

客船ターミナル施設事業計画書

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	270,366	
平成19年度	264,103	
平成20年度	264,103	
平成21年度	264,103	
平成22年度	264,103	
合 計	1,326,778	

II 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 客船ターミナル施設の管理業務は、複数の「公の施設」の管理運営を一元的に行っていただくものであり、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。

当社は、これら客船ターミナル施設を、公の施設の管理代行者として、都民の皆様の信頼を確保できるよう、着実に管理運営するとともに、施設を見て、知って、活用していただくことをきっかけにして、一層の東京港振興を図っていけるよう取り組みます。

1 都民の信頼確保に向けた取組

(1) 会社の特性を活かした管理運営

東京都の業務に協力し、東京港の機能強化と振興を図る目的で設立された当社の公益性を十分に発揮していきます。港湾事業の実施に広く携わり培ってきたノウハウと、堅実な財政基盤の下、公平・公正で確実なサービスを基本として、管理運営の手法を改善、工夫し、これまでの都及び関係団体との強い連携力も活かして、お客様のニーズに十分に応えます。

(2) 安全で安心して利用できる体制の整備

小さな変化も見逃さない施設メンテナンスにより、安全に充分配慮し、お客様が安心して利用できる施設管理を実施するとともに、事故防止に向けた安全対策を十分に講じます。また、多方面にわたる関係団体との密接なネットワークを活用するなど、万全の体制を整えます。

(3) スタッフの資質向上と効率的な執行体制の確保

安心・安全で使いやすい施設の管理は、スタッフの双肩にかかっています。また、その一挙手一投足が施設のイメージを形づくるという認識に立ち、スタッフへの教育・研修を一層徹底し、お客様にワンストップで対応できる体制を整備します。

また、晴海・有明・青海を一括して管理するスケールメリットを活かし、人員・経費の最適投入を図ることで、効率的な執行体制を確保します。

2 施設を活かした東京港振興への取組

(1) 多様な活性化策の実施

客船ターミナル施設を利用するお客様は、客船の乗降客、送迎者、ホールや駐車場を利用する方、撮影に来る方、そして、船を見に来る方と様々です。施設の機能をフル活用する視点から、ターミナルを単なる交通の通過点に終わらせることなく、「賑わいの創出」を目的にあらゆる角度から調査・企画し、実効性のある活性化策を実施します。

(2) 積極的な情報発信

ターミナル来館者の増大、賑わいの創出には魅力ある情報発信が欠かせません。一般のお客様に施設を訪れてもらう機会を提供し、客船ターミナルを通じて、東京港や船舶、海への興味を喚起できるよう戦略的広報の発想に立ち、ホームページの活用、民間メディアの協力など多様な媒体により、常に積極的に情報を発信します。

(3) 関係団体との密接な連携

当社のもつノウハウに加え、様々な団体・機関の参画を得ることで、それぞれの強みを活かし、一層充実した活性化とサービス向上を図ります。船社や東京都、振興協会との連携強化はもとより、ボランティア団体、地元区等と、幅広く手を携えて、積極的に東京港の振興策に取り組みます。

- (2) 客船ターミナル施設を管理運営する上で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。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。

次の3点を重要な事項と捉え、これまで培ってきた実績とノウハウにさらに改善を加えながら、お客様の安全性、快適性及び利便性の最適化を目指して、管理運営に当たります。

1 施設の整備・運営の両面からお客様本位の視点に立った管理を実施します

(1) 基本的な管理手法が確立しており、的確なターミナル管理を行います

これまでの管理の経験を踏まえ、設備の状況と確認ポイントを熟知し、普段から予防保全を心がけ、不具合が生じないように管理します。また、災害や事故に備えて、様々な事態に応じたマニュアル、連絡体制の整備を行い、迅速・的確に対応できる体制を整えます。警備、清掃等委託スタッフに対しては、災害・事故時の対応やお客様への接遇等、スタッフが徹底した監督・指導を行い、安全で清潔、お客様にとって心地よい環境を維持します。

これらの管理手法を一層高め、よりの確なターミナル管理を行います。

(2) お客様の利便性を高めます

これまでいただいたお客様の声の蓄積を活かして、使用手続きについて、ホームページ上からの申込みを可能にし、消防署等の関係官署の手続きの簡便化を協議するなど、お客様の利便性に配慮した取組を行います。

2 施設を活用し、人の集まる拠点として賑わいを創出します

これまでもボランティア団体の活用などにより、ターミナルの活性化に努めてきました。

また、みなと祭や韓国フェア等の催しを通じて、施設の効果的な使い方を熟知するとともに、関係機関との調整も円滑に進めてきました。地元区や近隣住民自治会・町会等とのコミュニケーションを構築し、今後もこれらのノウハウを活かして、ターミナルのより一層の活性化を図ります。

3 常に「東京港の振興」という広い視野を持って施設の管理運営を行います

当社は、東京港において様々な港湾関係の事業を行っており、多くの知識、経験を蓄積しています。それらを最大限に活かし、今後もサービス向上による東京港の振興を図ります。例えば、客船ターミナル管理と連携して、客船入港時の給水やターミナル前面の海上清掃を適時、適切かつ迅速に行うことができます。

これらを実施するに当たっては、これまで培ってきたノウハウと関係機関との連携の下に、晴海客船ターミナルを中核として、3ターミナルの有機的、総合的な管理の視点に立ち、次のようなシステムによって進めます。

- 晴海客船ターミナルに、現場最高責任者である管理職の所長以下、ターミナルスタッフ全員が常駐し管理を行います。
- 有明・青海客船ターミナルは、晴海客船ターミナルから常駐警備スタッフを指揮するとともに、チケット販売員として常駐している東京都観光汽船㈱のスタッフとの情報交換、連絡を密接に行い適切な管理を行います。
- 定期的な巡回を実施し、スタッフが施設の状況等について直接チェックするとともに、警備スタッフや海上バス船社スタッフとの一層の意思疎通を図り、協力・連絡体制を強化します。

- (3) 客船ターミナル施設は、東京の海の玄関であり、港と都民と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の魅力を高めるためには、施設の一層の有効活用やにぎわいの創出などにより、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あり、そのための管理運営上の具体的な取組みを述べてください。

施設の魅力を向上させるためには、次の点が重要であると考えます。

- ①本来の役割である船客待合所として、船舶入出港や乗降客により活気を呈すること
 - ②「気軽に行ってみよう」「是非行ってみよう」と思わせる情報の発信等により、施設がフル活用されることで、お客様が増加し施設が活性化すること
- このため、次のような取組を行います。

1 ターミナル3施設の機能を最大限に活用します

晴海客船ターミナルについては、客船ターミナルの魅力を伝えながら、ターミナルホールや駐車場の稼働率向上に向けた営業活動を行います。

さらに、現在未利用のスペースを活用し、施設来場者の増加を図ります。送迎デッキ、臨港広場、前面広場や階段等の屋外施設、現在未使用のレストラン部分やラウンジなど、撮影スポットや、音楽イベントなどに活用してもらえよう、施設の料金設定や効率的な使い方を東京都の協力を得て工夫し、営業活動に力を入れ、集客を図ります。

有明・青海客船ターミナルについては、海上バスの待合所としてだけでなく、臨海副都心のレストハウスとして活用してもらえよう、ラウンジ・券売待合所の壁面のギャラリー化や、直接腰を下ろして手足を伸ばせる清潔な芝生緑地管理に取り組み、集客を図ります。

2 情報発信機能を強化します

都民の皆様には海や港に興味を持っていただくため、客船ターミナルを情報発信基地として位置づけます。

まず、当公社全体で東京港の港湾サービス事業に携わっている強みを活かし、そこから得られる様々な情報、例えば、東京港の各埠頭に入出港する船舶を紹介することにより、施設のアピールに結びつけていきます。

また、東京港や船舶、海、周辺地域への興味を喚起する取組として、客船ターミナルホームページのコンテンツ充実、ボランティア団体との連携による講演会や船舶の一般公開を行います。

3 客船の増加に向けた取組を行います

船社との良好な信頼関係を強化し、客船増加に結びつく取組を実施します。

具体的には、港湾管理者、東京都港湾振興協会及び当公社の3者により、船社対応プロジェクトチームを結成し、東京港全体の課題として取り組みます。まず船社との定期的な意見交換の場を設け、意見等を反映し、より使いやすいターミナル管理を行います。さらに良好な信頼関係を構築し、客船増加に向けた施策をお互いに検討し、実施していくところまで発展させるよう努めます。

4 「お客様サービス」という意識を徹底します

お客様本位の対応に徹した取組により、「来て良かった」と感じていただける施設づくりを目指します。

スタッフ一人一人がお客様本位の姿勢で、出迎えや、窓口での対応を行うため、実践的な研修等により、スタッフの接遇等の能力を向上させます。施設や運営手続きの改善についても、お客様の意見・苦情を踏まえて積極的に取り組み、お客様の立場に立った快適で使いやすいターミナルの管理運営に繋げていきます。

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】

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)	1	0	0		1	0		
晴海	4	3	0		7	0	常勤職員4人のうち、1人 員配置計画(その2)の臨 港サービス事務所長1人を 含め	
有明	1	0	0		1	0	晴海・有明・青海客船ター ミナル管理係(仮称)常駐 職員のうち1人が有明・青 海を巡回管理	
青海	0	0	0		0	0	晴海・有明・青海客船ター ミナル管理係(仮称)常駐 職員のうち1人が有明・青 海を巡回管理	
施設計 (B)	5	3	0		8	0		
合計 (A)+(B)	6	3	0		9	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。

(注) 2 「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) 3 「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) 4 「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) 5 「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。当該欄に記入した場合は、必ず「その他の具体的な内容」欄にその内容を記入してください。

(注) 6 「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) 7 「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。

単位：人

(1) 人員配置計画 (その2)

【施設別内訳】

	管理		組織	職	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						常勤	非常勤		
客船ターミナル施設配置人員	◎	○	○	ターミナルキャプテン	船社・ボランティア等の関係団体との調整、お客様サービス提供の責任者、自主事業運営リーダー	港湾施設関連業務5年以上 上級救命技能認定	○		40時間	(その1)晴海(a) 欄に記載	
	◎	○	○	ターミナルスタッフ ①(チーフスタッフ)	ターミナルキャプテン補佐、自主事業運営、施設管理(ホール管理、受付及び巡回)	上級救命技能認定	○		40時間	(その1)晴海(a) 欄に記載	
	◎	○	○	ターミナルスタッフ ②(係長)	施設管理(敷設及び技術指導、修繕)、受付及び巡回(有明・青海含む)	上級救命技能認定	○		40時間	(その1)晴海(a) 欄に記載	
	◎	◎	◎	ターミナルスタッフ③	施設管理(使用・撮影許可、物品管理)、受付及び巡回(有明・青海含む)	上級救命技能認定	○		40時間	(その1)有明(a) 欄に記載	
	◎			ターミナルスタッフ④	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⑤	施設管理(使用・撮影許可、物品管理)、受付及び巡回		○	○	16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		○	○	16時間		
	◎	○	○	臨港サービス事務所長	ターミナル管理、船舶給排水事業、非汚濁排水事業、廃油回収事業統括、東港等関係団体との調整、利用促進等	港湾施設関連業務5年以上 上級救命技能認定	○		11時間	(その1)晴海(a) 欄に記載	
	◎		◎	企画スタッフ	客船ターミナル・港湾施設の活性化等の企画担当		○		2時間	通務未経験者(41歳×7日)を記載	
	◎			警備スタッフ① (警長)	防災センターモニター監視、巡回、防犯センター業務作成、引き継ぎ	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		○	112時間	施設人数・時間(6H×7日)を記載	
◎			警備スタッフ② (副隊長)	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ(晴海担当)	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	施設人数・時間(2H×7日)を記載		
◎			警備スタッフ③	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ(晴海担当)	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	施設人数・時間(2H×7日)を記載		
		◎	警備スタッフ④	巡回、業務報告書作成(有明・青海担当)			○	77時間	施設人数・時間(1H×7日)を記載		
		◎	警備スタッフ⑤	巡回、業務報告書作成(有明・青海担当)			○	63時間	施設人数・時間(9H×7日)を記載		

(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うえ、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。

(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。

【有料施設(ホールの)管理事務所開所時間外の施設利用者への対応】

ターミナルスタッフまたは警備スタッフがケースバイケースで対応

<例>

- 利用実績が過去に複数有り使用状況も良好なおお客様
.....警備スタッフ対応
- 初めてのお客様.....ターミナルスタッフ対応

※どのような対応をするのか必ず記入してください。

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。

晴海・有明・青海客船ターミナル管理係(仮称)

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	
ターミナルキャブテン	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
ターミナルスタッフ①(チーフスタッフ)	◎																														
ターミナルスタッフ②(係長スタッフ)	◎	☆																													
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	◎	◎							◎																						非常勤職員
ターミナルスタッフ⑥																															非常勤職員
警備スタッフ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	非常勤職員 夜間警備等(晴海3、有明1、青海1)	
臨港サービス事務所長		②	②	②	④	②			②	②	②	②	②	②		②	②	②	④	④	②		②	②	②	②	②	②	②		
企画スタッフ					④														④	企画全体会議											通常本社勤務
行事等																															
出勤者計	8	8	9	8	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	8	10	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	

(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、青海・有明巡回及び点検

- (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みを具体的に記述してください。

1 基本的体制と役割分担

本施設の管理運営は、総括責任者である臨港サービス事務所長の下、「ターミナルキャプテン」（現場責任者）1名、「ターミナルスタッフ」4名の計5名で行います。また、有明・青海客船ターミナルには、当社の警備スタッフとチケット販売員としての東京都観光汽船㈱のスタッフが常駐し、晴海客船ターミナル事務所と、定期及び随時に必要な情報を交換します。さらに、ターミナルスタッフが定期的に巡回することで、適切な管理を行います。

すべての業務に、それぞれメインの担当を置きますが、お客様の問い合わせや受け応えには、メイン・サブ方式で業務をフォローできる体制をとるとともに、定期的なスタッフミーティングにより、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に答えられる」体制を確保します。

本社は客船ターミナル管理の基本的方向に係る決定や指示、監督の立場をとり、他事業との連携や、所長の所管を超えた応援が必要な場合に調整の窓口となり、必要な措置を行います。

また、イベント時などについては、他部署からの応援スタッフの配置や臨時スタッフの雇用等により臨時体制を整えます。

2 職員の技術と能力向上に向けた取組

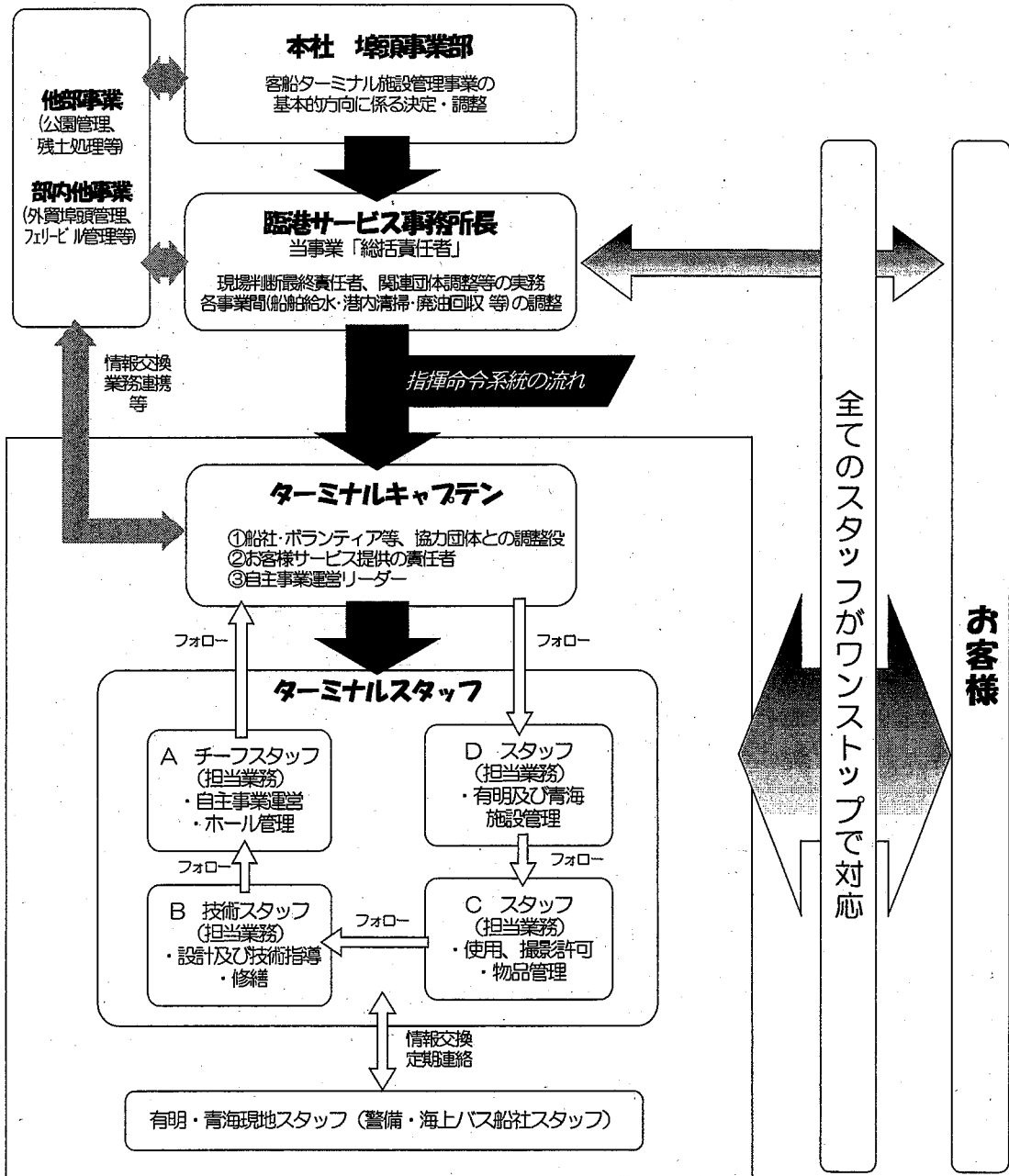
一人一人のスタッフがホスピタリティーあふれる対応と、行政の代行という点を踏まえた質の高い業務遂行技術を身につけるため、継続的に教育を行います。例えば、能力向上に向けた研修として、マナー向上や接遇を教育するホスピタリティー研修、顧客情報の保護と法の遵守のための情報管理研修を実施し、また一方で、お客様の身を守るための上級救命講習の受講などを確実に行います。

有明・青海客船ターミナルについては、定期的な「船社・施設管理者連絡会」に参加している警備スタッフや各海上バス船社のスタッフも同様に技術・能力の向上が図れるよう、「連絡会」として、こうした研修を実施することも検討します。

また、管理運営上のノウハウ等については、OJTにより、例えば、担当スタッフが別のスタッフと巡回や事業者対応を行うなどして、技術・対応力の継続性を確保します。

2 人員配置計画
(2) 別紙

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は、港と都民と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、積極的な取組み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。

海や港の魅力を伝えるため、親しみやすさの向上と、より広い情報発信を行います。

1 都民の交流の場としての活用拡大

(1) 晴海客船ターミナル

ターミナルホールの多目的利用促進に向けて、船舶・港湾関係のイベントだけではなく、一層の営業活動により、コンベンション、社員研修、コンサート、展示会、結婚式、同窓会、劇団練習等幅広い市民文化の発信基地、交流拠点として活用を拡大します。併せて、ビッグサイト、国際フォーラム等とお客様の希望日時等の情報の融通を行い、平日の利用促進も含め、現行30%の稼働率を50%以上にまで高めます。

また、旧東京商船大学OB会「海洋会」との連携による「海と港の講演会」開催等、海や港について学び、より楽しんでいただける催しを企画運営します。

さらに、地元の小学校や保育園等に客船入港・出港情報を伝え、送迎イベントへの参加を呼びかけ、温かみのある入港・出港風景を演出します。併せて、小学校の社会科見学や保育園の遠足など、海と港の体験学習の場として活用していただきます。

(2) 有明・青海客船ターミナル

海上バスを待つ時間も快適であるよう、また、臨海副都心の散策の途中に憩いの場として気軽に立ち寄っていただくスペースとなるような管理をします。例えば、ラウンジ・券売待合所の壁面の一部をギャラリーとして活用し、子どもたちの思い出の絵や、都民の応募による写真等の展示を行います。テーブルやイス、また、直接腰を下ろして、手足を伸ばして広々とくつろぐことのできる清潔な芝生の状態を維持し、自動販売機を利用しやすい場所に適宜配置します。

2 情報発信基地として都民に魅力をアピール

(1) ホームページを最大限活用します

これらの取組をより広く都民の方々にご理解していただくために、ホームページを一層充実させアピールします。ホームページは、海、港、東京の魅力のナビゲーターとして、各ターミナル施設についての案内に加え、ターミナル近隣の楽しみ方、寄港船舶の紹介、イベント情報、海上公園等東京港全体を紹介します。さらに、コンテナで運ばれる商品と暮らしをテーマにした解説など、小・中学生向けの内容も取り入れ、港や船への親しみや理解の醸成を図ります。また、常に最新の情報・企画を盛り込み、ホームページを通じて東京港を疑似体験できる充実した内容にしていきます。

また、レイボブリッジ、臨海副都心や東京タワーなど、東京港の夜景を一望できる魅力ある場所として、撮影スポットや観光スポットとして、積極的にPRしていきます。

(2) その他の媒体でも積極的にアピールします

ホームページの他にも、「東京シーサイドストーリー」等のマスコミ誌や「デックス東京ベイスタジオ」、「ラジオシティ（中央FM）」などメディアを活用した情報発信を行います。また、みなと祭や自主イベントを通じた施設PRも一層強化します。

(3) インフォメーションを開設し、観光案内や地域情報を提供します

観光案内や地域情報を提供するインフォメーションを開設し、常に最新の情報を発信します。外航客船の寄港が多い晴海客船ターミナルでは、海外からのお客様へ各国語のパンフレットを配布します。

- (2) 客船ターミナル施設には、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。

客船ターミナルを利用するお客様は、客船の乗降客、送迎者、ターミナルホールや駐車場の利用者、船を見に来られた方と様々です。業務を評価し改善を行っていくためにもお客様の要望は、多方面から広くお聞きすることが重要であり、次のような取組を行います。

1 要望の把握方法

(1) ホール利用者、地元小学校、地域団体等から

ホール利用者、地元小学校、地域団体等へは、営業活動を兼ねて訪問しご意見・ご要望を伺います。

(2) 船社から

船社を随時訪問することにより、より良いターミナル運営に向けてご意見・ご要望を伺ってきました。今後ともこれを継続・強化します。

(3) 日常的な取組から

窓口業務や巡回時に、積極的に挨拶をするなどして、お客様がスタッフに声をかけやすい、要望等を言いやすい雰囲気づくりをします。

電話やファクス、メール、アンケート（意見）箱等による現在の体制を、さらに要望等を受けやすい仕組みに拡充します。

2 要望の業務への反映方法

要望に対しては、スタッフ間で共通認識とし、必ず対応を協議し、公平とサービスを基本として、「できる、できない」「いつまでに」あるいは「どのくらいかかる」という視点で整理した上で、緊急性や必要性を考慮して取組の優先度を決め、対応可能な要望については速やかに実施します。また、要望をいただいたお客様に対しては、要望実施の可否、時期等を必ず回答し、理解を得ます。また、「対応カード」を作成、データベース化し、情報を共有化しておいた方がよい内容については、東京都に報告します。

- (3) 客船ターミナル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、各施設の特性を活かしたサービスを提供する取組みについて、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。

各ターミナルの特性として、晴海客船ターミナルは規模が大きく、大型客船と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管理運営を実施します。一方、有明・青海客船ターミナルは、海上バスが寄港し、臨海副都心地域の足としての機能を持つ比較的小規模の施設であることから、スタッフを常駐させている東京都観光汽船㈱との連携を運営の基本とし、各海上バス船社及び当公社警備スタッフ中心のシフト体制による管理運営を実施します。

このような体制の下で全スタッフが、お客様にどのように気持ちよく利用していただくか、そのためのサービスをいかにして提供できるか、システムと接遇の両面から、次のように取り組みます。

1 誰もが快適に利用できる施設

年代やハンディキャップの有無に関係なく、誰もが気持ちよく利用できる施設として管理運営を行います。障害のある方や高齢者、子供連れのお客様に配慮した接客、車椅子等の常備や、わかりやすい案内板の設置などを行います。特に、接客に当たっては、挨拶をはじめ何気ない気配りを大切にします。

2 利便性の向上

(1) 使用申請手続きの利便性を向上させます

ターミナルホールの使用や撮影などについて、ホームページから図面や申請書をダウンロードできるようにし、利便性の向上と利用促進を図ります。

また、リピーターの方は、許可申請手続きをHP上で行えるようにします。

(2) ウェブアクセシビリティを向上させます

多くの障害のある方は、それぞれの制約をカバーする支援技術を使ってインターネットを利用しています。当公社のホームページは、多様な障害のある方が様々な支援技術を使って利用する場合にも、支障なく利用できるものとしします。

3 スタッフの一層のサービス向上

スタッフについては、施設の質の高さを直接的に左右するものであることから、委託スタッフへの指導・育成も含め、公社全体でホスピタリティー・危機管理・情報管理等に関する研修を徹底するなど、接遇には充分留意して取り組みます。

(1) ホスピタリティーの徹底、危機対応能力の向上を図ります

公社全体で、ロールプレイングによるホスピタリティー研修を行い、接客マナーの向上や、障害のある方や高齢者介助の手法の習得を図ります。また、危機管理マニュアルや接客マニュアルを随時更新し、対応能力の向上を図ります。

(2) 東京港や客船に関する問合せに答えられることができるようにします

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。また、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、研鑽に励みます。

(3) スタッフの身だしなみを徹底します

朝礼での服装チェックでスタッフの身だしなみを確認します。また、お客様が声をかけやすいように、スタッフのユニフォームをわかりやすいものに統一します。

- (4) サービスの一層の向上を図るためには、利用者の要望にできる限り迅速に、的確に伝えていくことが必要です。そのため、常に利用者の声を適切に把握していくことが重要です。しかし、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記述してください。

苦情は管理運営に対する貴重な意見として捉え、適切に業務に反映していくとともに、意見をいただいた方には適切に返答いたします。

例えば、夏場にホールの室温が高く暑いという苦情があります。そのような場合には、次のように対応します。

1 迅速な対応

お客様から苦情があった際には、まず、お客様のもとに駆けつけ、状況を確認します。そして、その場で環境対策のために室温を高めに設定しているという事情を説明して、理解を求めます。

2 柔軟な対応

それでも、集客数が多い、身体を動かす内容であるなどのお客様の事情がある場合には、早急に、ターミナルキャプテンと協議し、時間を区切って低い温度設定で空調を稼働させるなど、お客様が不快に感じないように、柔軟に対応します。なお、お客様には対応の内容を丁寧に説明いたします。

3 公平性の確保

お客様との受け応えや対応の際には、あらゆる人が訪れる公共施設における対応となることを念頭におき、相手によって差をつけないなど、対応に不公平のないよう、スタッフ間での確認を徹底します。また、「対応カード」を作成、データベース化し、情報を共有しておいた方がよい内容については、東京都に報告します。

なお、お客様の氏名や連絡先等は個人情報に当たるため、個人情報保護法に則った当公社規程により厳重に管理します。

- (5) 客船ターミナル施設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。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。

施設を最大限有効活用することで、海と港の魅力を発信し、利用促進を図ります。

1 晴海客船ターミナルにおける自主事業等活性化策の展開

(1) レストランスペースの活用を図ります

現在閉鎖中のレストランは、眺望も良く、開放的で魅力ある場所であることから、有効活用を図り、施設活性化の起爆剤にしていきます。

現在、次のような案を検討中です。

- ホール利用と合わせたケータリングによるバンケットパーティー会場
- 音楽番組と港風景とのコラボレーションを図るFM放送スタジオ兼ライブスペース
- 活用アイデアの公募及び公募を通じた本施設のPR

(2) 屋外空間の活用を図ります

本施設には、客船やレインボーブリッジを望む送迎デッキ、臨港広場、前面広場や階段等ウォーターフロントの魅力あふれる屋外空間があります。こうした絶好のロケーションを活かし、クラブミュージックや東京コレクション（ファッション）などの最新の情報に「ナマ」で触れられる、「港を基点にした最新情報発信基地」として施設を位置づけ、屋外コンサートや展示会、ファッションショー、ビアガーデン等屋外空間の多様な活用を図ります。

(3) 海と港の魅力をテーマにした講演会等を開催します

旧東京商船大学OB会「海洋会」との連携により、海と港の魅力をテーマに、講演会や団体客に対する案内・説明、また、官庁船バースを利用した船の一般公開や岸壁からの説明会を企画・運営します。

(4) お土産物や飲み物などの物販を行います

船客の利便性を高め待合時間の楽しみを付加するために、客船寄港時にお土産物や飲み物、軽食などの物販を行います。

(5) 船の科学館・船社と連携した展示を行います

船の科学館や各船社との連携体制があり、パネルや模型の展示を行える体制が整っていますので、ギャラリーでの活用も視野に入れ、集客や話題性に富んだ企画を打ち出します。

2 有明・青海客船ターミナルにおける自主事業等活性化策の展開

(1) 海上バス会社との連携強化による取組を行います

各海上バス船社のイベントクルーズを当公社ホームページでアピールするなど、乗降客増加に向けた連携強化を図ります。

また、ドッグクルーズの期間には、青海緑地をドッグランとして開放することを提案し、イベントクルーズを盛り上げます。

(2) 都民のギャラリーとして活用します

ラウンジや待合所の壁面の一部をギャラリーとして活用し、子供たちの絵や、都民の応募による写真等の展示を行います。写真については、公園部門と共同で、「海・港・緑」をテーマにフォトコンテストを開催し、入賞作品を展示します。

- (6) 客船ターミナル施設では、客船や海上バス等を利用した多くの方が乗船します。乗降客が安心して客船ターミナル施設を利用するためには、円滑な船舶の運航がなによりも重要となります。円滑な運航を行うため、指定管理者として、船舶運航事業者等とどのような連携や協力を行っていくか、具体的に記述してください。

円滑な船舶運航については、何よりも船社や関係機関との不断の信頼関係が重要です。客船の出入港予定や海上バスの運行状況、臨時便・イベント便予定等の情報は、船舶運航関連事業者等といち早く交換しており、施設管理者として様々な準備を行うための時間を確保するとともに、次のような連携・協力体制をとります。

1 晴海客船ターミナル

客船の入港に係る調整については、東京都、東京都港湾振興協会、月島警察、水上警察、東京税関等関係官署、船舶代理店等と当公社が一同に会し、行います。そして、入出港当日のスケジュールリングにより、税関や施設の開設時間、歓迎セレモニーの手続きなどを決定し、漏れなく準備を行います。当公社はこの会議で、関係者の要望を把握し、乗降客の安全や迅速な誘導が図れるよう、最適な方策を提案します。決定事項については、警備、清掃、設備保守の各委託スタッフと打ち合わせ、ターミナル管理者として必要な体制を整えられるよう、指示を徹底します。

なお、外航客船に係る SOLAS 警備については、岸壁を所管する港湾管理者側と定期的に連絡会議を開催するなど、通常から連携を図ります。

2 有明・青海客船ターミナル

有明・青海客船ターミナルについては、各海上バス船社と、警備・清掃スタッフを含む当公社との間で、月1回の連絡会を開催し、海上バスの円滑な運航や、火災予防、救急対応をはじめとした施設の安全対策、そして、ターミナル活性化についての意見交換を行っています。また、東京港における海上バス全体を広い視点で捉え、円滑な運航が図れるよう、日の出やお台場等他の海上バス発着所の状況や、イベントクルーズの日程・運行状況等、各海上バス船社の状況を把握します。

海上バス発着時には、施設から棧橋までの導線における、お客様の誘導や案内を、海上バス船社スタッフと配置協力、役割分担を決めた上で実施し、事件・事故のないようにします。

また、日常の巡回警備においては、施設と連続する棧橋の状態についても目を配り、ターミナル施設と一体として、円滑な運航を図ります。

さらに、船舶は、気象等に影響され入港予定が変更されることがあります。こうした緊急時や時間変更の際の、船社や代理店との連絡体制も確立しており、乗降客の不便がないようにします。今後とも、これらによる関係機関との連携・協力体制の維持・強化を図り、船舶の円滑な運航を確保します。

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 基本的な管理

管理運営基準、法令や規程を遵守し、お客様の安全性、快適性及び利便性が確保できるよう、施設の維持管理に取り組みます。

特に施設のメンテナンスについては、「予防保全」の考え方にに基づき、施設が大きく劣化する前に、定期的・計画的な補修を実施し、ライフサイクルコストを最小化します。また、補修に当たっては、お客様の視点に立って、ターミナル機能に支障のないよう、十分配慮します。

公社では、東京港フェリーターミナルビルやコンテナ埠頭の管理棟等の建物管理において、既に予防保全の理念を基に補修を実施していることから、この面での十分な知識、能力、経験を有しています。

日常の維持管理については、作成したチェックリストに基づき3ターミナルを効率的に巡回点検しながら、漏れなく確認をします。東京都に対する定期的な報告はもちろん、突発的な異常、事故時における連絡・報告体制を確立しています。

各保守点検業務を外部に委託しますが、これらの業務の執行状況の確認は、埠頭公社工事施工要領により、東京都の監督基準を準用して業者の指導・監督に当たっています。維持管理に係る施工については、完了時に当公社内他部署係員による検査体制も確立しており、客観的な視点から確認を行っています。また、計画書・仕様書に基づき、適切な発注と随時の指示・指導育成を行うとともに、書面だけでなく「FACE TO FACE」での確認作業を行います。

2 突発的な故障や事故への対応

突発的な故障、事故に対しては、常駐する設備技術スタッフを急行させ、即時現場確認と応急措置を行います。その後、適切な判断により委託スタッフが迅速な対応を行います。必要部品は可能な限りストックしているので、即時対応が可能です。

委託スタッフが対応できないものについては、技術力、実績を有する施工業者を特約店とする仕組みを導入しており、発注事務を簡素化し、迅速かつ的確な対応を行います。

3 維持管理に係る技術水準の確保

維持管理に係る技術水準の確保・向上についても前向きに取り組みます。具体的には、OJTを基本とし、長年の経験を持つ技術スタッフを中心としてスタッフ間の随時情報交換等を通じて、技術水準を確保します。

また、当公社には、外貿埠頭管理や公園管理等においても技術スタッフが活躍しており、実務ノウハウや最新設備の取扱など、技術に関する情報交換を行い、公社全体で、技術水準の確保、向上を目指します。

- (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。

1 基本的な維持管理のスタンス

基本的には、不具合を未然に防ぐ事前対応を前提に、日常の巡回点検時のチェックを強化し、維持補修を行っていきませんが、都民や東京都からの要望については、次のように取り組みます。

2 施設補修等の要望への対応

施設補修等の要望については、ターミナルキャプテンと技術スタッフを中心に対応を検討します。

まず、要望の趣旨を的確に捉えて、情報を共有化した上で、要望の箇所を实地調査し、現状を確認します。その上で、緊急性、ターミナルの運営上や利用者への影響、被害拡大の恐れ、そして、費用の見込み等を判断します。即時対応の必要なものは、すぐに補修を実施する手はずを整えます。それ以外のものは、優先順位をつけ、施設補修計画を作成し実施します。

要望の検討の際、経費や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、補修の実施主体や費用分担等について調整を行います。

3 経費支出の考え方

当公社で実施することとなっている1件あたりの予定額30万円未満の補修等については、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、適切に予算化しています。これに対し、新たな補修等の要望についての見込額全体が経費対応限度の枠を超えてしまう場合や、一件別で30万円を超えてしまう場合については、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出ないように、可能な限り対応します。

なお、緊急性等に配慮し、実施不可欠な補修について、東京都との調整がまとまらない場合については、当公社の他事業会計の資金を活用することも検討します。

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。

- (3) 施設利用や維持管理に当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 事故を未然に防止するための安全対策

「予防に優る治療なし」の例えどおり、施設の管理運営は、事故等が発生しない・させない取組が最も重要だと認識しており、「安全は何事にも優先する」という徹底した意識を持って取り組みます。

まず、施設の日々の点検・整備において、予防保全の視点で詳細なチェックを実施することはもちろん、その中で、少しでも事故等に結びつく可能性のある不具合については優先的に部品交換や修繕を実施し、迅速な改善を図ります。

また、警備スタッフ等による施設巡回を徹底し、不審者の有無の確認や子供の危険行為の防止など、セキュリティ一面での配慮を十分に行うとともに、通行や搬入に係る導線を明示し障害物を除去するなどにより危険を排除します。

なお、ターミナルスタッフはもちろん、当公社全体として取り組む体制を確保するために、スタッフミーティングや研修により、情報を共有化し、予防対策の意識を徹底します。

2 事故発生時の対応

事故時には、「迅速！人命救助」を基本に、お客様の安全確保及び、緊急連絡体制に基づく警察、消防など関係機関への協力依頼を行います。現場では、救急救命活動及び二次災害防止のための対策に全力を注ぎます。

基本的な流れは次のとおりです。

- ①事件・事故発生を目撃あるいは通報を受けた現場スタッフが警備スタッフと連携し、現場の状況確認及び、救急対応を行います。
- ②警察・消防・本社に対し、迅速に通報を行うとともに、暫定措置についての指示を受けます。
- ③現場の管理・監督スタッフ及び本社スタッフが現場に急行し、現場到着後、状況確認し、現場への指示を行います。
- ④必要に応じて、現場での救急措置と二次災害の防止措置を行います。

3 事故に対応するための事前準備

事故に備えては、まず、緊急連絡網と事故対応マニュアルを随時確認、更新するとともに、実践的な通報訓練や事故対応訓練を行います。訓練については、委託スタッフも交えて行うことで、管理スタッフ全員が事故発生時に迅速に対応できるようにします。

また、ターミナルスタッフは、全員上級救命技能講習を受講し、緊急車両到着まで、人工呼吸、心肺蘇生や応急措置をできるようにします。さらに、ファーストエイドキットや担架・車椅子等の救急用品・器具も日常から確実に点検するとともに、救急隊員経路の確保や近隣医療機関の情報整理等も行い、事故発生に対して万全を期します。

- (4) 客船ターミナル施設は、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り組むべきか、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 災害時のターミナルの役割の認識

客船ターミナルは、災害時に道路交通網等が寸断された際の帰宅困難者や緊急物資の輸送基地として機能する重要な役割を持っています。このため、対応マニュアルの整備、実地訓練などにより万全の体制をとりつつ、日々の管理業務に取り組みます。

晴海客船ターミナルは、海上輸送基地に定められており、他県等からの緊急物資の受入れ、一時保管、水上輸送基地への積替・配送の拠点であり、また、帰宅困難者を千葉・横浜等東京湾内へ広域輸送する拠点となります。

有明・青海客船ターミナルは、水上輸送基地に定められており、小型船等による海上輸送基地からの緊急物資を受入れるための拠点として、また、帰宅困難者を海上輸送基地を通じて千葉・横浜方面等に、あるいは、河川を通じて埼玉方面などに、水上輸送するための拠点として位置づけられています。

2 災害時に適切に機能するための準備

震災時にこうした緊急輸送基地としての機能を十分に発揮させるため、日頃から、施設・設備に不具合等がないように巡回チェックを徹底するとともに、避難者を多数受入れることを想定し、施設内の整理整頓を心がけ、受入れの導線を確保しておきます。

また、緊急時の物資の積み降ろしや、人員の乗降に係るスペースの確保、放送設備の状況、迅速な出入れが可能な収納場所などについて、日常点検等により確認します。また、3ターミナルには、飲料水の備蓄に加え、災害時に飲み物を無料で供給する自動販売機「災害救援ベンダー」を設置し、存在を周知徹底するためのポスター掲示等を行います。

さらに、避難者の整理・誘導等、東京都職員と協力してスムーズに緊急輸送基地の運営を行える体制を確立するため、災害対策マニュアルを整備し、必要な訓練を実施します。

3 関係機関との連携確保

当社は、これまでの管理運営実務の中で、警察署、消防署、東京海上保安部等関係機関との緊密な連携を確保しています。

イベント時の対応や、施設における火災予防訓練や日常の意見交換、連絡調整等により、普段から信頼関係を構築し、事故時には迅速・的確な対応を行います。

また、災害時に輸送業務を担うことになる船社とは、日常的に連絡を取り合い、協同で緊急輸送基地運営マニュアルを作成し、災害対策訓練に取り組むなど、非常時の対応についての準備を整えており、いざという時には、これをフル稼働させ、安全を確保します。

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。

公益団体としての特性を活かし、公平性、公正性には特に留意し、使用許可業務を行います。

ターミナルスタッフは、行政行為である使用許可行為を行うことを踏まえ、ホスピタリティ研修、個人情報保護に係る研修等を通じて、公平、公正意識の一層の徹底を図ります。

また、使用許可業務は、行政行為とはいえ、ホールの使用や撮影場所の提供など、お客様サービスという営業的側面を併せ持つことから、お客様の要望等を踏まえ、運営上の改善を図るとともに、一層の利用拡大に取り組みます。

晴海客船ターミナルでは、ホールや駐車場の使用許可を行ってきており、平成16年度からは、撮影許可の業務も行っています。

使用許可業務に際しては、次のことに留意し、お客様に対応します。

1 手順や留意事項の説明

「ホール使用許可マニュアル」や「撮影許可マニュアル」を整備し、申請者の手続きをわかりやすく伝えるとともに、電話での問い合わせに対しては、来館し、下見をすることを勧め、イメージと実態との食い違いによるトラブル防止を図ります。

2 利便性の向上

年末年始を除く毎日、スタッフが事務所にいる間は、いつでも申請や問い合わせに対応します。また、今後は、ホームページ上で申請書のダウンロードができるようにし、リピーターにはネット申請手続きを可能とするなど、利用手続きの簡便化を図ります。

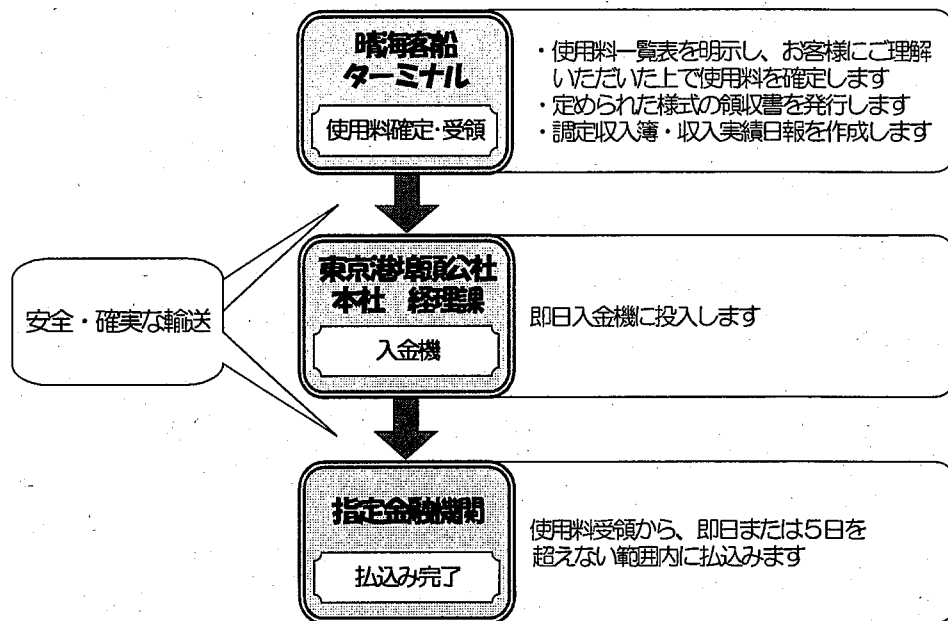
なお、昨年度、撮影許可については、新たに土日も含めて受付時間を拡大し、サービスを向上させたことにより、前年度対比約30%増の年間258件を受け、適正に対応してきました。

3 施設の利用拡大に向けた取組

施設の利用拡大に向け、リピーター確保のため、ターミナルホールや撮影利用者への訪問営業活動や、新規のお客様を獲得するため、ダイレクトメールによるPRや、ホームページの更なる充実などに積極的に取り組みます。

(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。

客船ターミナルの使用料の徴収事務は、ターミナルホール、駐車場の使用料等、合わせて1日に金額が50万円を超える場合もあり、慎重かつ正確な取扱いが必要となります。東京都の管理運営基準、及び当公社の会計規則に基づき、適正に処理します。具体的な徴収事務の流れは下図の通りです。



お客様からは、原則として現金でお支払いいただきますが、遠方からの申込みの場合、お客様の利便性を考慮し、事前であれば振込もできるようにします。

現金の動きは、日報、金銭出納簿等により把握しており、東京都への毎日の報告も確実にを行います。また、年2回の公社職員による内部検査や、随時の東京都の監査を受けており、行政行為の委任を受けて徴収を行うという立場に基づく、「遅滞なく」「安全確実」に適正な処理を行う体制が確立しています。今後ともこれを基に、一層信頼される業務を執行します。