

船舶給水施設  
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

船舶給水施設

## 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	114,737	114,737
利用料金収入	—	—
差引 (都への提案額)	114,737	114,737

## 1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 船舶給水施設の指定管理者は、公の施設を管理する行政の代行者としての役割を踏まえた上で、給水手法の違う岸壁給水と運搬給水とを効率的に事業実施し、給水のニーズに適切に対応していく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。

### 管理運営に対する基本的考え方

#### 事業ノウハウによる安全・迅速・着実な給水

当社は、長期にわたり東京港における港湾サービスを提供してきた経験・実績を基礎に、客船ターミナル施設、給水施設、外貿埠頭から海上公園などに至るまでの港湾関係事業、港湾施設の一体的な管理・運営を目指しています。

このうち岸壁給水事業は昭和29年から、給水船事業者の技術を引き継いだ運搬給水事業は平成11年からの実績があります。また、外貿埠頭管理、港内清掃等、港を基盤とした各種サービスに携わっており、広い視野での知識・経験が豊富です。

こうした中で培った高いサービス、コスト意識を船舶給水事業にフル活用し、これまでの事業ノウハウを基本とした安全・迅速・着実な給水を行うとともに、お客様サービスの向上や発災時対応などにもより一層取り組み、新たに環境に配慮した事業展開を行うことにより、本給水事業を通じて東京港の運営を支えるとともに、広く社会に貢献していきます。

また、東京2020オリンピック・パラリンピック（以下、「2020大会」という。）開催及び新たな施設の供用開始にあたっても確実な給水等を実施するため、利用者・都との緊密な連携を図ってまいります。

#### 安全・衛生の徹底

- 長期の実績に基づく安定供給
- 設備の清掃・水質検査の着実な実施
- 給水毎の残留塩素の確認
- 不具合箇所の早期発見・対処

#### お客様サービス向上

- 365日24時間のオーダー受付・給水
- 迅速供給・臨機応変な対応
- 積極的な要望の聴取、反映

#### 安全・迅速・着実な給水

#### 震災時対応

- 施設への清水ストック
- 緊急時アクションマニュアルに基づく訓練の実施
- 震災時も連絡可能な体制確保

#### 環境への取組

- 環境に配慮した燃料使用
- 温室効果ガスの削減

## 1 安全・衛生の徹底

これまでの実績に基づく安定供給を図るとともに、法定・自主も含めた給水施設の清掃・水質検査等を着実に実施し、全ての給水毎に残留塩素濃度の確認や施設点検による不具合箇所の早期発見及び対処を通じて安全・衛生に徹底した適正で確実な事業活動を展開します。

- ✓ 岸壁給水65年以上、運搬給水21年以上の実績に基づく安定供給
- ✓ 晴海貯水槽及び給水船給水タンクの清掃・水質検査の着実な実施
- ✓ 給水毎の残留塩素濃度の確認
- ✓ 施設点検・不具合箇所の早期発見及び対処

## 2 お客様サービス向上

365日24時間の電話転送サービスによるオーダー受付と給水作業の実践、ノウハウによる迅速給水・臨機応変な対応、積極的な営業活動を実践し、お客様要望の聴取及び反映、常に改善を加え、お客様サービスの向上に努めていきます。さらに社員自らが作成した外国船作業対応会話集を活用します。

- ✓ 365日24時間電話転送サービスによるオーダー受付と給水作業の実践
- ✓ ノウハウを活かした迅速給水・臨機応変な対応
- ✓ 積極的な要望の聴取・反映
- ✓ 外国船作業対応会話集の活用

## 3 発災時対応

運搬給水船への清水ストックを行うとともに、晴海貯水槽の清水ストックを別途当社が受託予定の晴海客船ターミナル管理者が操作・活用できるよう定期訓練を実施します。さらには、発災時に連絡可能な連絡体制の確保、上級救命技能認定の取得、緊急時アクションマニュアルに基づく訓練の実施を通じて、発災時対応能力のより一層の向上を図ります。

- ✓ 運搬給水船及び晴海受水槽への清水ストック
- ✓ 災害時優先携帯電話などによる発災時の連絡体制の確保
- ✓ 上級救命技能認定の取得による負傷者への応急対応力の強化
- ✓ 緊急時アクションマニュアルに基づく訓練の実施

## 4 環境への取組

環境に配慮した燃料を運搬給水船に使用、船舶のアイドリングストップ（停泊時の発電用エンジン停止及び陸上からの電源供給）などを通じて、より一層の環境への取組を進めます。

- ✓ 環境に配慮した機関燃料（軽油）の使用
- ✓ 温室効果ガスの削減（CO<sub>2</sub>削減）

- (2) 船舶給水施設の管理運営に関し、重要と考える事項を挙げるとともに、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会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し、どのような業務を展開していくか記入してください。

## 当社のノウハウを活かした業務展開

### 東京港の利便性を高めるパートナー

当社は、各種港湾サービスの一体的な提供を担うことで、より利便性の高い東京港の実現に貢献していくことを目指しています。これまでの長年にわたる経験を踏まえ、次の3点を重要と考え、当社のノウハウを活かして取り組みます。

## 1 お客様サービス向上

### (1) お客様の視点からの業務改善の継続的な展開

お客様の視点に立ち、365日24時間の給水受付や、各種オーダーへの迅速・臨機応変な対応をするとともに、東京の玄関口・旅立ちの場として、多言語対応や給水完了船の出港時のお見送りなどを通じて「おもてなし」の向上を図ります。また、実績に基づく給水作業の効率化や、アンケート等でいただいたご意見の反映に取り組むことで、継続的な業務改善を展開していきます。

#### ✓ 365日24時間対応

- 営業時間外の給水受付の実践  
(電話転送サービスによる対応の実施)

#### ✓ お客様の利便性向上に資するサービスの展開

- 迅速・臨機応変な対応、突発オーダーへの対応
- メールを利用したオーダーへの対応

#### ✓ 東京の玄関口・旅立ちの場としての「おもてなし」の向上

- 外国船対応会話集の作成・活用

#### ✓ 継続的な業務改善活動の展開

- 船舶給水実績データを活用した作業手順・時間等の把握による効率的な給水
- 苦情要望対応カードによる改善と都港湾局への報告
- アンケート実施を踏まえた改善（営業時間外対応、お見送りサービス）

#### 船舶給水作業 外国語会話集

言語	作業台
<b>日本語</b>	<b>給水に来ました。</b>
英語	I came for wataer supply
中国語	来加水了
中国語(音)	ライ ジャー スワーラ
韓国語	급수하러 왔습니다
韓国語(音)	グッスハロ ワッスニダ
<b>日本語</b>	<b>給水の取入口はどこですか？</b>
英語	Where is the intake of the water supply ?
中国語	加水口在什么地方？
中国語(音)	ジャー スワイ コー ザインマディーフ
韓国語	취수구는 어디입니까?
韓国語(音)	チュースグヌン オディ イムニッカ
<b>日本語</b>	<b>取入口は何箇所ですか？</b>
英語	Is the intake several places ?
中国語	有几个加水口

【外国後対応会話集】



【客船への給水作業】



## (2) 安全かつスムーズで的確な給水作業を行います

各埠頭での給水施設の立地から給水栓・管の特徴を詳細に把握しており、荷役作業の状況を踏まえながら、安全かつスムーズな給水作業を行うことができます。また、給水船のスタッフは、かつて給水船事業者から引き継いだ技術を活用・改善しながら業務にあたっており、海技免許を持つ船長、機関長や熟練した甲板員などが運航・給水技術に優れ、器具の操作も熟知しています。岸壁給水と運搬給水との双方の作業を熟知したスタッフや6級海技士（航海・機関）など有資格者の拡大を進めており、より柔軟な人員配置が可能な体制整備を図ります。

## (3) 情報をフル活用し迅速なサービスを提供します

東京都から提供される「入港予定船一覧表」やターミナル管理で把握できる大型客船の入出港スケジュールと過去の作業記録の照合により、先見性を持った作業計画を設定し、急な給水オーダーにも迅速なサービスを提供します。

また、全国組織である全国船舶給水主管者会議のメンバーとして、自社の業務改善経過等を情報発信するとともに、他港での業務改善手法等の情報を収集し、積極的に業務に活かします。

## (4) 初めてのオーダーにも分かり易い丁寧で迅速な対応を行います

初めてオーダーを頂くお客様に対して、ホームページでの分かり易い申請書の記入要領や手続き概要を用いて、丁寧な説明を行うとともに、多様な船舶に精通した経験豊富なスタッフを配置しており、現場での的確かつ迅速な給水サービスを行います。

## 2 衛生面、安全面での配慮の徹底

### (1) 衛生管理に確実に取り組みます

全ての給水作業の開始前に水道水の残留塩素濃度を適切に確認するとともに、目視により濁りの有無や臭いの有無を確認します。

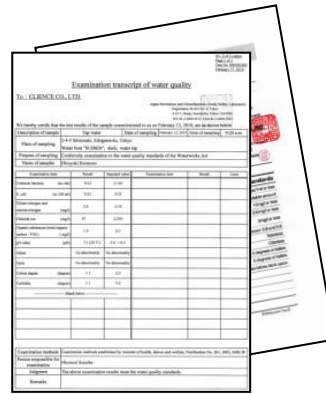
また、近隣住民の水道利用との調和のために設置された晴海貯水槽については年1回の簡易水道法に基づく水質検査等の法定点検を遵守するとともに、運搬給水船「すいれん」についても年1回のドック入り時に衛生管理のために、今後とも自主的に清掃を実施するなど安全で衛生的な水質の確保を徹底します。

さらに、こうした取り組みを確実に進めるとともに、お客様が安心してご利用頂けるように、新たに水質検査証・水質検査結果を英語版も含めて継続的にホームページで公開していきます。

- ✓ **全ての給水作業開始時における水質の確認**
  - 残留塩素濃度の確実な確認実施
  - 目視等による濁りや臭いの有無の確認
- ✓ **施設清掃・水質検査等による安全で衛生的な水質の確保の徹底**
  - 晴海貯水槽の簡易水道法に基づく法定点検、水質検査の遵守
  - 運搬給水船「すいれん」のドック入り時の清掃の徹底
- ✓ **水質検査結果の公開（晴海貯水槽、運搬給水船の給水タンク）**
  - 水質検査結果のホームページ公開
  - 水質検査結果の英語版の作成（ホームページ公開）



【水質検査結果書（日本語版）】



【水質検査結果書（英語版）】

## （２）安全確保のため、点検・確認を徹底します

業務の始業・終業時や待機時間における、給水取付口や給水ホースなどの各種取扱器具の安全点検を、チェックリストや指差呼称により実施します。

また、給水時には、水質確認のために実施している事前の捨水の際に、水の圧力を把握するとともに、埠頭における荷役作業状況の確認、運搬給水船の顧客船舶への安全な接舷、資機材の安全な上げ下ろしなど安全な給水作業を徹底します。これらの点については、所内安全衛生委員会の開催やスタッフミーティングの開催、車両移動の安全性を高める安全運転講習の受講、能力向上研修などにより作業スタッフの意識を常に高く保ちます。当社は、これまで船舶給水事業において全く支障なく取り組んできた実績を誇りに、培ったノウハウと関係機関との連携の下、「安全・安心・スムーズにオーダーに応える船舶給水事業」を行います。

### ✓ 業務の始業・終業時や待機時間における各種取扱器具の安全点検

- チェックリストによる点検
- 指差呼称による点検

### ✓ 給水時の安全確認

- 捨水による安全な水の圧力の確認
- 埠頭における荷役作業状況の確認
- 運搬給水船の顧客船舶への安全な接舷
- 資機材の安全な上げ下ろし

### ✓ 情報共有等を通じた継続的な改善

- 安全衛生委員会の開催（月1回）
- 定例スタッフミーティングの開催（週1回）
- 能力向上研修
- 初心者向けマニュアルの継続的な更新



【運搬給水船における整理整頓された資機材の片づけ】

### 3 環境や震災にも配慮した公益性の高い事業推進

#### (1) 環境への取組み

公益性の高い組織として、運搬給水船すいれんの機関燃料・排気ガス削減の推進など環境にも配慮します。

##### ✓ 運搬給水船すいれんの機関燃料・排気ガス削減等の取組み

- 船舶機関燃料に軽油を使用
- 船舶停泊中の整備電源設置による船舶エンジン稼働時間の削減

#### (2) 震災への取組み

関東大震災当時の「水船」の活躍などの史実や東日本大震災の経験も踏まえ、災害時の飲料水確保に向けた取組みなどにも東京都と連携のもとで積極的に進めています。

##### ✓ 非常用飲料水のストック

- 運搬給水船「すいれん」タンクへの清水ストック
- 晴海貯水槽での清水ストック
- 水上輸送基地である有明・青海客船ターミナルへの飲料水の運搬

##### ✓ 緊急時アクションマニュアルに基づく震災訓練の実施

- 岸壁給水施設への運搬も視野に入れた訓練の年1回実施
- 「すいれん」による岸壁給水・運搬給水の相互給水と相互補給
- 陸路分断時の水上輸送基地（有明・青海客船ターミナル）の現況確認

##### ✓ 震災時にも連絡可能な体制確保

- 災害時優先携帯電話、災害時業務無線機の設置

##### ✓ 負傷者への応急対応

- スタッフ全員が上級救命技能認定書を取得し対応



【清潔な晴海貯水槽の内部】



【清潔な運搬給水船給水タンクの内部】



## **4 2020大会に係る関係者との円滑な調整**

### **(1) 大会期間中の給水対応**

2020大会時に活動する監視船、護衛艦の給水オーダーに的確に対応するため、事前に関係者との打ち合わせや調整を実施するとともに、大会期間中は確実にサービスを提供していきます。

### **(2) 晴海給水施設の使用中止期間の健全な維持**

晴海給水施設は、水質を維持するため常にメンテナンスが必要な施設です。2020大会中等、もし使用中止期間が発生した場合においても、その後の使用に支障が無いようメンテナンスを行い、施設を健全に維持します。

### **(3) 晴海給水施設の使用中止期間のお客様への対応**

晴海給水施設を利用しているお客様が使用中止期間に給水を希望した場合、利用可能な岸壁給水施設や運搬給水船「すいれん」による給水など代替案を提案し、可能な限りお客様の要望に応じていきます。

## 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				備考
	常勤職員 (a)	非常勤職員 (b)	その他(c)(具体的に)	計(a)+(b)+(c)	
本社等 (A)	2	0	0	2	「人員配置計画(その2)」の企画振興スタッフ1人を記載
施設計 (B)	8	0	0	8	
岸壁	4	0	0	4	
運搬	4	0	0	4	常勤職員3人に「人員配置計画(その2)」の臨港サービス事務所長1人を含む
合計 (A)+(B)		0	0	10	

(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 「本社等」の欄には、貴団体の本社等の統括組織に配置する船舶給水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
	岸壁	運搬				常勤	非常勤	その他(具体的に)		
船舶給水配置人員	◎	○	船舶給水キャプテン	船舶給水現場総括、オーダー受付、スケジュール調整、データ管理、資料作成等	1級小型船舶操縦士、給水業務歴6年以上、上級救命技能認定	○			40時間	
	○	◎	船舶給水リーダー	「すいれん」船長及び岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、用具点検整備等	海技士(航海)、給水業務歴6年以上、上級救命技能認定	○			40時間	
	○	◎	船舶給水サブリーダー	「すいれん」機関長及び岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、用具点検整備等	海技士(機関)、給水業務歴6年以上、上級救命技能認定	○			40時間	
	○	◎	船舶給水スタッフ①	「すいれん」機関士補助及び岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、用具点検整備等	1級小型船舶操縦士、上級救命技能認定	○			40時間	
	○	◎	船舶給水スタッフ②	「すいれん」甲板員及び岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、用具点検整備等	1級小型船舶操縦士、上級救命技能認定	○			40時間	
	◎	○	船舶給水スタッフ③	「すいれん」甲板員及び岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、用具点検整備等	1級小型船舶操縦士、上級救命技能認定	○			40時間	
	◎	○	船舶給水スタッフ④	「すいれん」甲板員及び岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、用具点検整備等	1級小型船舶操縦士、上級救命技能認定	○			40時間	
	◎	○	船舶給水スタッフ⑤	「すいれん」甲板員及び岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、用具点検整備等	1級小型船舶操縦士、上級救命技能認定	○			40時間	
	○	○	臨港サービス事務所長	船舶給水事業・ターミナル管理・港内清掃事業統括、東京都等関連団体との調整、利用促進等	港湾施設関連業務歴10年以上、上級救命技能認定	○			11時間	
	○	○	企画振興スタッフ	港湾施設の活性化、保安体制及び東京都調整等の担当	港湾関連業務歴10年以上	○			2時間	通常本社勤務(4時間×2回)、「人員配置計画(その1)」の当社等(A)欄に記載

(注)1 職員1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、船長等)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 雇用形態については、該当する欄に○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。

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;A4判;任意様式)を作成してください。

組織名：港湾サービス係

管理施設等：岸壁給水施設：竹芝、日の出、芝浦、晴海、月島、辰巳、東京国際クルーズの7ふ頭

運搬給水船：すいれん

事務所：大井船舶給水所詰所

役職／日・曜日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	備考	
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
船舶給水キャプテン		◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎		
給水リーダー		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○		
給水サブリーダー		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○		
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○		
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○		
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○		
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○		
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○		
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	大井詰所勤務	
企画振興スタッフ				④															④												通常本社勤務	
行事等		給水全体会議														給水全体会議																
出勤者計	0	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	0	0	8	

岸壁給水・運搬給水どちらにも対応可能

(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

(注)4 土日等給水作業は、オーダーの都度、対応

- (2) 船舶給水は、岸壁にて接岸中の船舶に給水する岸壁給水と、運搬給水船で海上から給水する運搬給水とがあります。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、岸壁給水と運搬給水を統括し連絡調整する機能が不可欠です。詰所と統括組織（本社等）の役割分担や指揮命令系統などを示すとともに、その関係がわかる組織図（A4判1枚）を作成してください。また、技術と職員の能力向上を図るための貴団体の取組みを具体的に記述してください。

## 管理水準の確保と役割分担

### 有資格者の拡大による確実な管理水準の確保

#### 1 基本的体制

船舶給水事業の基本である水質・衛生管理についての知識と最新情報を常に把握するとともに、緊急時・事故時対応や、SOLAS条約（海上人命安全条約）等、港を取り巻く状況を十分に熟知した上で対応できるように、当社全体及び職場内での研修を実施します。

一方、臨港サービス事務所組織内の効率的体制を確保するため、組織内の業務熟知者を拡大していきます。

これに加えて、運搬給水船「すいれん」の操船可能な6級海技士免許（航海、機関）取得者を複数確保しているので確実に年末年始を含む365日24時間の稼働を遂行します。

#### 2 技術とスタッフの能力向上を図る取組

船舶給水事業は、別添組織図のように、総括責任者である臨港サービス事務所長の下、6名体制で実施します。船舶給水キャプテン（1名）をリーダーに、基本的な担当者としての給水担当スタッフ（7名）で業務を進めます。本社は、船舶給水事業の基本的方向に係る決定、指示及び監督を行います。対外的な業務管理調整は、所長以下現場スタッフがタッグを組んで取り組みます。また、お客様のオーダーの重複や作業の進捗状況により、スタッフを適切に配置するとともに、同じ港湾サービス事業の臨港サービス事務所を挙げて相互応援を行います。

##### ✓ バックアップ体制の強化・組織力の向上

- 「誰でも作業可能」とする作業熟知者の拡大
- 初心者向けマニュアルの更新
- 能力向上研修の拡充
- 運搬給水船操船者の拡充、複数の船長・機関長の確保
- 清掃船チームとの連携、リモートワークシステムの導入により、現場作業・本社ともに、バックアップ体制を構築

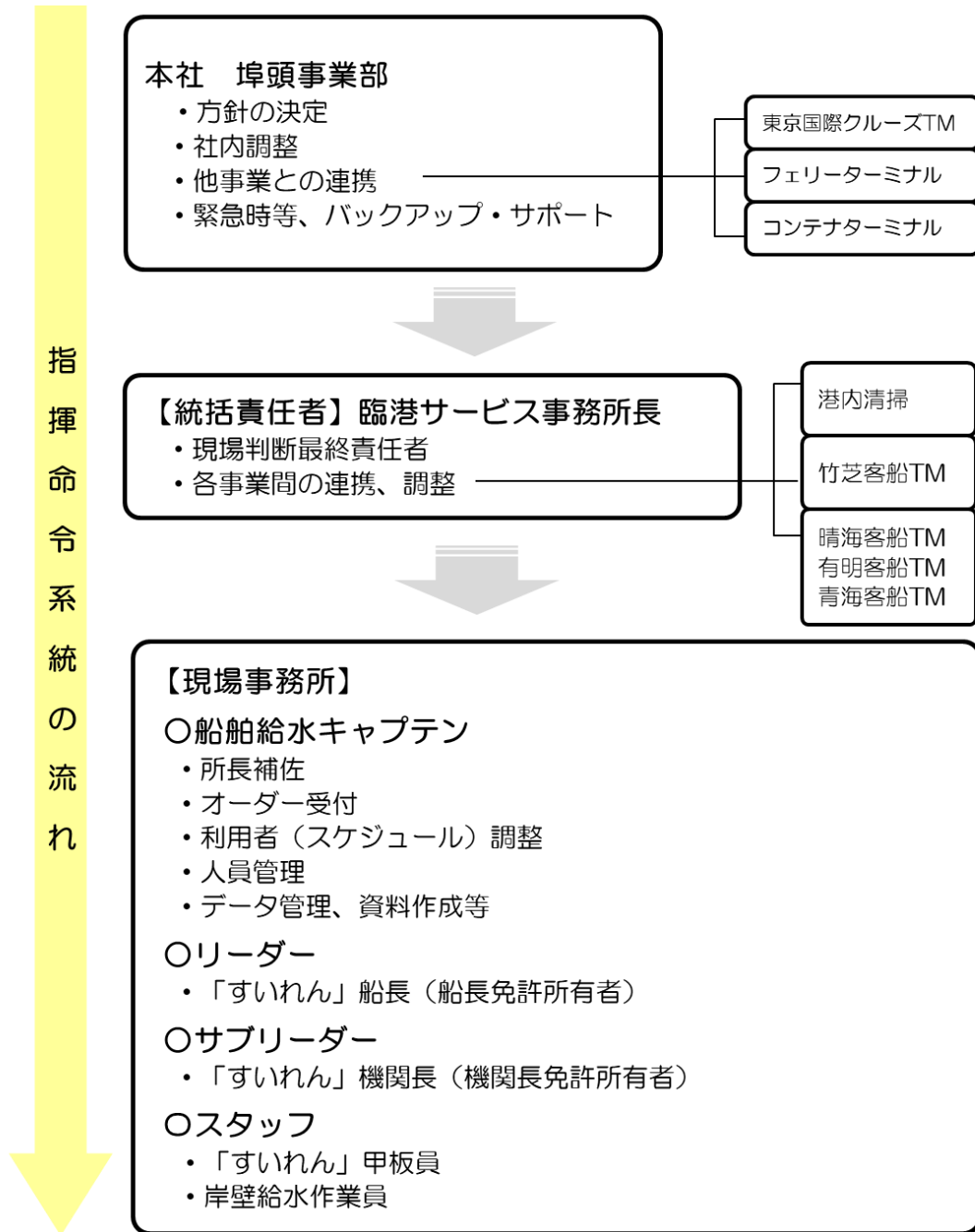
##### ✓ 継続的な情報共有

- 定例スタッフミーティング（1回/週）による現況・課題の情報共有
- 安全衛生委員会（1回/月）による安全性・衛生の確保
- 全国船舶給水主管者会議（1回/年）における全国的な情報の共有
- 船舶代理店等訪問による営業活動及び東京港の船舶給水情報等の収集・共有



2 人員配置計画 (2) 別紙

船舶給水事業 運営組織図



### 3 運営管理計画

- (1) 船舶給水施設を管理するに当たり、指定管理者として積極的な取り組みや創意工夫が求められます。船舶にとって清水を確保することの重要性を考慮し、利用要望に対して確実にサービスを提供するための具体的な提案を記述してください。

#### 利用者に対して確実なサービスの提供

### ノウハウを活かしたサービスの提供

当社は、何よりもお客様のオーダーへの柔軟な対応が必要であると考えます。  
また、今まで蓄積された経験、技術、情報を有しており、これらを効率的に活用することでより質の高いサービスを提供します。

#### 1 365日24時間対応

船舶の運航と言う気象・海象条件に左右されやすいお客様のご都合に配慮し、早朝、夜間、土日祝日、年末年始の営業時間外でも船舶給水担当者が持つ携帯電話への転送による問合せ・オーダー受付を行い、迅速・柔軟な対応を実践します。

#### 2 短時間での迅速な給水

お客様のニーズに迅速な対応をするため、作業時間の短縮を図ります。例えば、大量の清水を限られた時間の中で給水する必要がある大型客船などに対しては、岸壁と運搬の両方を併用して給水する提案をするなど、あらかじめお客様の過去のデータから作業の段取りを確認します。

こうした調整を行うための基礎知識として、毎日の朝礼等において港内の工事箇所、航行不能海域の確認、天候による時間・航行路のブレなども確認しながら、スタッフだれもが把握できる体制を整えています。

#### 3 オーダーが重複した場合の対応

船舶への給水は、場所、時間、手法等についての様々なオーダーがあり、早朝、夜間、土日祝日、年末年始のオーダーに加え、時には、別のオーダーと重複することもあります。その場合はまず、組織内の応援体制により対応します。

次に、重複により応援体制でも間に合わない場合については、給水時間や給水場所の変更調整を行います。

基本は受付順としながらも、お客様にご納得いただけるように時間の許容範囲などを確認調整して可能な限りお客様のご要望に近づける努力をいたします。

なお、初めて給水されるお客様に対しては、ホームページ等に分かり易い申請書の記入要領や手続き概要をご用意し、丁寧に説明するとともに、多様な船舶に精通した経験豊富なスタッフを配置することにより、現場での的確かつ迅速な給水サービスを行います。

- (2) 船舶給水施設には、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。

## 確実な要望の把握と管理業務への反映

### 1 要望の把握

船舶代理店などへの営業活動で築き上げた信頼関係によって得た、貴重な要望に対応することにより、お客様サービスの向上を図ります。それにより、さらなる信頼関係の前進を図ります。

また、給水業務に携わるスタッフは、日常的にお客様に対し積極的な声かけを行い、現場における要望を聞き取ります。その際の受け応えは、真摯かつ正確に行い、信頼を得るよう対応します。

さらに、アンケートの実施など積極的な要望の把握により継続的なお客様サービスなどの業務改善にも努めます。

船舶給水についてのアンケートへのご協力をお願いいたします。

※お問い合わせは、  
電話または事務所  
FAX専用 03-3790-2487

※FAXのお客情報は手紙ですが、こちらまでお願いいたします。

※FAXのお客情報  
船社名  
所属のお客係  
船名

船社社員  
本船のお客係

**船舶給水アンケート**

※ 本船給水サービスに満足しています。

ご回答項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
船口の状況について					
ご乗客以外の乗客数					
申請手続					
給水料金					
船名の対応					
作業所要時間					
乗客対応(社員・船長・船大)の対応					
水の種類					

給水に関する  
ご意見・ご要望

ご手紙によるアンケートにご協力願っています。船に寄港中にお使いください。  
お客係のご意見やご要望を記録し、一層のサービス向上に努めます。  
これらからも、貴客の船名や船種が判明しないよう配慮いたします。

担当: 東京湾船務 小村 編田  
電話: 03-3790-2487

【お客様アンケート用紙】

### 2 要望の業務への反映

電話、ファクス等でいただいた要望については、スタッフミーティング時に対応を協議し、「できる、できない」、「いつまでに」あるいは「どのくらいかかる」という観点で要望を整理した上で、要望の緊急性や優先性を考慮して取組を決め、対応可能な要望については速やかに対応します。

また、要望をいただいたお客様に対しては、実施の可否、時期等を必ず返答し、理解を得るよう努めます。

なお、都と情報を共有化しておいた方がよい内容については、「対応カード」を作成し報告します。

こうした活動を通じて、客船見送りサービスや土日祝日の受付対応を実施するなど、随時実現化に向けた取組みを進めます。

## お客様視点に立った丁寧な対応

### 1 貴重な意見・要望としての真摯な対応

苦情をいただかないように業務を行うことが第一ですが、苦情をいただいた場合には、業務改善のための貴重な意見、要望と捉え真摯に対応します。

### 2 スタッフミーティングによる可否判断と改善策の実施

まず、苦情内容によっては、直ちに対応できる事項だけでなく対応の可否について検討を要する事項があります。スタッフミーティングで直ちに分析、議論し、改善策を実施します。

### 3 改善策実施後の対応の検証

その後に改めてその件についての対応を振り返り、反省が活きているか否かの検証を行います。

### 4 都との情報共有化のための「対応カード」の作成・報告

また、要望と同様に都と情報を共有化しておいた方が良い内容については、「対応カード」を作成し迅速に報告します。

### 5 お客様視点で代替案を提案するなど丁寧な対応

中には、実行不可能な内容のものもあります。例えば、「すいれん」がドックに入っている間に、サービスの提供ができないため苦情をいただいたことがあります。これに対しては、お客様に丁寧に説明しご理解をいただくとともに、岸壁に接岸して給水が可能か否かを調整するなど、考えられる代替案などお客様視点で提案しながら理解を得られるよう取り組みます。

### 6 苦情を再発させないための取り組み

なお、ドック入りのスケジュールを、ホームページや現場での案内チラシの配布により事前周知を徹底するなど、こうした苦情を発生させないような取り組みも行います。

(3) 船舶給水施設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、サービスを提供する取組について、具体的な提案を記入してください。

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。

## 質の高いサービスの提供への取組

# 質の高いサービス

## 1 質の高いサービスの提供について

安全・安心、利便、臨機応変にお客様に対する質の高いサービスと捉え、具体的に次の取組を行います。

### (1) 水質検査の徹底を図り、常に安全・安心な水を供給します

貯水槽点検を定期的に行います。また、給水時において、残留塩素濃度の測定や濁り、臭いの有無のチェックを行い、常に安全な水の供給を行います。

さらに、水質検査の結果については日本語版・英語版をホームページ上に掲示し、お客様に安心して頂けるよう情報発信も行っています。

### (2) 365日、24時間、あらゆるオーダーに対応します

年末年始を含めた365日・24時間対応を実施しています。出港時間が迫っている船舶への迅速な給水や、出港時間が早まるなどの急な時間変更に対応できるよう、これまでの作業経験を積み重ねた船舶データリストの活用により、臨機応変に対応します。

### (3) オーダーについて利便性・迅速性を図ります

当社ホームページで「船舶給水施設使用許可申請書」を配信しています。それを用いて電子メールやファクシミリでのオーダーをいただきます。

オーダーについては、受付ボードで給水スタッフ全員がオーダー状況を確認できるようにしており、迅速な対応ができる体制を構築しています。

さらに、営業時間外のオーダーについては、休日等も電話転送サービスを通じて、より一層のオーダーの利便性の向上に努めます。



#### (4) 船舶給水事業紹介を行います

船舶・車両に業務広告、チラシの作成・配布活動、ホームページや当社主催の東京港見学会における運搬給水船すいれんのデモンストレーション、島じまんなど客船ターミナル施設における各種催しなどイベント時のPRなどを通じて、スタッフが働く真剣な姿や、普段の生活で見慣れない機材を紹介することで、お客様や都民の皆様に、船舶給水事業の内容や港湾サービスの重要性を理解していただく機会をつくり、事業のイメージアップを図ります。また、運搬給水船「すいれん」のドック入り等については、ホームページ掲載と併せてお客様へ郵送配布のご案内と事業に関するアンケートを実施しています。



【車両等を用いた事業広報】 【当社主催・東京港見学会での運搬給水船の紹介と放水（給水）デモンストレーション】

## 2 スタッフの対応能力とサービスの向上

お客様と直接対応し、サービス提供の最前線で活躍する給水スタッフは、当事業のまさに「顔」としての役割を持ちます。

まず、基本的な接遇については、お客様対応マニュアルに基づき、「明るい挨拶」「スピーディーな行動」「丁寧な対応」などについて、現場で学んだ対応ノウハウを盛り込みながらマニュアルを随時更新します。

また当社全体で、「ホスピタリティー研修」も取り入れ、スタッフ全員がクオリティーの高い対応ができるよう教育を徹底します。



【あらゆる形態での給水作業に対応】

#### 4 施設維持管理計画

- (1) 指定管理者の基本の業務である船舶給水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、都の管理基準を踏まえた管理・監督体制などを含み、具体的な考え方を記述してください。

### 適正な維持管理の考え方

## 適正な維持管理

お客様が満足するサービスを提供するためには、都の管理運営基準を踏まえた管理・監督体制を整え、施設が十分に機能することが必要です。さらに当社は施設の適正維持管理に万全の取組をいたします。

### 1 関係法令を遵守した基本的な取組の励行

取組の基本として、船舶職員及び小型船舶操縦者法同施行令、施設維持・設備保守点検に関する各法令（水道法・消防法）、その他の関係法令等を遵守します。

### 2 岸壁給水設備の日常的な施設チェックと現場状況確認

岸壁の給水栓、給水管設備や晴海ポンプ設備及び貯水槽については、毎日の給水業務の際、現場で当該設備の状況を確認するとともに、給水を実施する埠頭の他の給水栓・管の状況について、チェックリストにより栓の開閉や水の出具合を実際に確認します。

### 3 運搬給水船の日常的な施設チェックと現場状況確認

また、運搬給水船「すいれん」本体及び付属する各機器、台船については日々チェックリストに基づき、日常点検を実施します。また、最低月1回随時に日常的設備確認とは別にキャプテン、他のスタッフもチェックリストにより確認します。

### 4 新たな取組による施設維持管理の効率化と施設の延命化

さらに、公益性の高い事業活動の一環として進めている環境への取組みで導入した船舶燃料のA重油から軽油への変更によって、設備に付着する煤が減少し、メンテナンス等が容易となり、船舶の延命化が期待されるなどにも積極的に取り組んでいます。

### 5 予防管理の視点からの部品交換や修繕の実施

予防管理の視点から、業務サービスへの支障が生ずる前に劣化の兆候の検出に努め、あらかじめ部品交換や修繕を行うなどの対応をとります。

### 6 セルフ給水のお客様の状況の确实な確認・フォロー

さらに岸壁給水については、お客様が恒常的に給水を自ら実施するケースがあるので、その場合は月1回の検針の際に、給水栓・給水管の状況や貸与しているホース状況を現地で確認するほか、お客様とは電話など日常におけるコミュニケーションを通じて設備の状況をヒヤリングするなど、お客様の状況確認を确实に行います。

- (2) 船舶給水は、船員の飲料水などのために船舶が必要とする清水を供給するもので、水の安全性の確保が重要となります。施設維持から水の供給までどのように水の安全を確保するのか、具体的な考え方、対応方法等を記述してください。

## 水の安全性の確保

### 施設維持、給水作業を通じた水の安全確保

水の安全性確保については特に注意を払い、施設維持及び給水作業の両面から、確実な取組を行います。

#### 1 施設維持面での対応

晴海船舶給水所の貯水槽等については、水質・構造に関し水道法、浄化槽法に基づく法定点検を確実に実施するとともに、ポンプ設備、給水栓・給水管、運搬給水船「すいれん」各機器に至るまで、始業・終業点検を原則とした日常点検を実施し、機能に支障がないかの基本的確認をします。

さらには、2020年大会開催に向けた工事等により給水施設を使用できない場合においても施設を健全に維持します。

また、運搬給水船「すいれん」については、日常の清掃等に加え年1回のドック入り時に今後とも自主的かつ重点的な清掃を実施し、適切な水質管理を徹底します。



【晴海貯水槽の清掃作業】

#### 2 給水作業時の対応

実際に清水を供給する際には、全ての給水作業の度に捨水により水の濁りの有無を確認するとともに、残留塩素濃度の測定を行い記録します。

さらに衛生面では細心の注意を払います。給水ホースなどの器具は、飲料水ともなる清水を通すものであるため、取り扱いの際に接続口を直接地面につけない等徹底します。

また、器具や清水を取り扱うスタッフ自身やその管理監督者である所長やキャプテンは、健康管理にも十分注意していきます。これらの取り扱いの各点については、作業上のマニュアルの徹底・更新と、所内安全衛生委員会による安全・衛生に係る意見交換を通じて社員の意識を常に高いレベルに保ちます。

「誰もができる体制」づくりを通じた柔軟性のあるスタッフ体制によって、衛生面と効率的なオーダーへの対応を両立させることができます。

一部には、給水を自ら行うことができるお客様もいらっしゃいます。こうしたお客様には、検針時やそれ以外の巡回・点検の際に、日常管理の方法についての適切な指導を行うなど、安全衛生の向上を図ります。

- (3) 利用者や東京都からの施設修繕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並びに提案について、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。

#### 施設補修等の要望への対応

### 適正な維持補修への対応

基本的には、日常の点検作業や定期的な見回りを行い、その中で簡易、小規模の部品交換や修繕については速やかに行い、事前予防対応を実施します。

施設修繕等の要望があれば、内容を現地調査して確認し、即時対応の必要なものは、すぐに実施するとともに東京都に報告します。

改修の程度が大規模になると想定されるものについては、事前に東京都と協議し、調整を行います。

また、見込額が経費対応限度の枠を越えてしまう場合や、一件当たり30万円を超えてしまう修繕については、東京都と優先順位を踏まえた調整を行い対応していきます。

要望をいただいたお客様に対しては、要望を受けた段階で、的確に対応を検討する旨を伝えます。また、補修等の実施の可否や実施時期が確定した段階で、確実に折り返しの連絡をすることで理解を求めます。

- (4) 施設利用や維持管理に当たっての安全対策及び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、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。

## 事故対策、予防対策

### 社内・関係機関との連携による事故対策

#### 1 事故を未然に防ぐ安全対策等

安全確保は、予防策の徹底にあります。  
設備については、岸壁・運搬ともに始業・終業点検などを実施します。  
岸壁給水施設においては、各埠頭の定期的な巡回で施設の状況を確認します。作業上の安全確保は、スタッフミーティングや所内安全衛生委員会などを通じて徹底します。  
運搬給水船において、気象、海象による衝突などの海難事故の事前防止策として、気象に関する情報収集を徹底します。また、東京港の危険箇所を熟知していることから、危険回避に細心の注意を払います。  
なお、事故発生に備え、各関係機関とは、日常の情報交換など密接な連携を図り、東京港管理事務所をはじめ湾岸・月島警察署、臨港消防署、東京海上保安部との連携を徹底し、万全の体制で臨みます。

(別紙[図1]参照)

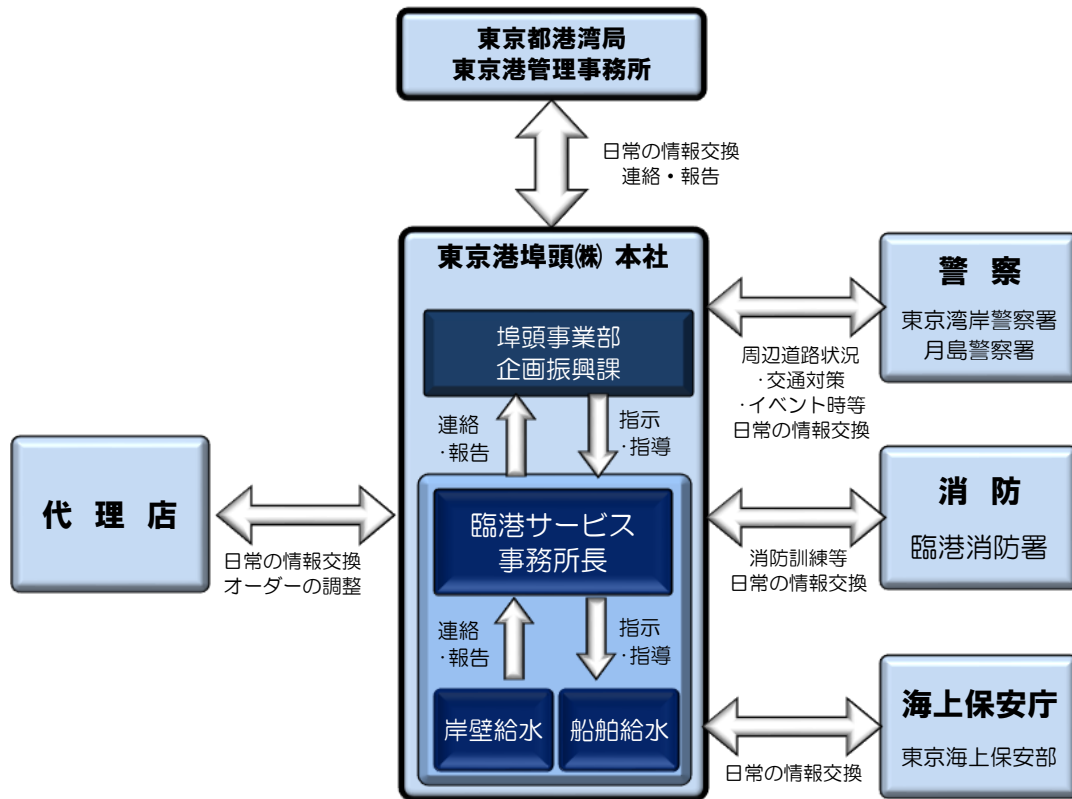
#### 2 事故発生時の対応

予測できない事故が生じた場合には、迅速な対応を行います。(別紙[図2]参照) 重要な点は、人命救助を最優先とし、事故に伴う被災を最小限にとどめ、かつ二次災害を防止することです。応急措置を行うとともに速やかに救急隊へ通報します。また、震災などによる設備破損の拡大防止及び二次災害防止のため、現場でのカラーコーンやトラロープによる速やかな暫定安全対策も行います。  
事故に対応するための事前準備として、緊急時アクションマニュアルの周知徹底、訓練の実施などを行います。また、スタッフ全員が上級救命技能認定書を取得し、救命措置を行える体制も整備しています。

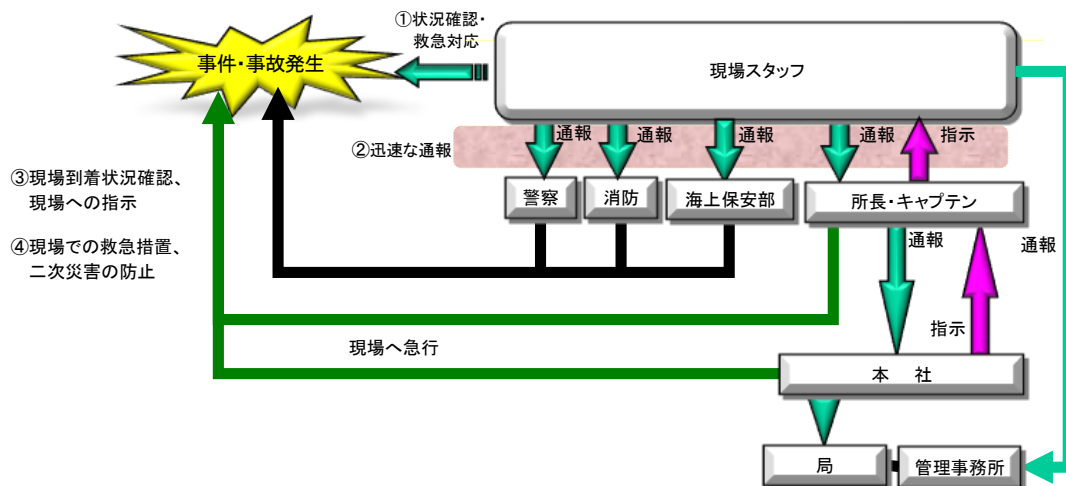


4 施設維持管理計画 (3) 別紙

(図1)



(図2)



- (5) 船舶給水施設は、震災時等に有効な役割を発揮することが可能です。施設の特長性を踏まえ震災時等にどのような役割を担うことができるか、その為にはどういった体制の整備が必要かなどについて、提案してください。

## 震災時の対応

### より機動的な震災時の対応

#### 1 ライフラインの確保

震災時には、ライフラインの確保が何よりも重要です。

ライフラインの確保は、晴海岸壁の貯水槽及び「すいれん」の貯水タンクに常時清水をストックしておくことにより、地域あるいは東京港内の緊急の水需要に対応します。

また、水上輸送基地である有明・青海客船ターミナルとの連携による清水運搬活動の実施など「すいれん」を活用していきます。

#### 2 機動的体制の整備

各岸壁の給水施設を緊急時に使用できるよう、陸路の状況に応じて船舶も活用しながら、給水活動が必要な岸壁・ふ頭に給水スタッフや資機材を搬送します。また、陸上交通よりはるかに機動性や迅速性に優れた「すいれん」により水上輸送基地である有明・青海客船ターミナルを始め、海域・運河・河川を利用した清水の運搬も機動的に実施します。

その際、運搬給水船すいれんと岸壁給水との連携により、相互の給水の補給など機動的かつ迅速な対応を実施します。

また、貯水槽のある晴海地区で給水スタッフが対応できない場合でも、円滑な飲料水の提供等を実施するために、晴海客船ターミナルスタッフが貯水槽の操作を行うことができるよう講習会を継続的に実施します。

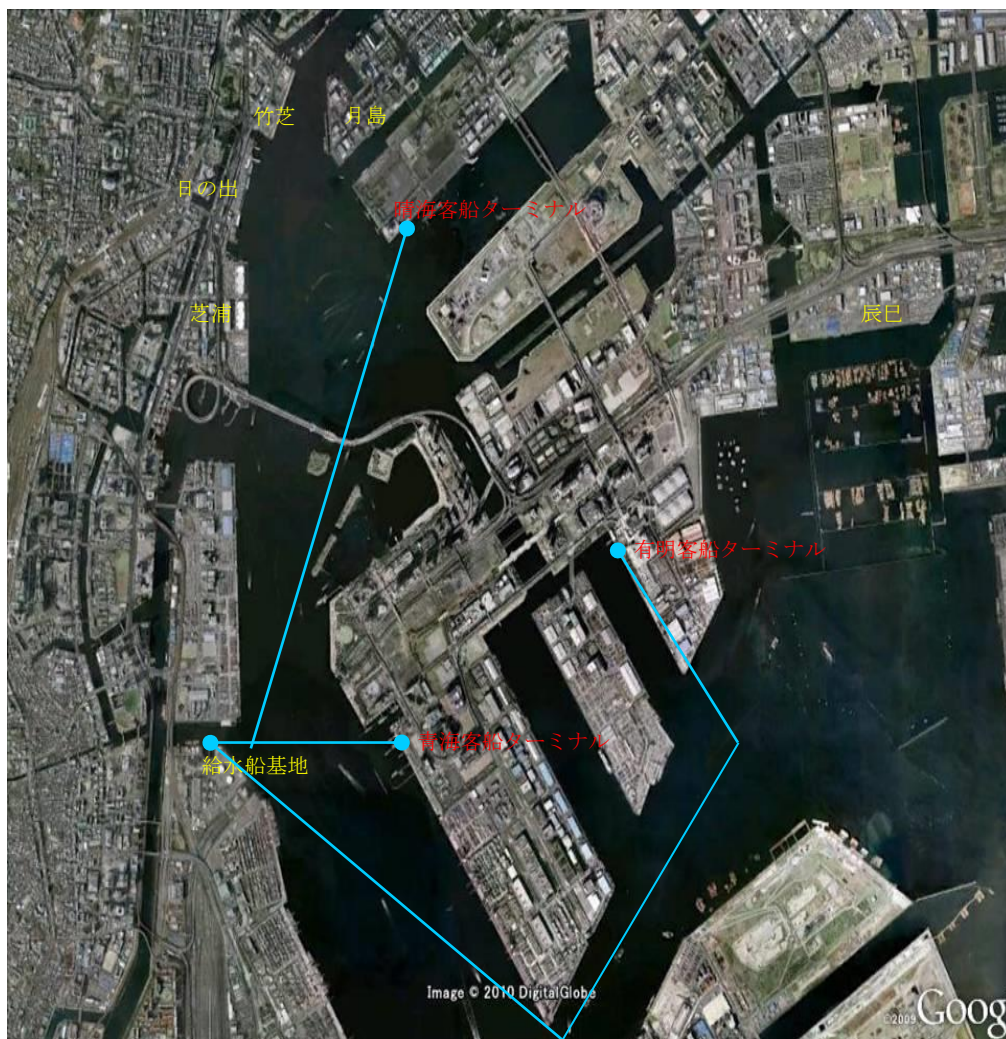
#### 3 情報連絡体制の確保、指揮命令系統の明確化

東日本大震災の経験を踏まえ、社内全社員を対象とした安否確認システムを活用することで、震災時にも連絡可能な体制を確保するとともに、災害時優先携帯電話や業務用無線機を導入しています。

また、実際の震災に備え、あらかじめ指揮命令系統について、東京都→東京港埠頭株式会社本社→臨港サービス事務所長→給水キャプテン→給水スタッフ及びセルフ取扱事業者という流れを明確にします。

## 4 定期的な訓練の実施

震災時等の「緊急時アクションマニュアル」に基づく、連絡通報訓練や実施訓練を定期的に行うことにより、事前準備を万全にします。



【「緊急時アクションマニュアル（船舶給水）」における機動班（運搬給水）活動範囲図】

## 5 施設の使用許可

- (1) 指定管理者には、東京都港湾管理条例に基づく船舶給水施設の使用許可事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。

### 使用許可事務への取組

#### 确实・公平・公正な使用許可事務

当社は東京都の指導監督下にある企業であり、确实性・公平性・公正性には特に留意して施設の管理運営を行います。給水作業の受付・実施については、行政行為としての使用許可であることを正しく認識するとともに、お客様サービスの視点も忘れずに適正な事業運営に努めます。

こうした基本的な認識に立った上で、お客様がオーダーの際に手続きがより便利になるよう、これまでの電話・ファクスだけでなく、ホームページ上での申込様式のダウンロードや、メールによる申込受付ができるようにしています。

また申込受付時には、お客様の立場に立ち、初めて給水をする方は、申込書の記入要領や手続き概要を確認することができ、電話でも丁寧な説明を行います。

さらに、個人情報保護の点にも十分に留意し、法令はもとより当社の管理規程に基づき、申請書や顧客リストなどは厳重に取り扱います。

- (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。

### 徴収事務への取組

#### 「公金」としての确实な取扱・処理

当社では、行政行為の委任を受けて公金の徴収を行うという立場を正しく認識し、安全・确实に徴収事務を実施します。

基本的には、作業終了確認後、入金していただく手続きをとります。その場合は、お客様と給水量を一緒に確認し伝票へサインをいただき、担当部署並びに本社経理課にてチェックし、東京都に報告して納付書を発行してもらいます。現金を徴収した場合にはお客様に領収書を交付します。徴収した現金は、納付書にその内容を示す計算書を添えて、東京都が指定する金融機関等に即日又はやむをえない場合は5営業日以内までに振り込みます。

東京都への毎日の件数・金額の報告や、1ヶ月ごとの実績報告も确实に行っており、これも併せて、今後も徴収事務手続きに係る一連の事務を确实に行います。