

東京国際クルーズふ頭の指定管理者管理運営状況等の評価委員会

令和6年7月24日

【渡邊広域港湾連携担当課長】 定刻となりましたので、只今から東京国際クルーズふ頭の指定管理者の評価委員会を開催させていただきます。

委員の皆さまには、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。

私は司会進行を担当いたします、広域港湾連携担当課長の渡邊でございます。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、金子邦博委員でございます。

【金子委員】 よろしく願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】 東京都立大学経済経営学部教授、松田千恵子委員でございます。

【松田委員】 よろしく願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】 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】 よろしく願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】 以上、3名でございます。

続きまして、事務局の紹介を致します。

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】 三浦でございます。よろしくお願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】 東京港管理事務所ふ頭運営課長の森川でございます。

【森川ふ頭運営課長】 森川でございます。よろしくお願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】 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、港湾局港湾経営部港湾振興担当部長の三浦でございます。

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の指定管理者管理運営状況等評価委員会委員にご就任いただき、誠にありがとうございます。

また、常日頃より港湾事業の推進に一方ならぬご理解、ご協力を賜り、この場をお借りしまして、厚く御礼申し上げます。

東京国際クルーズふ頭につきましては、令和2年度に施設の整備が完了し、同年7月1日から指定管理を開始しております。

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面の徹底のために、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。

今回ご審議頂くのは、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5年4月1日から令和6年3月31日の間の管理運営状況等についてです。

限られた時間ではございますが、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、本日はよろしくお願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】      なお、委員長は「東京国際クルーズふ頭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。

【金子委員】      金子ですが、発言よろしいでしょうか。

【渡邊広域港湾連携担当課長】      金子委員、お願いいたします。

【金子委員】      昨年もお願いしていますが、委員長には観光分野についての学識経験が豊富で、観光行政にも詳しい矢ヶ崎委員が適任と考え、推薦したいと思いますが、皆様いかがでしょうか。

【渡邊広域港湾連携担当課長】      今、金子委員から矢ヶ崎委員を委員長に推薦するご意見をいただきましたが、いかがでしょうか。

【松田委員】      異議ありません。

【渡邊広域港湾連携担当課長】      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】      大変僭越ではございますが、昨年に引き続いて委員長を務めさせていただきます。円滑な議事へのご協力、どうぞよろしくお願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】      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」と【資料2】「管理運営状況等の一次評価結果」、【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」も送付させて頂いております。

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5年度の「東京国際クルーズふ頭」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段階で評価していただきます。

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、議事に入らせて頂きます。

当委員会は、只今ご説明したように、東京都で行った一次評価を検証し、東京国際クルーズふ頭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をして頂くものでございます。

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させて頂き、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】 はい、承りました。では、議事に入ってまいります。

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、事務局よりご説明を頂戴したいと存じます。よろしくお願いいたします。

【森川ふ頭運営課長】 東京港管理事務所ふ頭運営課長の森川でございます。私の方から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指定管理者の評価項目・評価基準、評価の方法」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。

評価項目の区分でございますが、左かたの大項目は「管理状況」及び「事業効果」となります。

この大項目をそれぞれ4項目の中項目に分け、さらに確認項目として33項目を評価しております。

なお、令和4年度まで、中項目「行政目的の達成」のところに、「新型コロナウイルス等感染症への対応」の確認項目を設けておりましたが、同感染症の5類移行に伴い、単独

の確認項目としては削除したことをご報告させていただきます。

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、各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」、「指定管理者との打合せ会におけるヒアリング」、「職員による現場における実地検査の結果」等を基に、総合的に評価しております。

評価の方法、採点については、各確認項目について、3段階で評価を行っております。『水準を上回る』が2点、『水準どおり』が1点、『水準を下回る』が0点となります。

業務実施計画に掲げたものを実施していれば『水準どおり』、実施されていなければ『水準を下回る』、特筆すべきものがある場合には『水準を上回る』ということで配点しております。

なお、当施設は、世界最大級のクルーズ船が寄港可能であり、ボーディングブリッジをはじめ複雑な機械設備が多く、万一不具合が発生すれば大事故が発生するおそれがあることから、安全管理の重要性に鑑み、1つ目の大項目である「管理状況」中「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、配点の比重を1倍から2倍にしております。

また、東京都が重視する施設の有効活用や賑わい創出など指定管理者による事業実施のインセンティブを働かせるため、2つ目の大項目である「事業効果」についても、配点の比重を1倍から2倍へと高くしております。

資料の2枚目をご覧ください。

「特記事項」については、特に評価すべき点や、特筆すべき成果、努力が認められる点、一層の取組が望まれる点などについて記載することになっております。

また、「要改善事項」については、改善を要する点及び改善が望まれる点について記載することになっております。

次の一次評価結果については、評価項目が全て中位の評価を受けた場合の得点である48点を標準点とし、各確認項目の評価の合計点を出示します。

標準点の1.33倍以上の場合は『S』、標準点の1.25倍以上、Sよりマイナス1点以下の場合は『A』、標準点の0.88倍以下の場合は『C』、Cよりプラス1点以上、『A』よりマイナス1点以下の場合は『B』となります。

続いて「確認事項」の1「指定管理者の財務状況」については、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います。

以上が、評価項目・評価基準、評価の方法についてのご説明でございます。

それでは、資料2「管理運営状況の一次評価結果」をご覧ください。

併せまして、参考資料として送付いたしました、指定管理者評価資料をご覧ください。

この評価資料は、見出しのとおり、評価項目ごとに取組等を記載した年度報告書及び附属資料を取りまとめ、目次に従いページを付しております。

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番目の中項目「適切な管理の履行」でございます。

施設管理に関しましては全般的に、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ます。管理上必要な修繕も適切に行われています。

この中で、「人材育成の取組」については、スタッフに、接遇等の研修をはじめ、専門性及びサービスの向上のための各種講習を受講させていることを確認しております。特に、施設の特性から、けが人発生時等の対処能力向上等に取り組まれておりまして、上級救命技能認定に関しては、本施設で団体受講ができるよう消防署と調整し、スタッフ全員が認定を受け、常時救急救命活動が行える体制となっております。また、研修や講習以外にも、大型客船の受入に備えて、神戸や佐世保など他港のオペレーション等の視察が行われており、スタッフの知見を深めさせております。

また、「施設の警備」について、客船やイベント等の関係者打合せには警備責任者が同席し、その指揮の下、警備が万全に行われておりました。大型客船等の入港時に、入場規制を実施した際には、施設周辺で丁寧に案内するなどトラブル抑止に努めておりました。また、軍艦や帆船の寄港に合わせて、政府要人などが来訪した際には、警備レベルを強化し、24時間の有人警備体制を敷くなど、事件等の起きにくい環境を作りだしておりました。

さらに、「施設の清掃」についても、当初事業計画の回数（年4回）を上回る回数（年12回）の窓の清掃、計画外の清掃を実施するなど、美観の保持、施設の清潔感の向上に努められておりました。また、オーバーナイトの客船係留時や、帆船一般公開時などに行った、施設の営業時間の延長の際には、早朝夜間にも清掃員を配置し、清潔な状態を維持しました。

以上から、「適切な管理の履行」については、「人材育成の取組」、「施設の警備」「施設の清掃」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。

当項目のうち「施設・設備の安全性の確保」についてですが、令和4年度末に起きた、暴風によるボーディングブリッジの破損を受けまして、社内の技術者も加わっての現場検証が実施され、また都の調査や関係者協議にも積極的に協力をいただきました。その後、ボーディングブリッジには、船と接続させる伸縮床の伸長が許容範囲内か否かが一目でわかる黄色と赤の塗装を施し、また許容限度に近づいた場合に、運転台以外の場所でもわかるよう、警戒用ホーンが鳴るよう変更するなど、再発防止措置を講じていただきました。

このほかにも、施設内放送が聞き取りづらい場所への非常放送設備の増設や、外部階段に滑り止め舗装を講じるなど、施設の安全性が高められました。

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、法令等も順守されています。

以上から、「法令等の遵守」の各確認項目は、『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、財産処理は、関係書類等が整理され、適切に行われております。利用料金の領収にかかるインボイス対応等にも適切に対処しておりました。

以上から、「適切な財務・財産管理」の各確認項目は、『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。

このうち、「客船受入時の関係者との調整」の項目についてですが、令和4年度と比較して、令和5年度は、客船寄港数が24隻から50隻に、延べ日数が39日間から74日間と倍増いたしました。そのような中でも、個々の乗客数とツアー形態に応じた、館内外のレイアウトや、警備に係る事項等を関係者間で確認し、必要な調整が行われておりました。

入港時のレイアウトや車両情報等については、「客船カルテ」という形で記録されておりまして、ノウハウを蓄積しておき、次回寄港時や類似の初入港船寄港時に、効率的なオペレーションができるよう備えているのは、非常に良い取組だと考えております。

また、悪天候等に伴う入港前倒しの要請3件に対し、関係者との迅速な調整と、警備員の確保で、受入れを可能にしました。当日は、急遽の開設で手薄となった、関係団体運営の観光インフォメーションも支援し、サービス維持に努めておりました。

次に、「車両誘導方法」についてですが、事前に関係者と密に連絡をとり、配車計画を把握した上で、受入当日は、警備スタッフ間での確に情報共有がなされ、必要に応じて棧橋上や連絡橋のスペースを有効活用しながら、場内で交通事故を発生させることもなく、円滑に車両の誘導が行われました。

また、クルーズターミナルは、一般道から海を隔てた場所にあるという立地から、乗客送迎の根幹を担うタクシーをいかに確保するかが課題でございましたが、タクシー運転者向けのSNSアカウントを開設しまして、利用状況等をリアルタイムに周知することで、配車対応が強化されました。さらには、乗船客等から要望が寄せられていた自家用車の留め置きにつきまして、対応を検討のうえ受け入れを開始し、サービスを向上させております。

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。

続いて、中項目の2番目「施設の魅力向上」でございます。

まず、「客船寄港時の魅力向上策」ですが、客船入港数が増えるなか、令和5年10月にSIMカード販売機が新たに設置されました。また、一部のクルーズ客船の寄港に合わせた臨時売店の設置なども含め、乗下船客や船員へのサービス向上に寄与しております。

次に、「客船寄港時以外の魅力向上策」ですが、帆船寄港時の開館時間延長などの一般来場者向けのサービスや、テレビ番組などの撮影の受入れ、ロケハンへの積極的な対応、小学校から大学院まで幅広い層の施設見学の受入れなどを行いました。また、季節感のある空間装飾に加え、新たに、寄港した客船の一覧の写真展示を始めたことなど、施設の魅力向上に努めております。

以上から、「施設の魅力向上」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「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、回収数はやや少ないのですが、一般来館者からは施設の清潔感など、全般的に満足度が高い傾向でございました。

また、船舶代理店や旅行代理店などにも利用者満足度調査が行われており、特に船舶代理店からは、概ね高い評価が得られておりました。

問合せ等への対応内容や、いただいた苦情・要望等についても、適切に記録されておりました。

以上から、「利用者の反応」の各確認項目は『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。

まず、「都及び関係機関等との連携」についてですが、軍艦や帆船の寄港並びに船内レセプション等の関連行事について、都や防衛省、大使館などと連携し、外交・親善活動が安全かつ円滑に進むように努めておりました。令和5年8月30日から9月3日にかけて、ペルー海軍の帆船「UNION（ユニオン）」が寄港しましたが、館内でのブース出展等の要望が大使館からあり、準備期間の少ないなか、設営計画や来訪者動線、船内一般公開の運営方法など、指定管理者から意見・提案等が積極的になされまして、無事開催に至り、船内の一般公開のあった土曜日には、1300人を超えるお客様が来館いたしました。

また、従前、晴海ふ頭で行われていた行事で、クルーズふ頭では初となる「東京みなと祭」の開催に向けて、都や、東京みなと祭協議会と綿密に調整し、船の一般公開など、イベントの成功に寄与しました。

地域との連携という点では、臨海副都心まちづくり協議会主催のにぎわい・集客PTに参加し、客船受入状況や施設の利用手法を紹介したほか、関係者に施設を見ていただく機会を作っております。

その他、保安部のテロ対策合同訓練や、検疫所による感染症対策訓練を受け入れるなど、都をはじめ関係各者と連携して施設が運営されました。

そして「都の実施施策への協力」ですが、4階送迎デッキの船から見える位置に、都が大型のTOKYOサインを設置するにあたり、電源工事などの施工協議や、多数の客船入出港の合間を縫っての資材搬入日程の調整などご尽力いただき、予定どおり令和5年度中の設

置に至りました。

また、東京都共催のサイクリングイベント、GRAND CYCLE TOKYO の開催に不可欠な、警備員待機場所としての深夜の施設使用や、隣接する浮桟橋と羽田空港等と結ぶ小型船シャトル便、お台場巡回バスの運行の実証実験などに協力をいただきました。また、年間 130 件を超える施設の視察要望にも対応しており、都の客船誘致の取り組みを支えていただいております。

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」「都の実施策への協力」とも、『水準を上回る』と評価いたしました。

なお、特記事項としまして、客船寄港の延べ日数が令和 4 年度よりも倍増したこと、開業以来初めて 1 隻 1,000 人を超えるクルーズ客船の発着を受け入れたこと、適切な準備等によって、大きなトラブルなく東京の海の玄関口としての機能を全うできたこと等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については、33 評価項目のうち『水準を上回る』が 8 項目、『水準どおり』が 25 項目となり、合計点は 61 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。資料 4 「事業者の財務状況の確認」をご覧ください。令和 5 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。

【矢ヶ崎委員長】 ご説明ありがとうございました。

それではまず最初に、事業者の財務状況に関して金子委員からご意見ございましたら、ご発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

【金子委員】 金子です。よろしくお願いいたします。

昨年までは代表企業の財務状況のみで確認していましたが、今年度からはコンソーシアムを構成する全ての企業の財務状況を確認することになったということで、お手元の【資料 4】を見ていただくと、3 社分資料があると思います。

それぞれの企業の財務状況を、港湾局の指定管理者の評価に共通で使っている財務分析の資料により選定時と比較しますと、多少の上がり下がりがありますが、各社とも每期安定して営業利益を計上していますし、貸借対照表の情報を見ましても財務上の懸念をするような内容は認められませんので、【資料 4】の各社の財務状況の総評に記載されている通り、この指定管理業務を実施するにあたり、財務状況による支障は見受けられないと思います。

指定管理者としてのコンソーシアム全体の評価についても、事務局作成の一次評価の、確認事項の指定管理者の財務状況に記載のとおりでよろしいかと思います。

以上、よろしくお願いいたします。

【矢ヶ崎委員長】 金子委員、ありがとうございました。

それでは続きまして、その他の説明につきまして、ご質問、ご意見等ございましたらご発言お願いしたいと存じますが、いかがでございましょうか。

【松田委員】 よろしいでしょうか。

【矢ヶ崎委員長】 松田委員、お願いいたします。

【松田委員】 ありがとうございます。丁寧に評価されていらっしゃるなと感じました。

内容についても特に異論はございませんで、一点だけちょっと評価と離れるかもしれないのですけれども、ご教示いただければと思いましたが、広報活動について、評価は水準どおりということではよろしいかなと思うのですけれども、評価の内容を聞いておりますと、非常にたくさんの来訪者があり、受け入れ船舶も非常に多いという状況で、端的に言って非常に忙しいのではないだろうかと思えます。

クルーズのお話が出ると、やはり観光施設として知名度を上げていただきたい、来訪者を増やしたいというお話はよく出るのですけれども、忙しいのではという仮説のもとにお聞きしますが、今の段階でさらに広報活動を強化して、もっと来訪者を集めようという路線が受け入れのキャパを鑑みて的確なのか、あるいは今受け入れている数の対応を優先して、広報活動はそれなりとした方が現実的なのか、そういった辺りの見通しのようなものを教えていただければと思います。

非常に重要な施設であると思えますので、先行きについてちょっと教えてください。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。では、事務局の方からよろしいですか。

【森川ふ頭運営課長】 今ご指摘のありましたとおり、令和5年度から来訪者も増えまして、船もかなり入ってきている状況がございます。

さらに今年度に入りましても、昨年度を上回るペースで船も来訪者も増えており、受入準備等もありますので、かなり忙しいというのが現状のところでは。

ただその一方で、指定管理者とも相談の上にはなりますが、広報活動も可能な範囲でやっていくということで、調整させていただければと考えております。

以上です。

【松田委員】 どうもありがとうございます。

私も期待しているのでちょっとお聞きしたのですけれども、ぜひ無理のないようにバランスをとって頑張っていただければと思います。

【森川ふ頭運営課長】 ご意見ありがとうございます。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございました。

本当にご指摘の通り、船自体もかなりの数に来るようになっており、今後もきっと入港が増える中でイベント等の対応も丁寧にされているので、松田先生のご指摘は本当に大事なポイントだと拝聴いたしました。ありがとうございました。

ほかにご指摘やご質問事項等はございませんでしょうか。

私自身も事業者で丁寧な対応をとられているということに対して、都も丁寧に評価しているという印象はありました。特に清掃に関しては昨年もそうでしたけれども、要求回数以上のことをきっちりやって綺麗な状態に維持したということで、事業者の施設を大切にす姿勢が表れているのかなと、非常に好ましいことだと思いました。また、ご説明でも強調されておりましたが、客船カルテを作って、リピーターとして来てくれた時にきっと非常に対応が良くなるだろうということや、悪天候時の入港の前倒し3件への適切な対応ですね。これから、もしかしたら入港前倒しというケースは3件に留まらないかもしれませんが、対応能力が事業者にあるということが確認でき、非常に心強いことだと思いました。

私の感想でございましたけれども、それでは、一次評価および皆様のご意見を踏まえまして、【資料3】第2（2）にあります二次評価の評価基準に基づいて、東京国際クルーズふ頭については、施設の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と評価されるところを、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】 異議ありません。

【金子委員】 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ということで決定させていただきたいと存じます。

ただいまをもちまして、審議を全て終了いたしました。

事務局の方にお返しいたしますので、よろしくお願いいたします。

【渡邊広域港湾連携担当課長】 先生方大変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。

今後の予定ですが、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、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の審議を終了いたします。

ご審議頂きましてありがとうございました。