

船舶給水施設事業計画書

団体名 財団法人 東京港埠頭公社

I 支出計画

	金 額	備 考
平成18年度	71,881	
平成19年度	71,881	
平成20年度	71,881	
平成21年度	71,881	
平成22年度	71,881	
合 計	359,405	

II 事業計画

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。

当社はお客様にとって使いやすい港づくりに貢献することで、東京港の振興に貢献してまいりました。このうち岸壁給水事業では60年、運搬給水事業に7年の実績があります。また、外貿埠頭管理、港内清掃、廃油回収等、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、365日24時間、お客様のニーズに応える的確・迅速なサービス体制を確保します。具体的には、岸壁給水班と運搬給水班との間の連絡を緊密に取り合い、互いのオーダー・作業状況を十分把握した上で相互応援を行います。また、同一事務所の船舶を使用した他事業（港内清掃、廃油回収）の相互応援により、作業スケジュールを無駄なく設定し、スタッフの最適投入を図るとともに、修繕について予防保全の視点から取り組むことで、コストを最低限に抑えます。

お客様への的確・迅速なサービスを提供する上では、公平・公正、確実の視点を常に念頭に置き、東京都の管理代行者として関係法令を遵守することはもとより、事務手続きや作業実施の取り扱いについて不公平の生じないよう取り組みます。

また、お客様に安全な清水を提供するため、給水時や日常から施設の点検、整備を確実に実施し、衛生管理に努めるとともに、所内安全衛生委員会や研修を十分に活用して事故防止対策にも積極的に取り組みます。

当社はこれらを確実に実施する公益法人としての基盤を備えています。安定した財政基盤の下、都の監理団体である財団法人の公益性を十分に発揮し、

走（迅速・効率的なサービス）

攻（安全・事故防止への積極的な取組）

守（行政の代行者として公平・公正を保持し、確実な業務遂行）

の3拍子揃ったバランスのとれたプレーヤー（施設管理者）として都民の信頼を受けるに足る、公の施設の適切な管理運営を行います。

- (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、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。グループ応募の場合は、各構成員の役割も示してください。

これまでの長年にわたる経験を踏まえ、次の2点を重要と考え取り組みます。

1 お客様サービスの向上

(1) 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いるので、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、海技免許を持つ船長、機関長や熟練した甲板員など運航・給水技術に優れ、器具の操作も熟知しています。

(2) 提供された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（顧客データ）の照合により、先見性を持った作業計画を設定し、急なオーダーにも迅速なサービスを提供します。

また、東京湾船舶給水連絡協議会や全国船舶給水主管者会議のメンバーとして、他組織での業務改善手法等の情報収集をし、積極的に業務に活かします。

(3) 分かり易い丁寧な対応を行います

初めてオーダーされるお客様に対しては、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

作業の度に水道水の残留塩素を化学的に確認するとともに、目視により濁りの有無を確認します。

(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、事前の捨水により水の圧力を確認します。

これらの点については、マニュアルによる作業手順の確認や所内安全衛生委員会の開催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をきたさず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・スムーズ・あらゆるオーダーに応えられる船舶給水事業」を行います。

2 人員配置計画

(1) 人員配置計画 (その1)

各施設ごとによろしい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)	
本社等 (A)	1	0	0	「人員配置計画(その2)」の港湾振興チャート1人を記載
岸壁	5	0	0	常勤職員5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
運搬	4	0	0	
施設計 (B)	9	0	0	
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。

(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) 2 「非常勤職員」とは、アルバイト、パートなど臨時に契約する職員とします。

(注) 3 「その他」とは、派遣職員等で、貴団体が直接、雇用していない職員とします。なお、内容を具体的に () 書きで記入してください。

(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	岸壁	運搬	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
						常勤	非常勤		
◎	◎	◎	船舶給水キヤプテン	関係機関調整(代理店・船社等)、オーダー受付、作業スケジュール調整、データ管理、資料作成等	給水業務歴3年以上、港湾施設関連業務歴5年以上	○		40時間	
◎	◎	◎	岸壁給水リーダー	岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、作業用具整備	1級小型船舶操縦士、給水業務歴17年以上	○		40時間	
◎	◎	◎	岸壁給水スタッフ①	岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、作業用具整備	1級小型船舶操縦士、給水業務歴30年以上	○		40時間	
◎	◎	◎	岸壁給水スタッフ②	岸壁給水作業、給水栓内等清掃、施設巡回(漏水・水質検査)、作業用具整備	1級小型船舶操縦士、給水業務歴3年以上	○		40時間	
○	◎	◎	運搬給水リーダー	「すいれん」船長、運搬給水作業、船体整備、用具点検整備等	海技士(航海)、給水業務歴1年以上	○		40時間	
○	◎	◎	運搬給水サプリーダー	「すいれん」機関長、運搬給水作業、船体整備、用具点検整備等	海技士(機関)、給水業務歴1年以上	○		40時間	
○	◎	◎	運搬給水スタッフ①	「すいれん」甲板員、運搬給水作業、船体整備、用具点検整備等	1級小型船舶操縦士、給水業務歴2年以上	○		40時間	
○	◎	◎	運搬給水スタッフ②	「すいれん」甲板員、運搬給水作業、船体整備、用具点検整備等	1級小型船舶操縦士、給水業務歴15年以上	○		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・廃油回収事業統括、東京都等関連団体との調整、利用促進等	給水業務歴3年以上、港湾施設関連業務歴5年以上	○		1.1時間	通常本社勤務(4時間×2回)/月に給水全体会議等に出席、「人員配置計画(その1)」の本社等(①)欄に記載
○	◎	◎	港湾振興チーム	港湾施設の活性化、保安体制及び維持修繕計画作成等の担当	港湾関連業務歴20年以上	○		2時間	

船舶給水配置人員

- (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、業務経験年数は、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。

船舶給水係(仮称)

1 日	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			
	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				
役職/日・曜日																																	
船舶給水キヤプテン	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
岸壁給水リーダー	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
岸壁給水スタッフ①	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
岸壁給水スタッフ②	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
運搬給水リーダー	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
運搬給水サブリーダー	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
運搬給水スタッフ①	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
運搬給水スタッフ②	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
臨港サービス事務所長	②	②	②	②	②	②		②	②	②	②	②	②		②	②	②	②	②	②		②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	
港湾振興チーフ																																	通常本社勤務
行事等																																	
出勤者計	2	8	8	8	8	7	2	0	7	8	8	8	4	2	4	7	8	8	8	0	0	8	8	8	8	8	4	0	4				

- (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 △は早出給水作業
- (注)5 □は夜間給水作業
- (注)6 土日給水作業は原則振替とする

- (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。

1 基本的体制

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、8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、岸壁給水班(3名)、運搬給水班(4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や指示、監督を行い、対外的な業務管理調整は、所長以下現場スタッフと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、岸壁給水班と運搬給水班との間で相互に応援体制を組むことはもちろん、同じ港内サービス事業の港内清掃チーム及び廃油回収チームとも相互応援を行います。

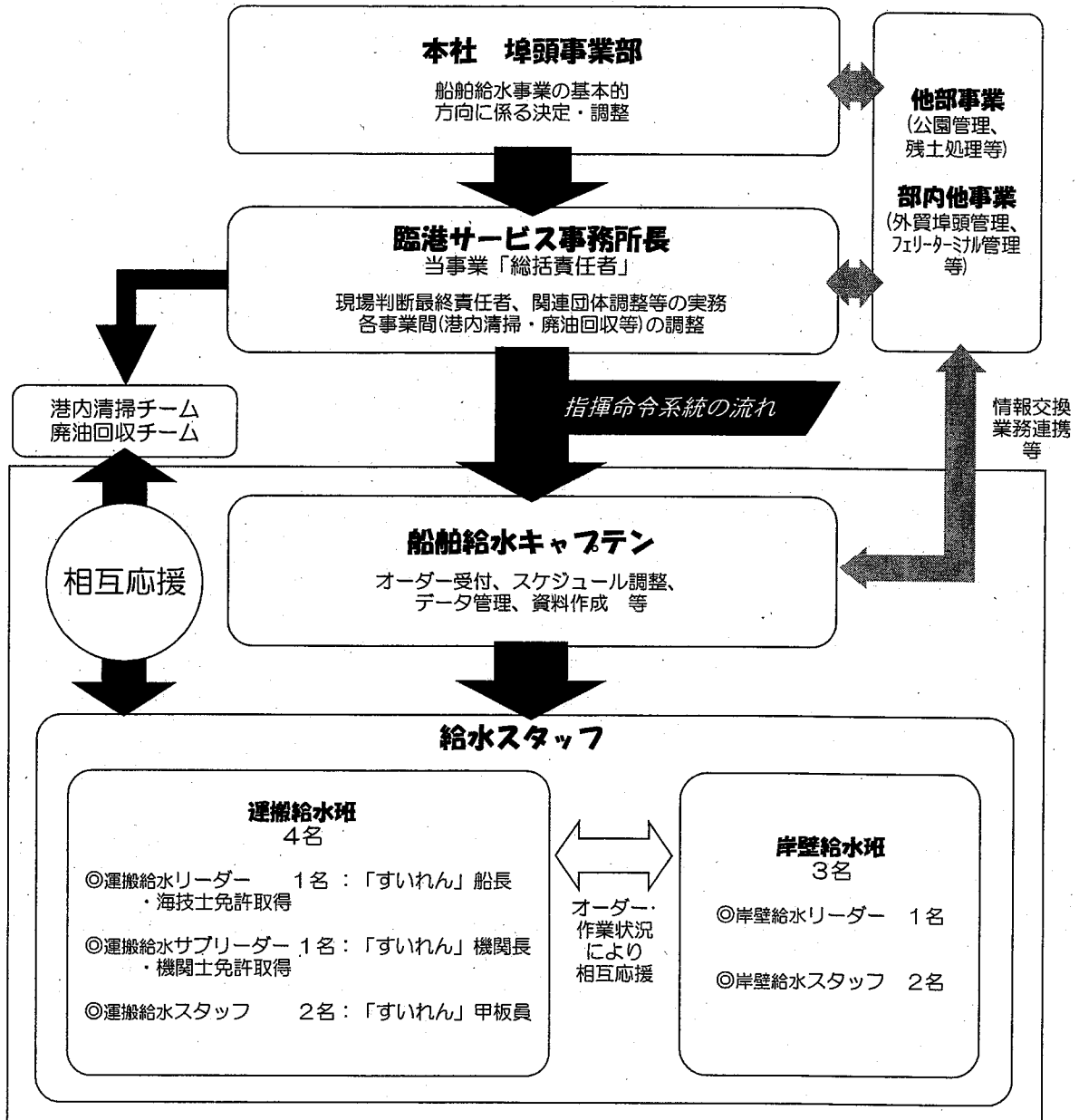
2 技術と職員の能力向上を図る取組

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、最近の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、公社全体及び職場内での研修を実施します。

一方、事業内あるいは他事業間との相互応援による効率的体制を確保するため、給水スタッフ全員が18年度中までに船舶免許を取得できるよう取り組みます。また、相互応援する港内清掃チームや廃油回収チームのメンバーにも給水の実務をマスターさせるため、研修やOJTにより経験を積ませます。

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。

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 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、船着場から港内の各ポイントへの所要時間や、天候による時間・航行路のブレなどを基本データとしてマニュアル化し、スタッフだれもが把握できる体制を整えています。

2 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。岸壁・運搬の両給水事業間におけるスタッフの相互応援はもとより、港内清掃チーム及び廃油回収チームからのスタッフも含めた応援体制を確立しています。

次に、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、分かり易い申請書の記入要領や手続き概要を用意して、丁寧に説明します。

- (2) 船舶給水施設には、利用者から日々様々な要望が寄せられています。その要望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。指定管理者として利用者からの要望にどのように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 要望の把握

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。

また、代理店との密接なコミュニケーションは、お客様サービスに直結しますので、特に大事にして、そのルートから要望を把握します。

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、スタッフ内での翌日作業の打ち合わせ（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。

- (3) 利用者の要望は常に好意的なものとは限りません。管理運営に対する様々な苦情や否定的な意見も寄せられます。指定管理者として法令等に基づきながら、よりよい対応をするための方法を想定される具体的な事例に沿って、情報把握から対応、業務への反映までを具体的に記述してください。

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ついては、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。

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、対応できるものについては改善策を実施します。その後に改めてその件についての対応を振り返り、反省が活かしているか否かの検証を行います。また、要望と同様に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」を作成し迅速に報告します。

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」がドッグに入っている間に、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も提案しながらお客様に理解を得られるよう取り組みます。なお、ドッグ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に周知・徹底するなど、こうした苦情を発生させないような取組も行います。

- (4) 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みについて、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。

1 質の高いサービスの提供について

安全・安心、利便、迅速、柔軟が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、常に安全な水を供給します

受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の有無のチェックを行い、安全を確認するなど常に安全な水の供給を行います。

(2) 365日、24時間、あらゆるオーダーに対応します

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しても対応できるよう、これまでの作業経験を積み重ねた顧客データリストの活用や、組織内での相互応援体制により、迅速・柔軟に対応します。

(3) オーダーについて利便性・迅速性を図ります

電話やファクスでのオーダーに加え、電子メールでのオーダーに対応できるようにします。また、オーダーについては、受付ボードでスタッフ全員がオーダー状況を確認できるようにし、スタッフの誰もがワンストップで対応できる、迅速な予約受付を行います。

(4) 船舶給水事業紹介を行います

ホームページやイベント時のPR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における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。

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、特に重点的に研修を行い、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、意識の徹底を図ります。

また公社全体で、サービス業のノウハウや現状に造詣の深い外部講師による「ホスピタリティー研修」も取り入れ、接遇の向上を図ります。

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。

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。当社は施設の適正維持管理に万全の取組をいたします。

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。

岸壁の給水栓及び給水管設備については、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・管の状況についても、栓の開閉や水の出具合を実際に確認します。また、他の埠頭についても最低一週間に一度の確認を実施します。その際、巡回日誌を確実に作成し、所長、キャプテン、他のスタッフなど誰もが確認できるようにします。

また、晴海船舶給水所のポンプ設備及び貯水槽の状況、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「点検表」に基づき、日常点検を実施します。こうした設備確認については、業務の多忙により確認できないということが生じないよう、組織内で応援体制を組み、確認事項や手順をマニュアル化します。

設備上の不安が予想される場合については、「予防保全」の視点から、業務サービスへの支障が生ずる前に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。

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・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、給水を自ら実施するお客様の状況確認を確実にいたします。

- (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。

2 給水作業時の対応

実際に清水を供給する際には、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、塩素濃度の測定を行い記録します。

さらに衛生面では細かい部分についても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もあるため、取り扱いの際に接続口を直接地面につけないことなどの点も配慮します。

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職員の意識を常に高いレベルに保ちます。

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。こうしたお客様に対しても、基本的な安全衛生配慮の手順を指導しておくとともに、検針時やそれ以外の巡回・点検の際に、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。

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本社経由で東京都に報告します。それ以外のものは、本社とも協議し優先順位をつけ、修繕計画を作成し順次実行します。

改変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可能な限り対応したいと考えています。

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あ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。

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するとともに、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、所内安全衛生委員会などを通じて徹底します。

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、岸壁や海域での危険個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、特に、東京海上保安部、水上警察署、臨港消防署等との連携を徹底し、万全の体制で望みます。

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。

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。応急手当を行うとともに速やかに救急隊へ通報します。また被災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は、災害時の対応マニュアルの周知徹底、訓練の実施などを行います。また、職員全員が上級救命技能認定を受講し、救命措置を行える体制も整備します。

- (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。施設の特異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。

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。

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、誰もが使い方を理解できる取扱マニュアルを作成し、それとともにバルブハンドルや給水ホースなどを、各岸壁や埠頭内にあらかじめ整備しておくことを提案いたします。また、都の指示により、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」による、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。

3 指揮命令系統の明確化

実際の震災に備え、あらかじめ指揮命令系統について、都→当公社本社→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、併せて東京海上保安部や地元自治体との連絡体制を確保します。その上で震災時等の対応マニュアルを随時更新するとともに、連絡通報訓練や実施訓練を行うことにより、事前準備を万全にします。

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。

当社は東京都の指導監督下にある公益団体であり、確実性・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には、申込書の記入要領や手続き概要をお渡しし、丁寧な説明も行います。

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。

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・確実に徴収事務を実施します。

基本的には、作業終了確認後、お客様に納付書を発行して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、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5日を越えない範囲内で振り込みます。

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確実に行っており、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確実にを行います。