客船ターミナル等の指定管理者管理運営状況等の評価委員会　配布資料

（客船ターミナル等・船舶給水施設）

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

事業者の財務状況の確認

晴海客船ターミナル　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1			
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1			
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1			
		施設の維持補修・修繕	×1			
		施設の警備	×1			
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1			
		施設の緑地管理	×1			
		施設の維持管理	×1			
		【評価の内容】				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか				
		防災・防犯への配慮	×1			
		緊急時対策	×1			
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1			
		事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか				
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1			
		各種法令等の遵守	×1			
		利用記録等各種情報の管理	×1			
		情報事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか				
		収支状況	×1			
		経理処理	×1			
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1			
		経理・現金に関する書類等の管理	×1			
		【評価の内容】				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか				
		自主事業の企画、実施、成果	×2			
		利用者サービス向上に向けた取組	×2			
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2			
		【評価の内容】				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか				
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2			
		ホールの利用件数	×2			
		駐車場の利用件数	×2			
		行事・写真撮影等の件数	×2			
		【評価の内容】				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。				
		職員の接客対応	×2			
		施設設備の状況	×2			
		利用条件	×2			
		イベント等の企画内容	×2			
		【評価の内容】				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。				
		施設の目的達成	×2			
		都及び関係機関等との連携	×2			
		都の実施施策への協力	×2			
		【評価の内容】				

特　記　事　項	
要 改 善 事 項	

【一次評価結果】

評　　点	標 準 点	評価基準			
		S	A+	A	B
	48点	64点以上	63点以下 60点以上	59点以下 43点以上	42点以下

一次評価結果	得　点	

【確認事項】

1. 財務状況

指 定 管 理 者 の 財 務 状 況	

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	

有明客船ターミナル・有明小型船発着所浮桟橋　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1			
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1			
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1			
		施設の維持補修・修繕	×1			
		施設の警備	×1			
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1			
		施設の緑地管理	×1			
		施設の維持管理	×1			
		【評価の内容】				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		防災・防犯への配慮	×1			
		緊急時対策	×1			
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1			
		事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1			
		各種法令等の遵守	×1			
		利用記録等各種情報の管理	×1			
		情報事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		収支状況	×1			
		経理処理	×1			
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1			
		経理・現金に関する書類等の管理	×1			
		【評価の内容】				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		自主事業の企画、実施、成果	×2			
		利用者サービス向上に向けた取組	×2			
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2			
		【評価の内容】				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2			
		行事・写真撮影等の件数	×2			
		【評価の内容】				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		職員の接客対応	×2			
		施設設備の状況	×2			
		利用条件	×2			
		イベント等の企画内容	×2			
		【評価の内容】				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		施設の目的達成	×2			
		都及び関係機関等との連携	×2			
		都の実施施策への協力	×2			
		【評価の内容】				

特　記　事　項	
要 改 善 事 項	

【一次評価結果】

評　　点	標 準 点	評価基準			
		S	A+	A	B
	44点	59点以上	58点以下 55点以上	54点以下 39点以上	38点以下

一次評価結果	得　点	

【確認事項】

1. 財務状況

指 定 管 理 者 の 財 務 状 況	

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	

青海客船ターミナル・青海小型船発着所浮桟橋　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1			
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1			
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1			
		施設の維持補修・修繕	×1			
		施設の警備	×1			
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1			
		施設の緑地管理	×1			
		施設の維持管理	×1			
		【評価の内容】				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		防災・防犯への配慮	×1			
		緊急時対策	×1			
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1			
		事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1			
		各種法令等の遵守	×1			
		利用記録等各種情報の管理	×1			
		情報事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		収支状況	×1			
		経理処理	×1			
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1			
		経理・現金に関する書類等の管理	×1			
		【評価の内容】				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		自主事業の企画、実施、成果	×2			
		利用者サービス向上に向けた取組	×2			
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2			
		【評価の内容】				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2			
		行事・写真撮影等の件数	×2			
		【評価の内容】				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		職員の接客対応	×2			
		施設設備の状況	×2			
		利用条件	×2			
		イベント等の企画内容	×2			
		【評価の内容】				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		施設の目的達成	×2			
		都及び関係機関等との連携	×2			
		都の実施施策への協力	×2			
		【評価の内容】				

特　記　事　項	
要 改 善 事 項	

【一次評価結果】

評　　点	標 準 点	評価基準			
		S	A+	A	B
	44点	59点以上	58点以下 55点以上	54点以下 39点以上	38点以下

一次評価結果	得　点	

【確認事項】

1. 財務状況

指 定 管 理 者 の 財 務 状 況	

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	

竹芝客船ターミナル　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1			
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1			
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1			
		施設の維持補修・修繕	×1			
		施設の警備	×1			
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1			
		施設の緑地管理	×1			
		施設の維持管理	×1			
		【評価の内容】				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		防災・防犯への配慮	×1			
		緊急時対策	×1			
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1			
		事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1			
		各種法令等の遵守	×1			
		利用記録等各種情報の管理	×1			
		情報事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		収支状況	×1			
		経理処理	×1			
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1			
		経理・現金に関する書類等の管理	×1			
		【評価の内容】				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		自主事業の企画、実施、成果	×2			
		利用者サービス向上に向けた取組	×2			
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2			
		【評価の内容】				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2			
		行事・写真撮影等の件数	×2			
		【評価の内容】				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		職員の接客対応	×2			
		施設設備の状況	×2			
		利用条件	×2			
		イベント等の企画内容	×2			
		【評価の内容】				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		施設の目的達成	×2			
		都及び関係機関等との連携	×2			
		都の実施施策への協力	×2			
		【評価の内容】				

特　記　事　項	
要 改 善 事 項	

【一次評価結果】

評　　点	標 準 点	評価基準			
		S	A+	A	B
	44点	59点以上	58点以下 55点以上	54点以下 39点以上	38点以下

一次評価結果	得　点	

【確認事項】

1. 財務状況

指 定 管 理 者 の 財 務 状 況	

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	

岸壁・運搬給水施設（竹芝ふ頭船舶給水施設外６施設）　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1			
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1			
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1			
		施設の維持補修・修繕	×1			
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1			
		【評価の内容】				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		防災・防犯への配慮	×1			
		緊急時対策	×1			
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1			
		事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1			
		各種法令等の遵守	×1			
		利用記録等各種情報の管理	×1			
		情報事故への対応	×1			
		【評価の内容】				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		収支状況	×1			
		経理処理	×1			
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1			
		経理・現金に関する書類等の管理	×1			
		【評価の内容】				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		利用者サービス向上に向けた取組	×2			
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2			
		【評価の内容】				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		利用件数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2			
		【評価の内容】				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		職員の接客対応	×2			
		施設設備の状況	×2			
		利用条件	×2			
		【評価の内容】				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		施設の目的達成	×2			
		【評価の内容】				

特　記　事　項	
要 改 善 事 項	

【一次評価結果】

評　　点	標 準 点	評価基準			
		S	A+	A	B
	31点	42点以上	41点以下 39点以上	38点以下 28点以上	27点以下

一次評価結果	得　点	

【確認事項】

1. 財務状況

指 定 管 理 者 の 財 務 状 況	

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	

晴海客船ターミナル　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	**協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか**				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1	○		
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1		○	
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1		○	
		施設の維持補修・修繕	×1	○		
		施設の警備	×1		○	
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1		○	
		施設の緑地管理	×1		○	
		施設の維持管理	×1		○	
		【評価の内容】 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いる。また、客船寄港数や東京2020大会を控えた視察受入れ等が増加する中、客船の停泊時間等に応じ、臨時職員を増員し、乗客サービス向上を図るため、柔軟に対応した。さらに、施設の安全性を確保するため、雨天時や夜間の特別点検を行った他、当初計画を上回る補修、修繕を実施した。				
	安全性の確保	**施設の安全性は確保されているか**				
		防災・防犯への配慮	×1		○	
		緊急時対策	×1		○	
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1		○	
		事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 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、適切と認められる。				
	法令等の遵守	**個人情報保護、報告等は適切に行われているか**				
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1		○	
		各種法令等の遵守	×1		○	
		利用記録等各種情報の管理	×1		○	
		情報事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 社内規程等が整備され、適切な管理が行われている。また、ネットワークシステムの情報セキュリティ対策を強化している。				
	適切な財務・財産管理	**適切な財務運営・財産管理が行われているか**				
		収支状況	×1		○	
		経理処理	×1		○	
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1		○	
		経理・現金に関する書類等の管理	×1		○	
		【評価の内容】 経理、財産処理は、関係書類等が整理され、適切に行われている。				
事業効果	事業の取組	**事業計画どおりのサービスが提供されているか**				
		自主事業の企画、実施、成果	×2	○		
		利用者サービス向上に向けた取組	×2	○		
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2	○		
		【評価の内容】 客船寄港数が増加する中、国との共催による「キッズフリマ」など、子どもに人気の新たな自主事業を実施し、親子連れなどでの賑わいを創出した。また、子ども連れ乗船客に対応したキッズスペースの設置、近隣道路からのタクシー誘導など、利用者サービス向上に積極的に取り組んだ。さらに、スタンプ帳の無料配布や客船のスタンプ制作、次港と連携した観光ＰＲなど、お客様にとって魅力ある広報活動等も実施している。				
	利用の状況	**事業計画どおりの利用状況となっているか**				
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2		○	
		ホールの利用件数	×2		○	
		駐車場の利用件数	×2		○	
		行事・写真撮影等の件数	×2		○	
		【評価の内容】 客船ターミナル改修工事（10～３月：ホール閉鎖）や防潮堤工事に伴う大型駐車場の減少（13台から８台）等の影響により、ホール等の利用件数は減少しているが、これらの工事等の影響を除けば、概ね例年どおりの利用状況である。また、ホールでは大型イベントの誘致を実現している。				
	利用者の反応	**利用者の満足を得られているか。**				
		職員の接客対応	×2		○	
		施設設備の状況	×2		○	
		利用条件	×2		○	
		イベント等の企画内容	×2	○		
		【評価の内容】 客船寄港時の旅客者向けに、館内に日本庭園を装飾し、四季が感じられる空間を演出する等、創意工夫を行いながら、業務実施計画に基づき自主事業を履行しており、アンケートも十分取得し満足度調査も概ね良好との回答が多い。				
	行政目的の達成	**行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。**				
		施設の目的達成	×2	○		
		都及び関係機関等との連携	×2		○	
		都の実施施策への協力	×2	○		
		【評価の内容】 客船の入出港時間の変更等に対しても、混乱が起きないよう、船舶代理店や旅行代理店と密接に連携し、きめ細やかな情報収集と動線調整を行い、安全かつ快適な乗下船を実現している。また、受動喫煙防止に向けた喫煙所の集約と環境整備を実施した他、東京2020大会まで２年となり、増加する大会関連の選手村視察等に際し、ターミナル内の円滑な利用、接遇を行うとともに、都が行う関連工事とターミナル利用との適切な調整を図った。				

特　記　事　項	東京2020大会関連工事に係る緻密な調整等を図りながらも、施設の魅力向上に積極的に取り組みつつ、増加する入港客船の受入れにも真摯かつ臨機応変に対応している。
要 改 善 事 項	

【一次評価結果】

評　　点	標 準 点	評価基準			
		S	A+	A	B
	48点	64点以上	63点以下 60点以上	59点以下 43点以上	42点以下

一次評価結果	得　点	A+
	62点	

【確認事項】

1. 財務状況

指 定 管 理 者 の 財 務 状 況	別紙「事業者の財務状況の確認」のとおり、平30年度も平成29年度同様に、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。

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	安定的な施設管理を行うとともに、東京2020大会に向けた各種工事や関連事業等との調整についても、臨機応変に対応している。

有明客船ターミナル・有明小型船発着所浮桟橋　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1		○	
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1		○	
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1		○	
		施設の維持補修・修繕	×1		○	
		施設の警備	×1		○	
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1		○	
		施設の緑地管理	×1	○		
		施設の維持管理	×1		○	
		【評価の内容】 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いる。また、東京2020大会関連施設が隣接しているため、樹木等の適正管理に向けた緑地調査を実施し、当初計画にはない特別樹木剪定等を実施するなど、先を見据えた緑地管理を行っている。さらに、雨天時や夜間の特別点検を行った。				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか				
		防災・防犯への配慮	×1		○	
		緊急時対策	×1		○	
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1		○	
		事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 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、適切と認められる。				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか				
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1		○	
		各種法令等の遵守	×1		○	
		利用記録等各種情報の管理	×1		○	
		情報事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 社内規程等が整備され、適切な管理が行われている。また、ネットワークシステムの情報セキュリティ対策を強化している。				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか				
		収支状況	×1		○	
		経理処理	×1		○	
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1		○	
		経理・現金に関する書類等の管理	×1		○	
		【評価の内容】 経理、財産処理は、関係書類等が整理され、適切に行われている。				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか				
		自主事業の企画、実施、成果	×2		○	
		利用者サービス向上に向けた取組	×2		○	
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2		○	
		【評価の内容】 自主事業運営基準に基づき、適正に実施されており、利用者の利便性を考えた管理運営が適切に行われている。東京港見学会や写真展の開催によりターミナルの活性化を図った。				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか				
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2		○	
		行事・写真撮影等の件数	×2		○	
		【評価の内容】 定期航路船の便数の減少により、利用者数は前年度に比べ減少しているが、過去２年間の利用者数平均と概ね同水準となっている。				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。				
		職員の接客対応	×2		○	
		施設設備の状況	×2		○	
		利用条件	×2		○	
		イベント等の企画内容	×2		○	
		【評価の内容】 季節ごとのイベントや自主事業などは、業務実施計画に基づき適切に履行されており、満足度調査も概ね良好との回答が多い。				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。				
		施設の目的達成	×2		○	
		都及び関係機関等との連携	×2		○	
		都の実施施策への協力	×2		○	
		【評価の内容】 定期航路船と不定期航路船の係留調整や受動喫煙防止に向けた喫煙所の環境整備を実施するとともに、視察等による施設利用の要望があった際には、きめ細やかな調整を行った。				

特　記　事　項	専門業者とともに夜間照明等、昼間では見つけづらい不具合箇所の夜間点検を実施し、お客様の安全確保に努めるとともに、だれでもトイレ内に新たにベビーチェアの設置、多言語表記やユニバーサル表記の増設を行い、利用者サービス向上を図った。
要改善事項	

【一次評価結果】

評点	標準点	評価基準			
		S	A+	A	B
	44点	59点以上	58点以下 55点以上	54点以下 39点以上	38点以下

一次評価結果	得点	
	45点	A

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	別紙「事業者の財務状況の確認」のとおり、平成30年度も平成29年度同様に、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。

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	安定的な施設管理や積極的な情報収集等を行っており、東京2020大会に向けた施設の利用調整等において、柔軟に対応できる体制が整えられている。

青海客船ターミナル・青海小型船発着所浮桟橋　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1		○	
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1		○	
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1		○	
		施設の維持補修・修繕	×1		○	
		施設の警備	×1		○	
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1		○	
		施設の緑地管理	×1		○	
		施設の維持管理	×1		○	
		【評価の内容】 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いる。また、雨天時や夜間の特別点検を行った。				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか				
		防災・防犯への配慮	×1		○	
		緊急時対策	×1		○	
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1		○	
		事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 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、適切と認められる。				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか				
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1		○	
		各種法令等の遵守	×1		○	
		利用記録等各種情報の管理	×1		○	
		情報事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 社内規程等が整備され、適切な管理が行われている。また、ネットワークシステムの情報セキュリティ対策を強化している。				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか				
		収支状況	×1		○	
		経理処理	×1		○	
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1		○	
		経理・現金に関する書類等の管理	×1		○	
		【評価の内容】 経理、財産処理は、関係書類等が整理され、適切に行われている。				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか				
		自主事業の企画、実施、成果	×2		○	
		利用者サービス向上に向けた取組	×2		○	
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2		○	
		【評価の内容】 だれでもトイレ内へ新たにベビーチェアの設置、多言語表記やユニバーサル表記の増設など利用者サービス向上に努めた。				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか				
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2		○	
		行事・写真撮影等の件数	×2		○	
		【評価の内容】 視察船の乗降客数の増加により利用者数は伸びている。				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。				
		職員の接客対応	×2		○	
		施設設備の状況	×2		○	
		利用条件	×2		○	
		イベント等の企画内容	×2		○	
		【評価の内容】 業務実施計画に基づき適切に履行されている。				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。				
		施設の目的達成	×2		○	
		都及び関係機関等との連携	×2		○	
		都の実施施策への協力	×2		○	
		【評価の内容】 視察等による施設利用の要望があった際には、きめ細やかな調整を行った。				

特　記　事　項	専門業者とともに夜間照明等、昼間では見つけづらい不具合箇所の夜間点検を実施し、お客様の安全確保に努めるとともに、だれでもトイレ内に新たにベビーチェアの設置、多言語表記やユニバーサル表記の増設を行い、利用者サービス向上を図った
要改善事項	

【一次評価結果】

評点	標準点	評価基準			
		S	A+	A	B
	44点	59点以上	58点以下 55点以上	54点以下 39点以上	38点以下

一次評価結果	得点	
	44点	A

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	別紙「事業者の財務状況の確認」のとおり、平成30年度も平成29年度同様に、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。

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	安定的な施設管理や積極的な情報収集等を行っており、新客船ターミナル等の整備に伴う施設の利用調整等において、柔軟に対応できる体制が整えられている。

竹芝客船ターミナル　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1		○	
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1		○	
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1		○	
		施設の維持補修・修繕	×1		○	
		施設の警備	×1		○	
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1		○	
		施設の緑地管理	×1		○	
		施設の維持管理	×1		○	
		【評価の内容】 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いる。				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか				
		防災・防犯への配慮	×1		○	
		緊急時対策	×1		○	
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1		○	
		事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 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、適切と認められる。				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか				
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1		○	
		各種法令等の遵守	×1		○	
		利用記録等各種情報の管理	×1		○	
		情報事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 社内規程等が整備され、適切な管理が行われている。また、ネットワークシステムの情報セキュリティ対策を強化している。				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか				
		収支状況	×1		○	
		経理処理	×1		○	
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1		○	
		経理・現金に関する書類等の管理	×1		○	
		【評価の内容】 経理、財産処理は、関係書類等が整理され、適切に行われている。				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか				
		自主事業の企画、実施、成果	×2		○	
		利用者サービス向上に向けた取組	×2	○		
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2		○	
		【評価の内容】 自主事業は自主事業運営基準に基づき適正に実施されている。また、施設内に設置したデジタルサイネージの本格的な運用を開始し、利用者サービスを向上するとともに、みなと区民祭りでのＰＲブースの出展などにより施設の情報発信に努めた。				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか				
		利用者数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2		○	
		行事・写真撮影等の件数	×2	○		
		【評価の内容】 レインボーブリッジ等の美しい背景をＰＲし、植栽等の維持管理に努め、屋外でのモデル撮影スポットとして情報発信を続けたことで認知度が高まり、27年度に急激に増加した撮影利用件数を上回っている。				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。				
		職員の接客対応	×2		○	
		施設設備の状況	×2		○	
		利用条件	×2		○	
		イベント等の企画内容	×2	○		
		【評価の内容】 ネオ屋台村では年間スケジュールなどの継続的な広報の実施や購入回数のスタンプラリーの導入、小笠原ＤＡＹでは新たなプログラムの導入やツイッターなどのＳＮＳを活用した告知などにより参加者数が増加し、施設の賑わい向上を図った。				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。				
		施設の目的達成	×2		○	
		都及び関係機関等との連携	×2		○	
		都の実施施策への協力	×2	○		
		【評価の内容】 東京2020大会に向けたテロ対策として、警察署や海上保安部と合同で施設内の点検等を実施し、巡回時のチェックポイント、設置物の管理及び施設内容の見直しに取り組んだ。また、受動喫煙防止に向けた喫煙所の環境整備を実施するとともに、客船ターミナル改修計画や都市再生ステップアップ・プロジェクト（竹芝地区）事業に協力し調整を図るなど、都の実施施策への協力を適切に行った。				

特　記　事　項	客船ターミナルは、業務施設、商業施設やホテルと一体的な施設となっているため、警察署や消防署も参加していただき、各施設とも連携し、竹芝エリア全体で防火防災訓練を実施している。
要改善事項	

【一次評価結果】

評　　点	標準点	評価基準			
		S	A+	A	B
	44点	59点以上	58点以下 55点以上	54点以下 39点以上	38点以下

一次評価結果	得　点	
	52点	A

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	別紙「事業者の財務状況の確認」のとおり、平成30年度も平成29年度同様に、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。

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	適切に管理がなされ、都及び合築建物の事業者、船社などとの各種調整を行い支障なく事業を実施した。

岸壁・運搬給水施設（竹芝ふ頭船舶給水施設外６施設）　一次評価

大項目	中項目	確認項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		人員配置（配置数、配置箇所、専門性等）	×1		○	
		人材育成の取組（専門性向上、接遇向上等）	×1		○	
		施設の使用許可等（公平な利用者選定）	×1		○	
		施設の維持補修・修繕	×1		○	
		施設の清掃（施設の清潔さ）	×1		○	
		【評価の内容】 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いる。				
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		防災・防犯への配慮	×1	○		
		緊急時対策	×1		○	
		施設・設備管理に関する書類等の整理	×1		○	
		事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 安全管理に関する講習、研修を定期的に実施し、緊急時の連絡体制も整っているとともに、大規模災害時等を想定した清水の運搬、提供や岸壁給水施設から運搬給水船への給水などの実地訓練も実施している。				
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		個人情報保護・情報公開の取組（内部規定の策定、研修等）	×1		○	
		各種法令等の遵守	×1		○	
		利用記録等各種情報の管理	×1		○	
		情報事故への対応	×1		○	
		【評価の内容】 社内規程等が整備され、適切な管理が行われている。また、ネットワークシステムの情報セキュリティ対策を強化している。				
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		収支状況	×1		○	
		経理処理	×1		○	
		都有財産等（物品・現金等）の管理	×1		○	
		経理・現金に関する書類等の管理	×1		○	
		【評価の内容】 経理、財産処理は、関係書類等が整理され、適切に行われている。				
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		利用者サービス向上に向けた取組	×2		○	
		利用促進への取組（広報、PR等）	×2		○	
		【評価の内容】 ホームページを利用した事業広報活動のほかに、船舶代理店などを訪問し安全性のＰＲを行っている。				
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		利用件数（環境の変化など外部要因を考慮）	×2		○	
		【評価の内容】 船舶による運搬給水は、件数、給水量とも増加している。				
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		職員の接客対応	×2		○	
		施設設備の状況	×2		○	
		利用条件	×2		○	
		【評価の内容】 休日・夜間・早朝等の受付電話転送サービスやメールオーダーによる365日24時間対応を実施している。また、多くの利用者から「満足」「ほぼ満足」との回答をいただいている。				
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか。	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		施設の目的達成	×2	○		
		【評価の内容】 給水施設の桟橋下配水管の漏水を発見し、同場所の全箇所の健全度調査を実施するとともに、関係者と調整しながら、必要な修繕を行い、施設の良好な維持、活用に積極的に取り組んでいる。				

特　記　事　項	給水施設の桟橋下配水管全箇所の健全度調査と修繕の実施、大規模災害等を想定した運搬給水船「すいれん」や岸壁給水施設を活用した実地訓練など、積極的に取り組んでいる。
要 改 善 事 項	

【一次評価結果】

評　　点	標 準 点	評価基準			
		S	A+	A	B
	31点	42点以上	41点以下 39点以上	38点以下 28点以上	27点以下

一次評価結果	得　点	A
	34点	

【確認事項】

1. 財務状況

指 定 管 理 者 の 財 務 状 況	別紙「事業者の財務状況の確認」のとおり、平成30年度も平成29年度同様に、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。

2. 特命要件の継続

特命要件の継続	安定的な施設管理を行うとともに、東京2020大会の関連工事との調整についても、臨機応変に対応している。

客船ターミナル等指定管理者管理運営状況等の評価結果（第一次評価）

客船ターミナル等

客船ターミナル名	指定管理者	一次評価	確認事項		特記事項	要改善事項
			事業者の財務状況	特命要件の継続		
晴海客船ターミナル	東京港埠頭株式会社	A+	業務に支障なし	継続している	東京2020大会関連工事に係る緻密な調整等を図りながらも、施設の魅力向上に積極的に取り組みつつ、増加する入港客船の受入れにも真摯かつ臨機応変に対応している。	
有明客船ターミナル・有明小型船発着所浮桟橋		A	業務に支障なし	継続している	専門業者とともに夜間照明等、昼間では見つけづらい不具合箇所の夜間点検を実施し、お客様の安全確保に努めるとともに、だれでもトイレ内に新たにベビーチェアの設置、多言語表記やユニバーサル表記の増設を行い、利用者サービス向上を図った。	
青海客船ターミナル・青海小型船発着所浮桟橋		A	業務に支障なし	継続している	専門業者とともに夜間照明等、昼間では見つけづらい不具合箇所の夜間点検を実施し、お客様の安全確保に努めるとともに、だれでもトイレ内に新たにベビーチェアの設置、多言語表記やユニバーサル表記の増設を行い、利用者サービス向上を図った。	

客船ターミナル名	指定管理者	一次評価	確認事項		特記事項	要改善事項
			事業者の財務状況	特命要件の継続		
竹芝客船ターミナル	東京港埠頭・ﾃﾚﾎﾟｰﾄｾﾝﾀｰｸﾞﾙｰﾌﾟ 代表団体：東京港埠頭株式会社	A	業務に支障なし	継続している	客船ターミナルは、業務施設、商業施設やホテルと一体的な施設となっているため、警察署や消防署も参加していただき、各施設とも連携し、竹芝エリア全体で防火防災訓練を実施している。	

船舶給水施設

種別	指定管理者	一次評価	確認事項		特記事項	要改善事項
			事業者の財務状況	特命要件の継続		
岸壁・運搬給水施設（竹芝ふ頭船舶給水施設外6施設）	東京港埠頭株式会社	A	業務に支障なし	継続している	給水施設の桟橋下配水管全箇所の健全度調査と修繕の実施、大規模災害等を想定した運搬給水船「すいれん」や岸壁給水施設を活用した実地訓練など、積極的に取り組んでいる。	

【資料３】

指定管理者の管理運営状況評価について

第１　一次評価（所管局による客観的評価）

(1)　確認項目の評価基準

評価に当たっては、施設の設置目的や指定管理者が果たすべき役割などを踏まえ、各確認項目について、「水準を上回る（２点）」、「水準どおり（１点）」及び「水準を下回る（０点）」の３段階で評価を行う。

確認項目の評価の基準は「指定管理者が果たすべき業務の水準」とし、なるべく客観的な情報を基に達成状況を分析する。

(2)　一次評価の評価基準

各確認項目の評価の得点の合計点に基づき、一次評価を決定する。

＜客船ターミナル等及び船舶給水施設＞

大項目	中項目	確　認　項　目	確認項目数		
			・晴海	・有明 ・青海 ・竹芝	・給水
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	8	8	5
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	4	4	4
	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか	4	4	4
	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか	4	4	4
事業効果	事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか	3	3	2
	利用の状況	事業計画どおりの利用状況となっているか	4	2	1
	利用者の反応	利用者の満足を得られているか	4	4	3
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか	3	3	1
合　　計			３４	３２	２４

(3)　その他

一次評価では、確認項目の評価のほか、指定管理者の財務状況や特命要件継続の有無に関して、分析等を行う。

第２　二次評価（評価委員会による専門的評価）

(1)　評価の内容

評価委員会は、施設の設置目的、所管局の示した目標、指定管理者が果たすべき役割などを踏まえた上で、各種資料を基に、一次評価の内容について検証し、管理運営状況、事業効果及びその他について専門的な評価を行う。

更に評価委員会は、公の施設の設置目的を最大限発揮させていくという観点から、所管局に対して指定管理者のサービス水準の向上、効率的な運営の推進等に関する助言を行うことができる。

(2)　二次評価の評価基準

二次評価は、次の４段階で決定する。

評 価	内　　容
S	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
A＋	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
A	管理運営が良好であった施設
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

「Ｓ」評価は、指定管理者の経営努力に対するインセンティブを働かせるために、特に優れた取組を行い、成果をあげている指定管理者を評価するために用いることとする。よって、「Ｓ」と位置づける場合は、指定管理者の取組や成果が真に当該評価に該当するものであるか、十分に検証することとする。

「Ｂ」評価は、指定管理者が利用者の立場に立って、日常業務のチェックや改善に継続的に取り組んでいくことを促していくという本評価の趣旨を踏まえ、管理運営がおおむね良好であっても、その一部に改善を要する点が認められた事業者を評価するために用いることとする。

第３　総合評価

所管局は、二次評価結果に基づき、総合評価を決定する。

■　事業者の財務状況の確認

対象施設		客船ターミナル施設等	指定管理者	東京港埠頭株式会社
		竹芝客船ターミナル施設		東京港埠頭・ﾃﾚﾎﾟｰﾄｾﾝﾀｰｸﾞﾙｰﾌﾟ
		船舶給水施設		東京港埠頭株式会社
確認項目	確認内容	意見・検討内容等		
事業者財務状況	経営資本営業利益率（%）	率、ランクとも選定時に対し、下回っている。		
	経営資本回転率（回）	率、ランクとも選定時と同等の水準を維持している。		
	売上高営業利益率（%）	率、ランクとも選定時と同等の水準を維持している。		
	流動比率（%）	ランクは選定時と同等であるが、率は選定時に対し上回っている。		
	自己資本比率（%）	率、ランクとも選定時に対し、上回っている。		
	固定資産長期資本比率（%）	率、ランクとも選定時に対し、下回っている。		
	総評	平成30年度も平成29年度同様に、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。		

(1) 損益計算書（東京港埠頭株式会社　損益計算書）

（単位：千円）

科　　目（項目）	26年度（選定時）	29年度	30年度
売上高(営業収益)　A	17,641,291	18,637,915	17,436,640
売上原価　B	12,794,071	13,626,304	12,969,407
販売費及び一般管理費　C	565,987	761,187	712,669
〔営業利益〕　D=(A-(B+C))	4,281,233	4,250,423	3,754,563

(2) 貸借対照表（東京港埠頭株式会社　貸借対照表）

（単位：千円）

科　　目（項目）	26年度（選定時）	29年度	30年度
流動資産　a	30,208,765	18,111,929	23,903,738
事業資産　b			
事業資産建設仮勘定　c			
固定資産　d	53,643,446	69,328,797	71,705,724
うち建設仮勘定　d-2	4,957,922	4,372,566	1,591,010
うち投資その他の資産　d-3	7,556,062	8,444,778	8,758,632
繰延資産　e	0	0	0
〔資産の部　計〕 E=(a+b+c+d+e)　E=(a+d+e)（H20～）	83,852,211	87,440,727	95,609,463
流動負債　f	11,419,873	7,552,230	6,447,139
固定負債　g	27,152,427	25,435,943	32,115,991
引当金　h			
〔負債の部　計〕 F=(f+g+h)　F=(f+g)（H20～）	38,572,301	32,988,173	38,563,131
資本金　i	16,855,000	16,855,000	16,855,000
羽田沖浅場維持管理基金　j			
資本剰余金　l	14,435,904	14,435,904	14,435,904
利益剰余金　k	13,989,005	23,161,648	25,755,426
評価・換算差額等その他　n	0	0	0
〔純資産の部　計〕 G=(i+j+k)　G=(i+l+k+n)（H20～）	45,279,910	54,452,553	57,046,331
〔負債・純資産の部　計〕　H=(F+G)	83,852,211	87,440,727	95,609,463

(3) 経営資本（年度期首期末平均）

（単位：千円）

項　　目	26年度	29年度	30年度
〔経営資本〕 E-c-(d-2)-(d-3) E-(d-2)-(d-3)-e　(H20～)	71,338,227	74,623,383	85,259,821
			29－30年度
	期首+期末の平均		79,941,602
項　　目	26年度	29年度	30年度
〔固定負債・純資産合計〕　G+g	72,432,337	79,888,496	89,162,322

【比較表】

	選 定 時		30年度		ランク比較
	比率等	得 点	比率等	得 点	
経営資本営業利益率 （%）	6.18	5	4.70	4	下回
経営資本回転率 （回）	0.25	1	0.22	1	同等
売上高営業利益率 （%）	24.27	5	21.53	5	同等
流動比率 （%）	264.53	5	370.77	5	同等
自己資本比率 （%）	54.00	4	59.67	5	上回
固定資産長期資本比率 （%）	74.06	4	80.42	3	下回

【ランク表】

	算 出 結 果 範 囲 ラ ン ク				
経営資本営業利益率	～2.5	2.5～3.5	3.5～4.5	4.5～5.5	5.5～
	1	2	3	4	5
経営資本回転率	～0.5	0.5～0.8	0.8～1.2	1.2～2.2	2.2～
	1	2	3	4	5
売上高営業利益率	～2.5	2.5～3.5	3.5～4.5	4.5～5.5	5.5～
	1	2	3	4	5
流動比率	～70	70～90	90～120	120～200	200～
	1	2	3	4	5
自己資本比率	～25	25～35	35～45	45～55	55～
	1	2	3	4	5
固定資産長期資本比率	95～	95～85	85～75	75～65	65～
	1	2	3	4	5