでございます。以上でございます。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。保全管理の時間的サイクルがこれから変わってくると思うので、そのあたりはもう課題感として想定されているということだと思いますので、ありがとうございます。またDXも進んでいくといいですね。ありがとうございます。

私からの質問は以上ですが、松田先生、松本先生、他に何かございますでしょうか。

【松田委員・松本委員】 大丈夫です。ありがとうございます。

【矢ヶ崎委員長】 それでは指定管理者の皆様方、ありがとうございました。どうぞご退出ください。

【指定管理者】 ありがとうございました。

《指定管理者 会議退出》

【矢ヶ崎委員長】 では続きまして、一次評価の内容についてのご質問やご意見、それから二次評価に関するご意見等ございましたら、お願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

【矢ヶ崎委員長】 特に意見はございませんようですね。ありがとうございます。

それでは、一次評価の内容については妥当と判断をさせていただいて、お手元の【資料3】第2(2)の『二次評価の基準』に基づいて、東京国際クルーズふ頭等については、施設の管理運営が良好であり、管理運営に関わる様々な点で優れた取り組みが認められた施設と評価されると考えて、判定は「A」として決定するというところでよろしいでしょうか。

【松田委員・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判定ということで決定させていただきます。

それでは、ただいまをもちまして審議を全て終了いたしましたので、事務局にお返しいたします。よろしくお願いいたします。

【大久保客船振興担当課長】

委員の皆様、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。本日の二次評価結果の内容につきましては、後ほど改めてまとめた上でご送付いたしますので、ご確認をお願いいたします。

今後の予定でございますが、本日の議事録を作成し、後日、ホームページ等で公開いたします。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するとともに、ホームページで公表いたしま

す。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等の指定管理者評価委員会の審議を終了いたします。ご審議いただきまして、誠にありがとうございました。