

客船ターミナル施設等
事業計画書

東京港埠頭株式会社

指定管理者候補者の提案額

1 施設名称

客船ターミナル施設等

2 指定管理者候補者

東京港埠頭株式会社

3 収支計画書

単位:千円

項目	3年度	計
総支出額	387,372	387,372
利用料金収入	—	—
差引 (都への提案額)	387,372	387,372

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 客船ターミナル施設等の管理業務は、複数の「公の施設」の管理運営を一元的に行っていただきます。

また、客船ターミナル施設は船客待合所以外の機能を持つ複合的な施設で構成されており、一方、棧橋は海上輸送システム等の発着場所として都民に親しまれる港づくりの役割を担っています。このため指定管理者は、総合的な管理運営能力が求められます。管理運営に関する貴団体の基本的考え方を述べてください。

1 管理運営の基本方針

■ 基本姿勢

私たちは、海や港と都民との交流拠点である客船ターミナルが、より一層親しみある交流拠点となるよう、施設の魅力を最大限活用し、その実現に貢献してまいります。

- 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という。）開催を前に、晴海・有明・青海客船ターミナルそれぞれを取り巻く環境が大きく変化した中で、これまでの知識や経験を最大限に生かし、安全・安心な施設管理を行います。
- 船舶を利用した非日常的な水辺空間を楽しんでいただけるよう、水辺空間の魅力を発信し、クルーズ振興及び舟運活性化に寄与してまいります。
- 海上・水上輸送基地として、その役割が求められる各客船ターミナルについて、緊急時の対応力や関係者との連携力をより一層高めてまいります。また、コロナウィルス感染防止対策等、新たなリスクへの対応、テロ対策にも東京都及び関係者と連携して取り組みます。

■ 管理運営の基本方針

【基本方針 1】 質の高い空間とサービスの提供

- ターミナルのサービス機能の充実
- 国内外の方々に喜ばれる空間の提供
- ソフト・ハード両面によるバリアフリーの徹底



【基本方針 2】 水辺の魅力発信

- 乗船体験などによる水辺の魅力発信
- 様々な広報媒体を活用した情報発信
- クルーズ振興及び舟運活性化への寄与



【基本方針 3】 「安全・安心・快適」の実現

- 2020 大会関連施設運営を支える維持管理の強化
- 施設の特性を熟知した予防管理と省エネの徹底
- 施設に求められるリスク対応力の強化



**2020 大会開催、クルーズ・舟運活性化に寄与するために
全社的なポテンシャルをフル活用**

- (2) 客船ターミナル施設等を管理運営する上で重要と考える事項を挙げるとともに、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京2020大会」という。）に向け管理運営に係る関係者との円滑な調整が重要となりますが、それに対して貴団体のノウハウをどのように活かすのか、また、複数施設（晴海・有明・青海）において、どのように総合的な管理を展開していくか記入してください。

1 管理運営に必要な知識と地域とのコミュニケーションを発揮

■ 大規模施設の管理経験と地域や関係者の強固な連携力

私たちは、客船ターミナルを管理する上で、施設の特性等を踏まえた適切な対応と地域や企業等と連携した施設の活性化が重要と考えます。

私たちは、これまでも客船ターミナルだけでなく、フェリーターミナルビル、大型スポーツ施設の管理運営経験から、施設管理における技術的・専門的知見を有するとともに、老朽化しつつある建物・設備の確認ポイントを熟知しております。

こうしたノウハウに基づく予防管理を心がけ、不具合が生じないよう維持管理を行います。

また、3施設ともに、官公庁はじめ、船舶運航者や隣接する大型施設や交通機関、地元関係者等と共に、選手村工事期間中も船舶寄港時に係る調整等を行ってまいりました。

東京2020大会においても、調整が必要な事項や周辺に及ぶ影響について、これまで築き上げた関係性を最大限発揮し、これまでと同様、「顔が見える管理」を基本姿勢として、円滑な施設運営を行ってまいります。



船舶運航事業者との協同訓練

2 晴海・有明・青海の総合的、効率的な管理展開

■ 複数施設の効率的・効果的な管理

私たちは、分散する3つのターミナル施設の総合的な管理を行うにあたり、以下の体制による無駄のない効率的な管理を行ってまいります。

- 晴海客船ターミナルは、ターミナルスタッフ全員が常駐し管理を行います。
- 有明客船ターミナル、青海客船ターミナルは、警備員が常駐し、晴海客船ターミナルを拠点にしたスタッフが共同で対応します。
- 緊急時は、本社が青海地区に位置する特性を活かし、本社組織との連携により迅速な対応を図ります。

また、クルーズ振興及び舟運活性化については、東京国際クルーズターミナル管理者舟運事務局と連携することで、より効果的な運営に取り組んでいきます。

以上のとおり、晴海客船ターミナルを中核として、効率的な体制により有明・青海を含む3客船ターミナルの総合的な管理を展開します。

- (3) 客船ターミナル施設等は、東京の海の玄関であり、港と都民の交流拠点としての役割を担っています（晴海）。また、既成市街地と臨海副都心とを連絡する海上輸送システムの基地としての役割も担っています（有明・青海）。

客船ターミナル施設等の魅力を高めるためには、施設の一層の有効活用などにより、こうした施設を広く都民に知っていただくことが重要ですが、東京2020大会において、管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれ、有効活用などに影響が生じる可能性があります。

上記の影響も踏まえて、管理運営上の具体的な取組を述べてください。

1 客船ターミナルの機能を最大限に発揮

■ 東京2020年大会開催を踏まえた施設の活用

晴海客船ターミナルは選手村区域内にあり、有明、青海客船ターミナルは臨海地区に隣接していることから、本大会の影響を大きく受ける施設となっております。

そのような背景から、私たちは、3ターミナルにおける施設への影響を整理し、関係者と連携しながら、施設に求められる機能を最大限発揮してまいります。

(1) 晴海客船ターミナル

東京2020年大会により、晴海客船ターミナルは、本来の客船ターミナル機能から大会関係施設（NOC/NPC サービスセンター）としての機能を発揮する必要があり、また大会終了後も選手村跡地として様々な工事等が展開されることから、セキュリティを重視した施設管理及び情報管理に努めます。

(2) 有明・青海客船ターミナル

東京都では、川や海、運河など、東京の水辺空間の魅力を引き出すため、舟運を活性化し、身近な観光・交通手段として定着することを目指しております。

当施設は、今後、より多くの舟運の発着拠点として機能していくことが求められています。私たちは、舟運活性化事務局としても携わってきた経験から、舟運活性化に寄与するために必要な取組は、認知度、使いやすさであると考えます。

東京2020大会開催は、諸外国に東京の水辺空間の魅力を認知いただける貴重な期間となります。

当施設は、その取組の一助となるよう、関係者と連携し、SNSや工夫ある新たな情報発信を展開していきます。

施設の価値向上に取り組む3つの視点

【知る】 乗船体験などを開催し、水辺空間や舟運の魅力の体験

【繋ぐ】 魅力ある観光資源とターミナルをつなぐ関係者との連携

【広げる】 地域のイベント・SNSなどを活用し、発信力を強化

認知度を高め、施設の価値の向上に貢献

2 人員配置計画

(1) 人員配置計画 (その1)

各施設ごとにどのような能力や雇用形態の職員を配置し、又は委託して業務を遂行するか記入してください。

【総括表】

単位：人

管理組織 (施設名等)	雇用形態				計(a)+(b)+(c)	委託	備考
	常勤職員(a)	非常勤職員(b)	その他(c)	その他の具体的な内容			
本社等 (A)	2	0	0		2	0	
晴海	2		0		6	0	
有明	1	2	0			0	
青海	1		0			0	
施設計 (B)	4	2	0		6	0	
合計 (A)+(B)	6	2	0		8	0	

(注) 1 各組織の雇用形態の内訳を記入してください。人数は、延べ人数ではなく、実数を記入してください。
(複数の管理組織を担当する職員がいても、いずれかの管理組織に振り分けてください。)

(注) 2 「常勤職員」とは、週40時間程度勤務し、貴団体が複数年にわたり雇用する職員とします。

(注) 3 「その他」の場合は、具体的に雇用形態を記入してください。

(注) 4 「委託」とは、時間外の施設管理等（委託をしている警備は除く。）に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

(注) 5 「本社等」の欄には、貴団体の本社等の統括組織に配置する客船ターミナル施設管理に係る人員を記入してください。

(1) 人員配置計画 (その2)

【施設別内訳】

管 理 組 織					役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資格、業務経験年数等	雇 用 形 態				1 週間の勤務時間	備考
晴海	有明	青海	本社等	常勤				非常勤	その他 (具体的に)	委託			
客船ターミナル施設配置人員	◎	○	○		ターミナル責任者①	船舶運航者や関係団体との調整、消防関係責任者、お客様サービス提供・自主事業運営リーダー	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定	○				40時間	
	○	◎	○		ターミナルチーフ②	副責任者、有明担当、利用調整、施設管理(使用・撮影許可、物品管理)、自主事業等 等	上級救命技能認定	○				40時間	
	◎	○	○		ターミナルスタッフ③	施設維持管理全般、法令点検、修繕 等	上級救命技能認定	○				40時間	
	○	○	◎		ターミナルスタッフ④	青海担当、利用調整、施設管理(使用・撮影許可、物品管理)、活性化事業 等	上級救命技能認定	○				40時間	
	○	○	○		ターミナルスタッフ⑤	施設管理(使用・撮影許可、物品管理)、受付及び巡回			○			24時間	
	○	○	○		ターミナルスタッフ⑥	施設管理(使用・撮影許可、物品管理)、受付及び巡回			○			24時間	
	○	○	○	◎	臨港サービス事務所長	ターミナル管理・港湾サービス事業統括、東京都等関連団体との調整、利用促進等	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定	○				11時間	
	○	○	○	◎	企画振興スタッフ	客船ターミナル・港湾施設の活性化等の企画担当		○				2時間	
業務委託	◎				警備ポスト① (隊長)	安全管理全般 (巡回、点検、誘導、案内) 防災センターモニター監視	防災センター要員講習、東京都火災予防条例に基づく認定証所有者及び雑踏警備資格				○	168時間	
	◎				警備ポスト② (副隊長)	安全管理全般 (巡回、点検、誘導、案内) 防災センターモニター監視補助	防災センター要員講習、東京都火災予防条例に基づく認定証所有者及び警備業法による教育講習				○	168時間	
	◎				警備ポスト③	安全管理全般 (巡回、点検、誘導、案内) (晴海担当)	上級救命技能認定、警備業法による教育講習				○	168時間	
		◎			警備ポスト④	安全管理全般 (巡回、点検、誘導、案内) (有明担当)	上級救命技能認定、警備業法による教育講習				○	101.5時間	
			◎		警備ポスト⑤	安全管理全般 (巡回、点検、誘導、案内) (青海担当)	上級救命技能認定、警備業法による教育講習				○	101.5時間	

- (注) 1 職員一人ごとに記入 (1 職員につき 1 行) してください。したがって、「(1) 人員配置計画 (その1) 【総括表】」の合計人員と行数は同一になります。
- (注) 2 「管理組織」欄には、職員等が管理する施設名に◎を記入してください。
なお、複数の管理組織を担当する職員の場合は、主たる管理組織に◎、従たる管理組織に○を記入してください。
- (注) 3 役職については、施設を管理する上で必要と思われる役職 (所長、事務員、施設技術者等) を記入してください。
- (注) 4 能力、資格、実務経験年数は、実際に配置する予定職員を想定の上、記入してください。
- (注) 5 雇用形態は該当する欄○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
- (注) 6 「委託」については、時間外の施設管理等 (管理事務所時間外利用への対応等) に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

本表とは別に、全ての管理所の勤務ローテーション表 (標準月 1 か月分 ; A 4 判 ; 任意様式) を作成してください。

【勤務ローテーション表:晴海・有明・青海客船ターミナル施設】

管理施設:晴海客船ターミナル・有明客船ターミナル・青海客船ターミナル

役職/日・曜日	1 土	2 日	3 月	4 火	5 水	6 木	7 金	8 土	9 日	10 月	11 火	12 水	13 木	14 金	15 土	16 日	17 月	18 火	19 水	20 木	21 金	22 土	23 日	24 月	25 火	26 水	27 木	28 金	29 土	30 日	備考
ターミナル責任者①		◎	◎	◎		◎	◎		◎	◎	◎		◎	◎		◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎		◎	
ターミナルチーフ②	◎	○			◎	○	○	◎	○		○	◎		○	◎	○		◎	○		○	○	◎	○	◎			○	◎		
ターミナルスタッフ③	○			○	○	○	○			○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
ターミナルスタッフ④	○	○	○	○		○		○	○		○	○		○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○	○	○	
ターミナルスタッフ⑤			○	○	○	○				○	○	○	○				○	○	○	○	○			○	○	○	○	○	○	○	
ターミナルスタッフ⑥	○	○			○			○	○						○	○			○			○	○						○	○	
警備ポスト①～⑤	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
臨港サービス事務所長		②	②	②	④	②			②	②	②	②	②			②	②	②	④	②			②	②	②	②	②			②	
企画振興スタッフ					④														④												通常本社勤務
行事等						企画全体会議																									
出勤者計	9	9	8	9	9	10	8	8	9	9	9	9	9	8	8	9	8	9	11	9	9	9	9	9	9	8	9	9	8	8	

(注)1 ◎印は、出勤日及び責任者
 (注)2 ○印は、出勤日
 (注)3 ○印の中の数字は、勤務時間数

- (2) 施設管理者として常に適切な管理水準を確保するためには、すべての客船ターミナル施設等を統括し連絡調整を図る機能が不可欠です。管理事務所と総括組織（本社等）の役割分担や指揮命令系統などを記述するとともに、その関係がわかる組織図（任意様式 A 4 判 1 枚）を作成してください。また、職員の技術と能力向上を図るための貴団体の取組を具体的に記述してください。

1 役割分担及び指揮命令系統

■ 基本的体制と役割分担

施設の管理運営は、総括責任者である臨港サービス事務所長の下、客船ターミナル現場責任者 1 名とスタッフ 3 名の計 4 名で行います。

有明・青海客船ターミナルには、基本的には当社の警備スタッフが常駐し、日々の安全管理及びお客様への案内、船舶運航時の利用調整等を行います。混雑が予想される場合には、当社スタッフが警備スタッフと共同で、現地で利用調整を行います。

また、月 1 回、ターミナルスタッフ及び警備・清掃・設備保守の各スタッフで、管理状況等情報交換を行います。

「顔が見える管理」が生かせるよう、すべての業務にメインの担当をおきつつ、誰もがいつでも対応できるよう、メイン・サブ方式で業務をフォローできる体制を構築するとともに、スタッフ誰もが施設を熟知し、ワンストップでお客様の問い合わせや要望に応えられる体制を確保します。

本社組織は、客船ターミナル管理の基本的事項に係る決定や指示、監督の立場をとり、他事業との連携や、緊急時等の応援、また大きな災害時には調整窓口となり、必要な措置を行います。

■ 年間実施計画の着実な実施

各種取組みは、年間実施計画（Plan）に基づき実施（Do）し、月 1 回の会議等において進捗管理（Check）を行い、必要に応じて改善措置（Action）を講じることで確実な実施を図ります。



2 社員の技術と能力向上

■ スタッフの接遇等の能力向上に向けた教育の徹底

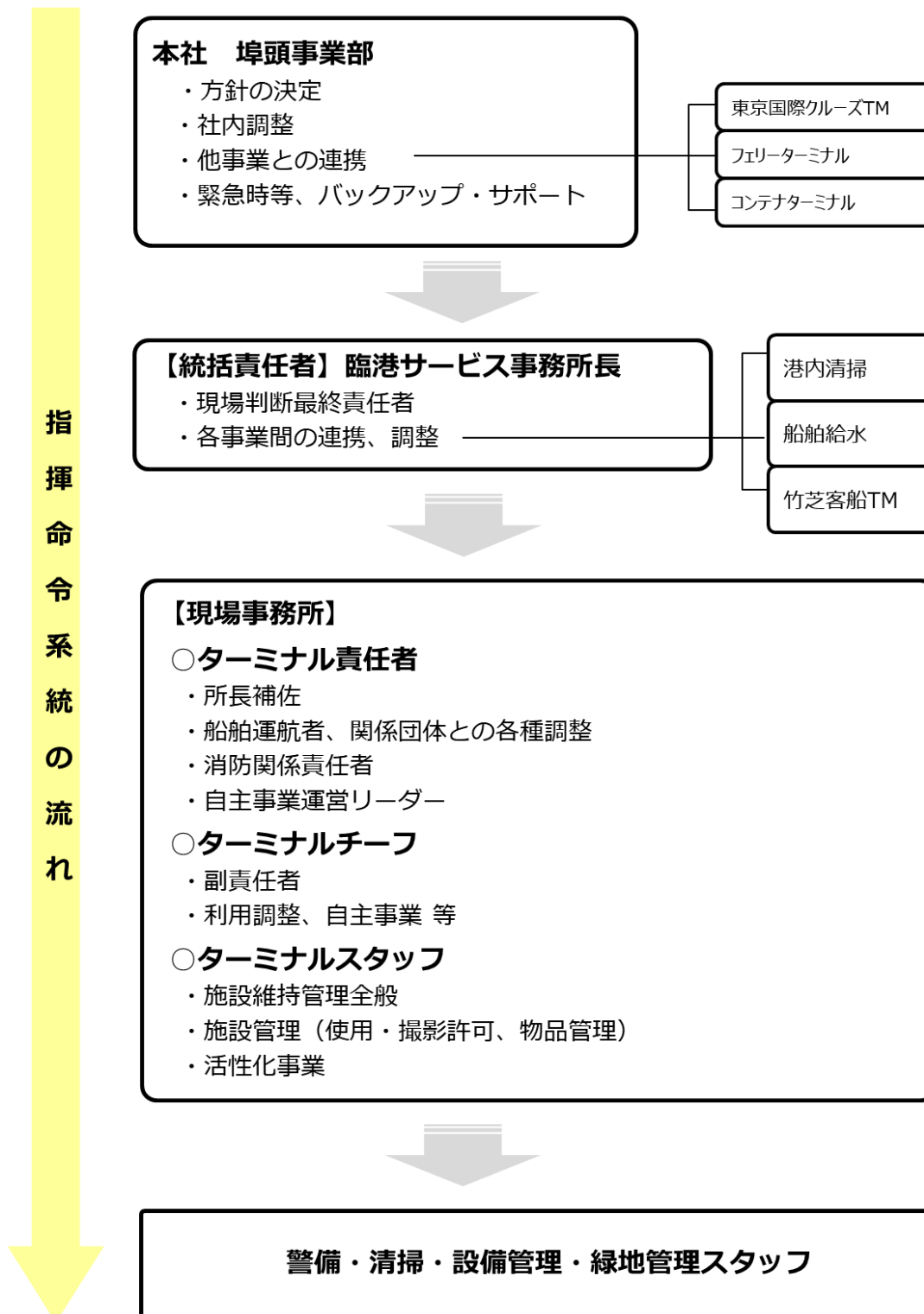
一人一人のスタッフがホスピタリティあふれる対応と、行政事務の代行者という役割を踏まえた質の高い業務遂行技術を身につけるため、継続的に教育を行います。例えば、能力向上のための研修として、マナー向上や接遇の向上を図るためのホスピタリティ研修、顧客情報の保護と法の遵守のための情報管理研修を実施します。

また、お客様の身を守るための上級救命認定講習の受講や火災時に的確な対処と迅速な安全確保を確実に行うための自衛消防技術認定を取得します。

有明・青海客船ターミナルについては、警備スタッフや船舶運航関係者も現場事務所スタッフと同様に技術・能力の向上が図れるよう、各連絡会を通じて、緊密に連携し、情報交換を行います。

さらに、管理運営上のノウハウ等については、現場調査、苦情要望対応事例などを OJT により相互のスキルアップを図り、即戦力につなげていきます。

晴海・有明・青海客船ターミナル施設管理事業 運営組織図



3 運営管理計画

- (1) 客船ターミナル施設等は、港と都民の交流拠点であるとともに、情報の発信地ともなります。そのため、客船ターミナル施設を管理するに当たり、積極的な取組や創意工夫が求められます。利用者にとって親しみやすい管理運営を行うための具体的な提案を記述してください。

また、都民等へアピールする手法についても提案してください。

1 利用者にとって親しみやすい管理運営

■ 都民の交流の場としての活用拡大

東京 2020 大会終了後、選手村が一望できる晴海客船ターミナル展望台等の PR を行い、視察や小学校の社会科見学、遠足でのご利用など、施設の利用促進を行います。

有明・青海客船ターミナルは、臨海副都心の散策、ジョギング、サイクリングなどの途中に憩いの場として気軽に立ち寄れるスペースとなるよう、HP での見どころ PR に加え、自転車置き場の設置についても東京都と協議しながら進めてまいります。

また、海上バスを待つ時間も快適であるよう、有明では FREE Wi-Fi のサービスを引続き提供するなど、利便性向上を図ります。

なお、施設の利用にあたっては、コロナウィルス感染防止対策として、適宜消毒を行いながら、お客様にも 3 密にならない利用、館内のマスクの着用などのご協力をお願いしていきます。



【施設見学等の利用促進】



【コロナ感染予防対策の徹底】



2 都民へのアピール手法

■ タイムリーでフラットな情報発信によるアピール

舟運や東京港のクルーズ振興に寄与できるよう、各ターミナルから船舶や客船寄港スケジュールなど、デジタルサイネージ等を活用し、タイムリーに情報発信していきます。

また、撮影スポットをホームページ等で発信し、撮影使用について積極的な使用者誘致に努めていきます。その際、一般のお客様の利用に影響がないように、利用者調整、ルールの徹底遵守に努めてまいります。

【情報発信の主な取組】

- 東京港の入港船舶を紹介するパネル、ポスター等の展示
- 東京国際クルーズターミナルや舟運事務局と連携し、Twitter や HP を活用したクルーズ客船入港情報やイベントなどの情報をタイムリーに提供
- Google を活用した戦略的な広報活動
- イベント開催時には地域情報誌への情報提供、メディアへの働きかけ

※利用拡大の取組や広報活動については、東京 2020 大会に影響がない範囲で実施いたします。

- (2) 客船ターミナル施設等には、利用者から日々様々な要望や苦情等が寄せられています。その要望・苦情等を的確に把握し管理業務へ反映するとともに、公平な取扱いをすることが重要です。指定管理者として法令等に基づきながら、利用者からの要望・苦情等をどのように受けとめ適切に対応していくのか、その具体的な方法、提案を記述してください。

1 要望・苦情の適切な対応

■ 基本的考え方

- 本施設への要望・苦情は、質の高いサービスを提供していく上での重要なヒントであると考えます。
- このため、お客様の声（要望・苦情）を収集し、業務に反映していく仕組みを構築します。
- また、東京都の代行者として、常に公正・公平な立場で対応できるよう「要望・苦情対応マニュアル」に基づき、全スタッフが誠意をもって、迅速に行動します。

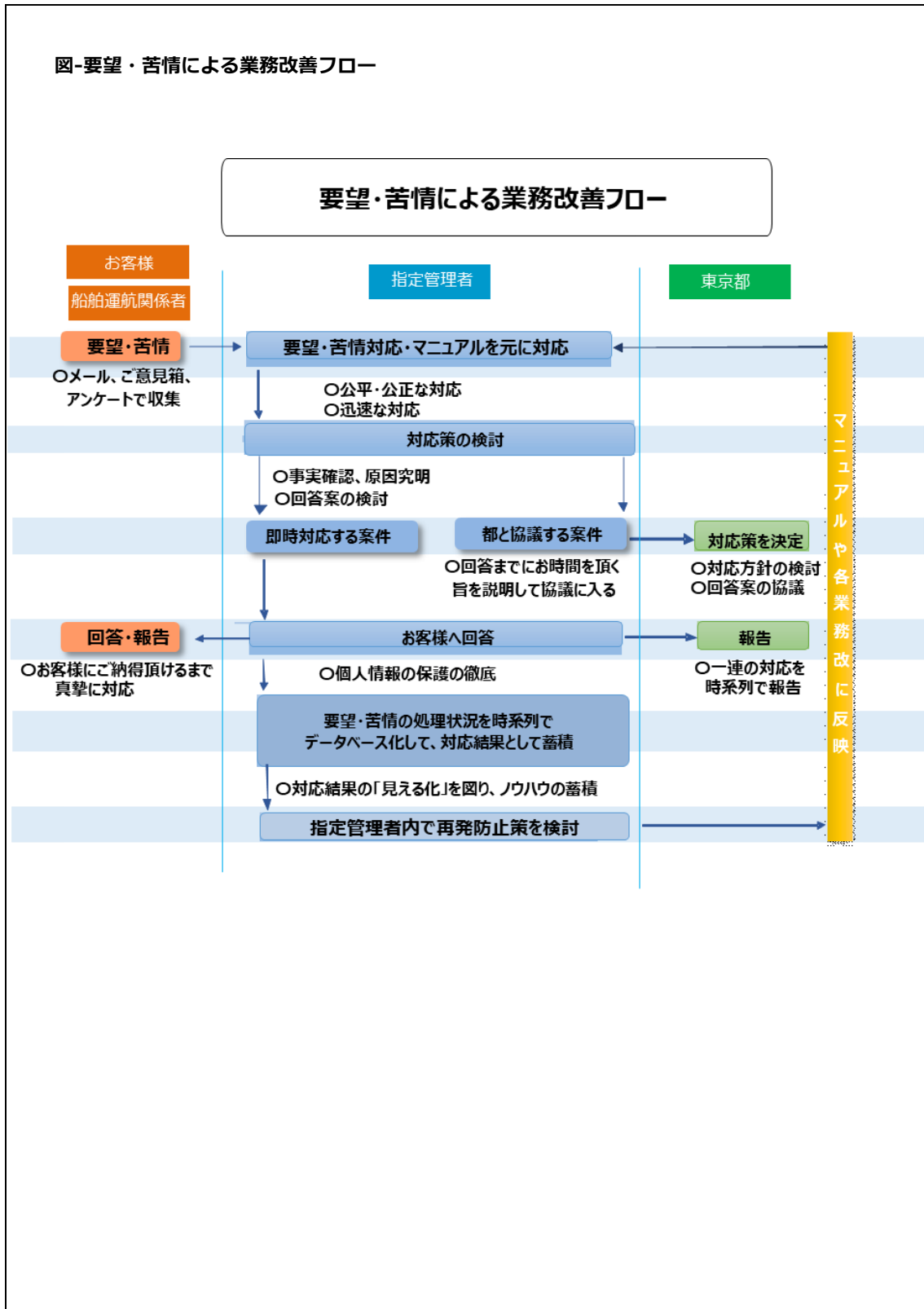
■ 要望・苦情等の把握

- お客様の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を行います。
 - ① 施設内の直接対応や受付窓口及びご意見箱の設置：通年実施
 - ② ホームページ上でのメール、電話、FAX、書簡での受付：通年実施

■ 要望・苦情等への迅速な対応と業務改善

- 窓口等でいただいた要望・苦情に関しては「要望・苦情対応マニュアル」を基に迅速に対応します。速やかに解決することが難しい案件も、お客様へのアプローチは即日行うことを基本とします。
- お客様や関係者等から受けた要望・苦情は「即時に対応する案件」「東京都と協議して対応する案件」に分類して対応します。
- 「即時に対応するもの」については、原則、即日対応した後、速やかに東京都へ報告します。
- 「東京都と協議して対応するもの」については、対応策や今後の方針について東京都に協議した後、お客様に回答します。なお、ここまでの対応で得られた個人情報 は厳重に管理します。
- 要望・苦情の処理状況を時系列でデータベース化し、以後の運営業務に役立てます。
- 要望・苦情の対応結果は、再発防止策を検討して、より質の高いサービスを提供していくため、様々な業務の改善に反映させます。

(2) 別紙 フロー図



- (3) 客船ターミナル施設等を管理運営していく上で、質の高いサービスを提供することは重要なことです。そのため、各施設の特性を活かしたサービスを提供する取組について、具体的な提案を記述してください。

また、利用者への質の高いサービスを行うためには、接遇が重要です。接遇についてどのように行うのか、職員への教育を含め、記述してください。

1 各施設の特性を活かしたサービスの提供

■ 各施設の特性を活かしたサービス提供

(1) 客船ターミナルにお越しになるすべてのお客様におもてなしの精神で対応

各施設ともに、文化が異なる外国人や障がいの有無等に関係なく、誰もが快適に利用できるよう配慮し、ハード・ソフト両面から利用者の安全性を確保します。

ハード面では、事故等に結びつく危険性のある施設の不具合について優先的に部品交換や修繕を実施し、ソフト面においては、東京観光案内窓口の指定を受けた i-Pad による電話通訳サービスや無料通訳機器「ポケットク」を活用して、ご意見や要望について迅速に対応いたします。

また、晴海、有明については、東京 2020 大会開催に影響のない範囲で、FREE Wi-Fi 及びコンビニ自販機の設置によるサービスを充実させていきます。

(2) 晴海客船ターミナル

晴海客船ターミナルは、展望台、テラス、都バスの発着所などの機能を有している大型複合施設であり、多数のお客様をお迎えする施設であることから、ターミナルスタッフを常駐させ、きめ細やかなサービスを展開します。

(3) 有明客船ターミナル・青海客船ターミナル

有明・青海客船ターミナルは、東京 2020 大会に向け、海上バスほか不定期に社会科見学船以外に、舟運の利用拡大も見込まれる施設です。東京 2020 大会開催時には開放施設であることから、利用者増に対応するための、警備員の常駐化、衛生管理の徹底など、ソフト・ハード両面からサービスを充実していきます。また、東京都が推進する舟運活性化事業の運営協議会事務局や隣接する東京ビッグサイト、東京国際クルーズターミナルと連携し、クルーズ振興や舟運活性化に寄与してまいります。



江戸庭園など空間装飾による
質の高いサービスを提供

2 スタッフの接客・接遇力向上への取組

■ ホスピタリティ溢れる人材の育成

東京 2020 大会開催により、世界各国、日本全国から数多くの観光客が訪れ、舟運は、観光だけでなく、都心部への交通手段としても期待されています。

ロールプレイングによるホスピタリティ研修を行い、接客マナーの向上に加え、障がいのある方や高齢者介助の手法の習得を図ります。また、東京港や船に関する基本的な知識をわかりやすく説明できる Q & A を作成し、スタッフ全員がワンストップで対応します。ターミナルのビューポイント、船舶や東京港についてのミニ知識、あるいは、臨海副都心の観光スポットやイベント情報、東京 2020 大会施設など周辺エリアを含む将来計画等を交えながらターミナルを案内できるよう、日頃から情報収集及び知識の向上に努めます。

また、お客様が一目でスタッフとわかるように統一したユニフォームを着用し、始業時の服装チェックでスタッフの身だしなみを確認するなど接遇レベルを徹底し、接遇向上の取組みを展開します。

(4) 客船ターミナル施設等の魅力を向上させ利用を促進するとともに、よりよい施設管理を図るため、指定管理者自らが事業を実施することも重要となりますが、東京2020大会において、管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれ、利用促進を図るための活性化策に影響が生じる可能性があります。上記の影響も踏まえて、施設の利用促進を図るための活性化策をどのように考えているのか具体的に記述してください。

また、指定管理者として自主事業を計画する場合にはその内容を記述してください。

1 施設の魅力向上と利用促進

■ 水辺やクルーズの魅力の情報発信

2020年9月に開業を迎える東京国際クルーズターミナルは、今後、超大型の外国客船の寄港が予定されています。

隣接する青海客船ターミナル、有明客船ターミナルも舟運活性化として、東京湾内を屋形船やクルーズ船の発着場所として期待されています。

客船ターミナル待合所を情報発信地として、魅力あるクルーズや海や水辺の魅力を発信し、乗船意欲を向上させる取組を行っていきます。

■ 立地と景観を生かした施設利用促進

これまでのターミナル運用実績を基に、時間帯によって異なる来館者ターゲットを設定し、その特性に応じて最適な情報発信を行い、ターミナルの社会的認知を高めるとともに来館意欲を喚起します。

昼間《次世代を担う子供たちの課外学習やファミリースポットとして》

- ◆ 都内を中心とした小中学校の児童・生徒により課外学習（社会科見学、遠足等）に最適な拠点としての社会的認知を推進します。次世代を担う子供たちに港の重要性や海の魅力を啓発します。また、臨海副都心に訪れるファミリーや自転車利用者、ペット連れの方々へ気軽な立ち寄りを促す取組を展開します。

夜間《近隣に類のない、海を全身で感じられるスポットとして》

- ◆ 都内で最も身近に、快適に、港のたたずまいや船の航行を体感できるスポットとして、魅力的な映像をSNSなどで広くPRし、施設のイメージアップを図ります。また、クリスマスやハロウィンなど、アニバーサリープロモーションを展開し、施設空間の魅力向上に取組みます。

■ オリジナリティあふれる自主事業の提案

更なる施設の利用促進を図るための活性化策として自主事業を展開します。可能な限り継続的に実施していきませんが、東京2020大会及び管理運営対象範囲がセキュリティエリアに含まれた場合は、東京都と実施について協議していきます。

また、晴海オータムフェスティバルについては、これまで地域連携として地元区である中央区のイベントと連携し、賑わいを創出してきましたが、組織委員会撤収工事状況等で連携が困難な場合には、別途、東京都と協議の上、実施いたします。

- 屋内外空間を活用した企画提案（「晴海客船オータムフェスティバル」など）
- キッチンカーを使用した「屋台村選手権」などイベントの企画提案
- 「東京港見学会」の開催による港湾施設及び港湾サービス事業の紹介
- 東京国際クルーズターミナルや臨海部各施設と連携したイベントを展開

- (5) 客船ターミナル施設等の管理運営に当たっては、関係者等との連携や協力、調整が重要となります。そうした中で、有明・青海客船ターミナル等の利用拡大に加えて、晴海を含む客船ターミナル施設等では、東京2020大会時に大会関係者が施設を使用するなど、管理運営に影響が生じます。

上記の影響を踏まえて、指定管理者として関係者等との連携や協力、調整について重要と考える事項について、具体的に記載してください。

1 2020年大会を支える現場力

■ 安全性と柔軟性を兼ね備えた現場力の発揮

私たちは、長年にわたり、客船ターミナルの運営管理に携わるとともに、東京港において様々な業務を通じ、多くの方々と確固たる関係を築いてきました。

2020年大会開催時には、晴海客船ターミナルは、大会運営の重要な部分を担うNOC/NPC サービスセンターになるとともに、有明・青海客船ターミナルは、観光や交通手段の一助として、舟運の利用拡大が開始されます。

開催時期は、猛暑に加え、台風や水害被害が多く発生する時期でもあり、老朽化した施設を万全な状態で維持していくことが求められるため、設備スタッフについても晴海客船ターミナルに常駐し、有明、青海含め迅速な対応を行える体制を整えます。

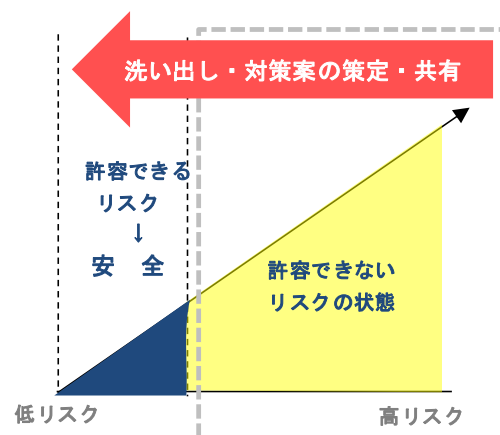
安全且つ円滑な大会運営を支えるべく、私たちは次の重要項目において、スタッフ一丸となって取り組んでまいります。

■ リスクを最小限にするための対策

2021年度については、これまでの管理環境とは異なり、2020年大会に加え、舟運の利用拡大、コロナウィルス対策等環境の変化に応じていく必要があります。

私たちは、これまでの運営経験の中で獲得した想定されるリスクを洗い出し、その対策案をまとめ、関係者と共有し、必要な対応、措置、訓練等を行います。

- 情報連絡体制を強化するため、引き続き、関係者連絡会(近隣警察署・組織委員会・近隣施設管理者・東京都など)を提案・実施し、情報共有を図ります。
- 空調設備や消防設備など、重要設備の点検回数を増やし、予防保全に努めます。
- コロナ感染防止対策や緊急時の対応について、有効な施設の運営方法についていつでも助言できる体制を構築します。
- 大会期間中でも実施が必要な法令点検などは、大会運営に影響がない日時に行います。
- 毎朝、大会関係者と連絡会により情報を共有化し、迅速な対応を行います。
- 最新の周辺道路状況や大会開催情報などを収集し、緊急時に即対応できるよう、関係者への協力要請や利用調整を積極的に行います。
- 大会開催による施設の閉鎖、大会終了時からの施設の開所に向けては、お客様の混乱がないよう、ホームページやSNS、都や区の情報媒体などを通じて、いち早く利用案内を発信していきます。



4 施設維持管理計画

- (1) 指定管理者の基本の業務である客船ターミナル施設を適正に維持管理するための基本方針について記述してください。

また、都の管理運営基準を踏まえた管理・監督体制、効率的な維持管理体制などを含む、具体的な考え方を記述してください。

1 「安全・安心・快適」の実現

■ 安全で環境に配慮した設備の維持管理

(1) 老朽化への対策に向けた維持管理

- 本施設は、供用開始から 25 年以上の年月が経っており、施設の不具合が日々発生している状況にあります。
私たちは、これまでの管理の中で得た維持管理データや設備管理マニュアルを基に、老朽化への対応を行っていきます。
- 老朽化への対策を進めていくために、施設の現状、点検、修繕の履歴等の情報をデータ化し、東京都と共有します。
- こうしたデータをもとに、経年劣化の進行や拡大によって、本施設が深刻な状況になる前に適切な修繕等を迅速に行います。

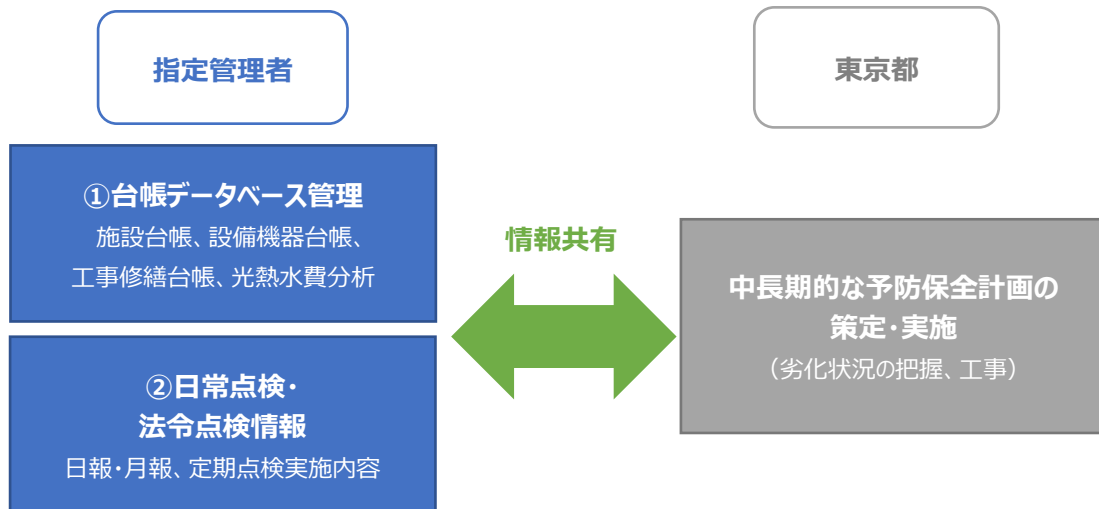


図-予防保全の東京都との連携イメージ

(2) 東京 2020 大会関連施設運営を支える維持管理の強化

- 大会期間中の運営が円滑に進むよう、施設利用者が少ない時間帯などを活用し、予防保全につなげるための設備等の点検強化に取組みます。また、世界中の外国人関係者が集うことから、コロナ感染防止対策のための消毒や衛生施設の使用状況等についてもよくチェックし、安全な施設の提供を行います。

(3) 環境に配慮した施設運営

- LCC（ライフサイクルコスト）の観点からも、データベースを用いてエネルギー消費量の多い時間帯や断熱性能が低いなどエネルギー効率が悪い箇所を探ります。
- また、利用者数が極端に少ない時間帯やエリアを利用実績に基づき整理・特定し、冷暖房の停止や部分的な閉所など省エネに配慮した柔軟な運営に努めます。

(4) 安全に配慮した維持管理

- 高齢者や障がいがある方のご利用にあたって安全かつ快適に利用できるよう、微小な段差や傾斜についても補修工事等により、迅速かつ適切に対応するとともに、ピクトグラムや多言語を用いた案内表示なども行っていきます。

- (2) 都民や東京都からの施設補修等の要望に対してどのように対応するか、指定管理者としての考え方や対応姿勢ならびに提案について、経費支出の考え方などを含め、具体的に記述してください。

1 施設補修についての考え方や対応姿勢

■ 施設の修繕と実施体制

(1) 基本的な考え方

- 安全性に係わる緊急案件は、お客様の安全確保を最優先し、東京都と調整しながら、現場への立入り禁止等の保全措置を行います。
- 都民や東京都からの施設補修等の要望に対しては、緊急を要しない不具合等については、要望等の趣旨と現場の調査確認等を行った上で、快適性や安全性に留意しつつ、柔軟に対応していきます。
- 地震等による施設の大規模破損等、施設の運営に大きな影響を与える案件は、東京都や関係者と協議を進め、可能な範囲で計画的に修繕を実施します。

(2) 修繕の実施体制

- 点検時に発見された不具合の内容は、補修、修繕、改修等の実施時期、内容を記録し、業務のノウハウとして蓄積するとともに、中長期の修繕計画等に適切に反映させ、施設の長寿命化が図れるよう東京都と共有し、常に良好な状態の保持に努めます。

(3) 経費支出の考え方

- 指定管理者が実施する 1 件当たり 30 万円未満の補修等は、これまでの維持管理経験から、計画的に必要なものをリストアップし、適切に執行してまいります。
- これに対し、1 件当たり 30 万円以上の補修等については、東京都と優先順位を踏まえた調整を行い、安全面やお客様サービスに支障がないよう対応します。
- また、当初予算の限度額を大きく超えてしまう場合には、安全性を最優先とし、東京都と協議した上で対応します。

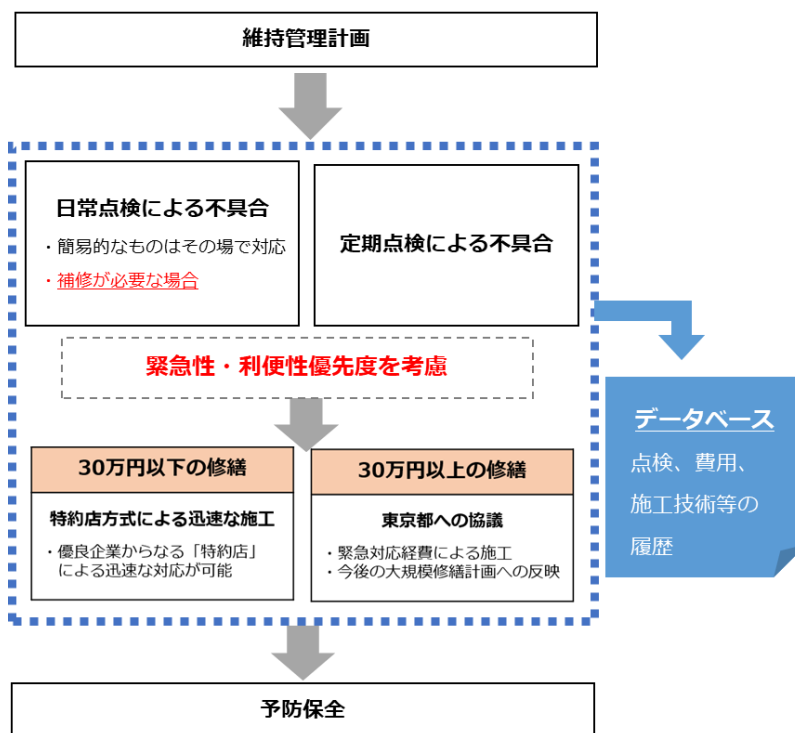


図-基本的な考え方や対応姿勢

- (3) 施設利用や維持管理にあたっての安全対策や施設利用者にけが人が発生した場合などの事故発生時の対応について、指定管理者としての考え方を具体的に記述してください。また、その予防対策についての考え方も具体的に記述してください。

1 事故等発生時の対応

■ 事故、急病人が発生した場合の対応

(1) 日常的な事故

- 乗船客など利用者が施設内で負傷、急病にかかった場合には、上級救命技能認定の資格を有する社員や常駐スタッフが応急対応を行います。
- また、必要に応じ消防・警察に救急要請するほか、速やかに東京都などに報告します。

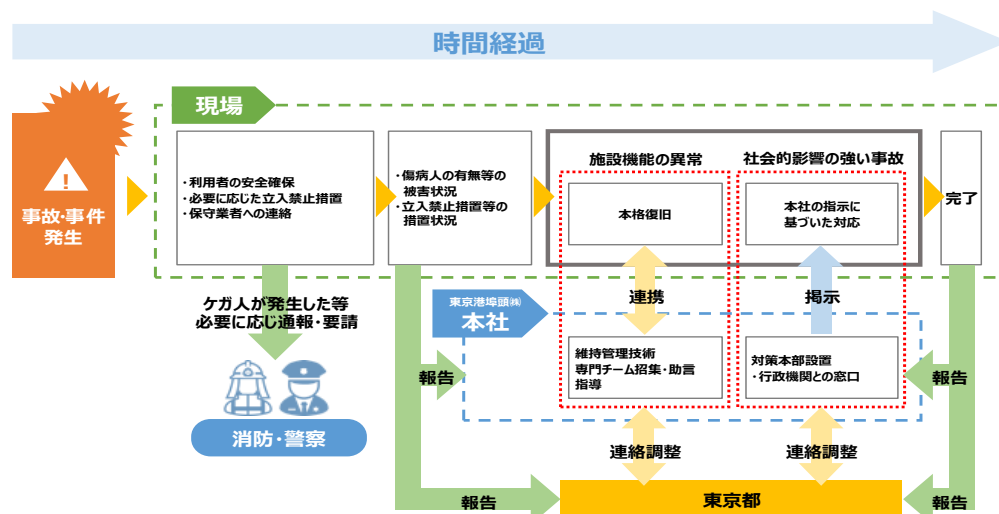
【日常的な事故の場合】



(2) 施設に影響をもたらす事件・事故

- 台風、大雨、大雪、落雷等による施設破損等の被害が発生した場合、まずは傷病人の確認を優先し、その後、施設の被害状況を速やかに把握し、立入禁止措置や応急措置を行います。
- また、施設の開館の有無、施設の復旧の目途について、東京都、関係機関に随時報告します。
- 大規模破壊等の被害が発生した場合、当社本社に対策本部を設置し、本格復旧に向けた専門的見地からの検討を行うとともに、マスコミや行政機関等との窓口を一元化します。

【施設機能に影響をもたらす事故など】



- (4) 客船ターミナル施設等は、災害時の緊急輸送を行う施設としても重要な役割を担っています。客船ターミナル施設等が災害発生時に有効に機能するには、あらかじめ発災時を想定し、日頃から準備を行う必要があります。また、震災時などには、有明・青海客船ターミナル等は、水上輸送基地としての役割が求められます。災害時に指定管理者としてどのように取組むべきか、具体的な対応を提案してください。また、関係機関等との連携はどのように行うか記述してください。

1 危機管理及び災害時対応

■ 基本的考え方

- 危機管理では、災害を予測した準備と災害発生時の被害を最小限とする対応が最も重要です。
- 特に 3 施設ともに、気象・海象の影響に加え、災害時の緊急輸送を担う施設でもあることから、日頃から関係機関との連絡体制を構築するとともに連携を強化し、定期的な訓練等を通じた災害対応力の強化に取り組めます。

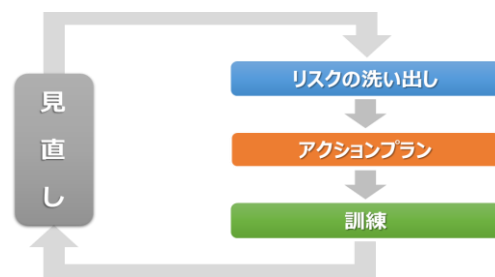


図-危機管理プロセス（概念図）

■ 危機管理対応への基盤づくり

(1) 災害を予測した準備

- 当社では、客船ターミナルにおいて、東京都が定める「東京都地域防災計画」や関係条例等に基づき、「危機管理計画書」や「緊急時アクションマニュアル」を策定しています。
- 私たちは、日頃から、地域の消防署、警察署等と情報交換を行いながら、合同訓練を実施するなど、協力体制を構築しております。また、各スタッフが各自の役割を把握し、訓練を重ねることで、災害発生時の利用者の安全確保に万全を期します。

(2) 関係機関との連携

- 各ターミナルは、災害時の緊急輸送基地としての役割が求められています。東京都と緊密な連携を図ることはもちろんのこと、有明、青海では、輸送業務を担うことになる船舶運航会社とは、日常的に連絡を取り合い、非常時の対応についての準備を整え、いざという時には協働関係の下、安全を確保しながら、緊急輸送基地としての機能を十分に発揮していきます。

(3) 現地対応以外でもサポートできる体制づくり

- 当社では、コロナ感染予防対策及び働き方改革の推進を目的に、社員全員がリモートワークにより業務が実施できる環境を整備しております。
災害発生時に、直接現地で対応するスタッフ以外にも、リモートワークによりサポートできる体制を構築しております。

■ リスクを軽減し、被害を最小限とする取組

(1) 災害等に備えた保険への加入

- 不測の事態に備え、「施設賠償保険」「動産総合保険」に加入します。

(2) AED 及び災害備品等の配備

- 災害発生時の備えとして、AED 及び食料、水、災害用トイレ等の災害備品を配備します。

(3) 情報連絡手段の確保

- 災害時の通信手段の多様化を目的として、携帯型デジタル簡易無線機を設置し、緊急時は当社本社との連絡体制を確保します。
- あわせて、本社に完備した本社緊急時内線電話により東京都との連絡体制も確保します。

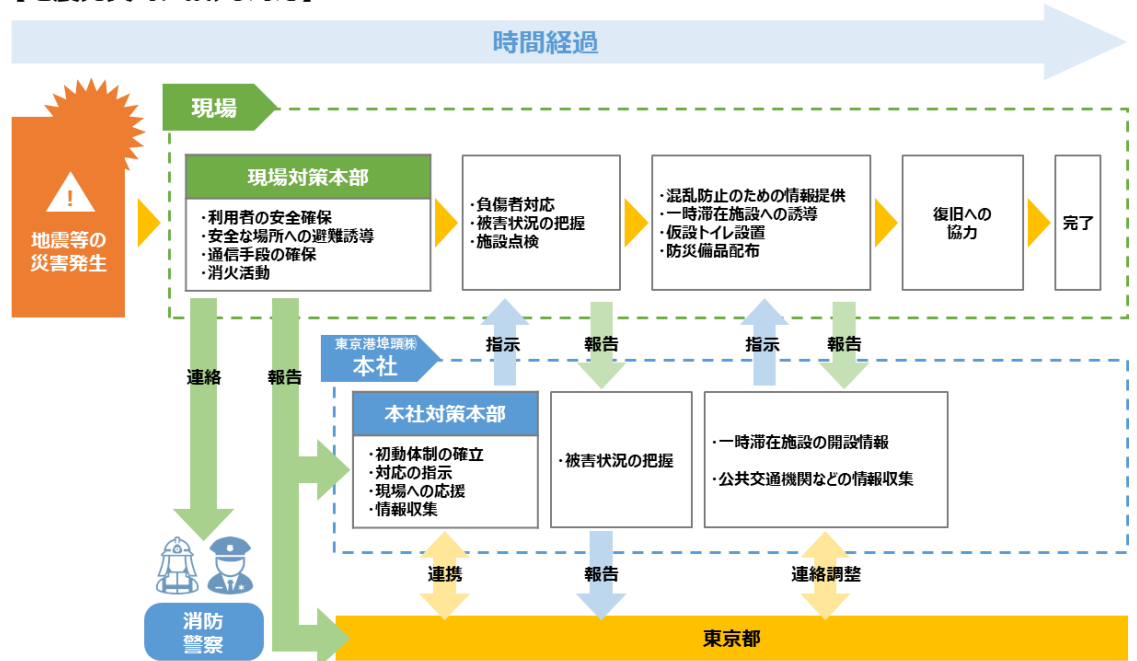
(4) 研修及び訓練による災害対応力の強化

- 小さな事故や有事の際の対応に必要となる上級救命技能認定を全スタッフが取得します。また、大規模地震を想定した避難訓練を実施し「情報伝達」、「救護・避難誘導」、「消防設備等の使用方法」、「応急措置対応」の習熟に努めます。

■ 地震発生時の対応

- 船舶着岸時は、船舶運航会社と協働し、乗船客の安全確保（陸側への避難など）に最善を尽くします。
- 有明、青海客船ターミナルが位置する臨海副都心地区は、地区内残留地区であり、地震発生時は来訪者に対し、臨海副都心地区にある本施設に当面は留まることを呼びかけます。一方、津波注意報・警報が発令された場合は、陸側の安全な場所への避難を呼びかけます。
- また、水上輸送基地として運用される有明・青海の施設点検については、隣接する本社社員が行い、東京都に迅速に施設状態を報告します。
- さらに、帰宅困難者が発生した場合には、臨海副都心の一時避難施設への案内誘導を行います。

【地震発災時における対応】



5 施設の使用許可等

- (1) 指定管理者には、東京都港湾管理条例に基づく客船ターミナル施設の使用許可業務を行っていただきますが、貴団体はどのように取り組む方針か、具体的に記述してください。

1 適正な使用許可業務

■ 適正な使用許可業務

指定管理者には、行政の代行者として、公平、公正な対応や適正な使用許可業務の執行が求められます。

私たちは、これまで培ってきた当社の公益性を活かし、公平性、公正性には特に留意しながら、お客様の視点に立ち、駐車場や撮影等の使用許可業務を行います。

ターミナルスタッフは、だれもが行政の代行者として、東京都の条例や管理基準等の知識の習得に努め、個人情報保護に係る研修等を通じて、様々な利用調整に対応していきます。

また、撮影場所については、「おすすめ撮影スポット」を紹介するなどサービス向上に努め、一層の利用拡大に取り組みます。

■ お客様の視点に立ったわかりやすい利用のご案内

東京 2020 大会に向けた工事開始から大会終了後の通常管理までの間、3 施設共に開放区域や利用可能状況が変わるため、お客様にわかりやすい利用案内を作成し、HP 等を通じて発信していきます。

また、初めてご利用いただくお客様にも利用しやすい施設としてご案内できるよう、施設の状況が一目でわかるよう導入した「ストリートビューによる確認」や「撮影や一般使用の手続き手順」、「撮影マニュアル」等を活用し、ご利用手続きをわかりやすくお伝えします。

■ 快適にご利用いただくためのルールづくりと運営

公共施設には、様々な目的をもって多くの皆様が来館されます。その際、ご利用されるすべての皆様が快適に施設をご利用いただけるよう、一般使用許可については、利用状況や施設に応じたルールを策定し、あらかじめホームページ等でお知らせを行います。

また、受付時にも改めてその内容をご利用されるお客様に適切にお伝えいたします。

使用許可後にルールを逸脱した使用により、他のお客様のご迷惑につながる場合には、ターミナルスタッフからルールを遵守いただくよう丁寧にお話させていただき、誰もが快適に施設をご利用いただけるよう取り組みます。

【誰もが快適にご利用いただける施設運営】



- (2) 使用許可した施設の使用料の徴収事務についても行っていただきますが、貴団体はどのように取り組む方針か、具体的に記述してください。

1 使用料の適正な徴収と管理

■ 適切な手順と管理の徹底

私たちは、施設使用料の徴収事務を行うにあたり、次の点を重要事項として認識し、取組みます。

- 東京都の条例、管理運営基準、その他徴収規程等をよく理解し、遵守します。
- ホームページや窓口で、事前に使用料を明示します。
- 使用料の徴収にあたっては、お客様の視点から解りやすい説明に努め、お客様にご理解いただいた上で使用料をお預かりするとともに、定められた領収証を発行します。
- 受領後は、「公金」として適正な事務処理を行い、複数人によるチェック体制を構築し、定められた期日までに振込みを行います。
- 現金の流れが明確になるよう、日報、金銭出納簿等に日々記載し、東京都への報告も確実に行います。
また、社内の内部監査により、手順や管理方法の見直しを随時行いながら、より安全で適正な管理に努めます。

【使用料徴収手順】

