

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5年7月26日

【高橋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高橋でございます。よろしくお願いいたします。

まず初めに、ご審議いただき、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。

【高橋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。

【高橋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。

【高橋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。

【高橋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。

【高橋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4年4月1日から令和5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、本日はよろしく願いいたします。

【高橋広域港湾連携担当課長】 ありがとうございます。

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、発言宜しいでしょうか。

【高橋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】 委員長には昨年もお願いいたしましたけれども、観光分野について学識経験が豊富で、観光行政にも詳しい矢ヶ崎委員が適任かと考え、推薦したいと思います。皆様いかがでしょうか。

【高橋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、皆様よろしいでしょうか。改めて確認をさせていただきます。

【松田委員】 異議ありません。

【金子委員】 異議ありません。

【高橋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】 恐縮でございます。金子先生、ご推薦いただき大変ありがとうございます。また、松田先生、ご承認いただきましてありがとうございます。昨年に引き続きまして、委員長を務めさせていただきます。皆様のご協力のもとで進めてまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

【高橋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おり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4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思いますと考えております。

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、承知いたしました。では、議事に入ります。

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、事務局より説明願います。

【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。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34項目を評価しております。

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50点を標準点とし、各確認項目の評価の合計点を出します。

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。

この中で、「人材育成の取組」については、多くの研修に積極的に取り組むことで、専門性及びサービスの向上に努められています。特に、安全管理に関する研修等の受講を促進し、例えば自衛消防技術認定については、条例上保有者6名の配置が必要なところ、保有者12名となっており、また、上級救命認定は、前年度から本施設で団体受講ができるよう消防署と調整し、受講者全員が認定証を取得しているなど、スタッフの能力水準の向上が認められます。

また、「施設の維持補修・修繕」についてですが、運営、警備、清掃、設備の各スタッフが、様々な目線で施設巡回点検を実施しており、施設内への夜間侵入案件対策として門扉を改良したほか、荷物搬入ルートの段差解消、床面の結露抑止など、不具合箇所や安全管理上必要な施設修繕について迅速に対応しました。

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」、「施設の維持補修・修繕」「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。

当該指定管理者は、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います。強風によるボーディングブリッジの破損事故の際にも、現場対応等、適切に行われておりました。

当項目のうち「防災・防犯への配慮」についてですが、都の支給備品であるパーティションの布地部分に防炎加工を施すなど施設の防災に取り組んだほか、海上保安部主催のテロ対策合同訓練を初めて受け入れ、訓練実施にも積極的に協力しており、施設の非常時の対応力を高めたことが認められます。

以上から、「安全性の確保」については、「防災・防犯への配慮」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。

コンプライアンス研修を実施するほか、社内規程等に基づき、適切に対応しています。また、ネットワークシステムのクラウド化による情報セキュリティ対策や、メールのチェック機能システム等を通じ、管理の万全を図っています。情報事故も起きておりません。

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。

社内の経理処理、東京都所有の物品の管理などは適切に行われております。

また、経理・現金等に関する書類等の管理についても適正であり、問題なく処理されていることを確認しております。

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。

この中で、「客船受入時の関係者との調整」についてですが、令和4年11月に、国土交通省において、我が国における国際クルーズの受入再開が発表されたことを受けまして、本施設では初めてとなる国際クルーズの受入に備え、税関・入国管理局や船社、船舶代理店等を一堂に集めた関係者会議の開催に向けた調整が行われております。

寄港時の円滑なオペレーションのため、会議では、緊急時対応や館内設備、依頼事項等について適切に説明し、また、設備操作のデモンストレーションを実施するなどによって、令和5年3月の国際クルーズ初入港において大きな混乱なく対応することができました。

客船入港数ですが、年度末にかけて、低調な状況からの回復が見られ、令和5年3月には、計10隻の入港を迎えることになりました。

本格稼働の期間は短かったものの、乗下船客のスムーズな誘導のため、入港が予定される船舶ごとに、船舶代理店・旅行代理店との情報共有が密に行われ、施設の管理者として、館内レイアウト等について積極的に提案がなされておりました。

さらに、限られたスペースや時間の中、下船客を速やかかつ安全に送り出すため、タクシー乗車までの並び動線等の整理や、効果的な館内サイネージの設置に取り組まれておりました。

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」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、客船入港数が回復基調となるなかで、令和5年2月に外貨両替機を新たに設置してありまして、乗下船客に加え、船員の利用も多数見られたとのことでした。

また、一部のクルーズ客船の寄港に合わせて、臨時売店の設置や、抹茶の製作・試飲イベントを実施するなど、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」についてですが、クリスマスシーズンの週末などに、通常17時までの開館時間を20時まで延長する一般来場者向けのサービスを実施してありまして、また、テレビ番組などの撮影受入れやロケーションハンティングへの積極的な対応に心がけ、撮影は60件強、その前段となるロケハン100件近くを受け入

れています。

さらには、小中学校の社会科見学を受け入れ、ターミナル3階にある広い空間と大型サイネージを活用して、施設の整備経緯や特徴などをわかりやすく説明するなど、コロナ禍で様々な制約があるなかにおいても、施設の魅力向上に向けた積極的な取り組みが多数認められました。

以上から、「施設の魅力向上」については、「客船寄港時以外の魅力向上策」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「利用者の反応」でございます。

一般来館者や事業者に対するアンケートを実施したところ、おおむね高い評価が得られました。

また、アンケートで寄せられた意見を踏まえ、可能な範囲で改善策を講じるなど、一層の満足度向上に努めました。

問い合わせ等への対応内容や苦情・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。

この中で、「都及び関係機関等との連携」についてですが、防衛省主催の国際観艦式に伴い、令和4年11月に、本施設の開業後初めてとなる係留船舶の一般公開が実施されることとなりまして、開催に先立ち、関係者の視察対応及び打合せを複数回実施し、施設の利用方法やお客様の動線の考え方など、一般公開のスムーズな運営に向けて、積極的に提案・協力を行った結果、2日間で約1万人という開業以来最高の来場者にも、大きな混乱なく対応するに至りました。

また、当ターミナルは、東京のユニークベニュー施設として、東京観光財団主催のMICE関連視察等を積極的に受け入れ、視察後も、参加団体からの問い合わせや、具体的な利活用に向けた相談に継続して対応しております。

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」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。

なお、特記事項としまして、スムーズな客船受入体制の構築に尽力したこと、旅客数2千人を超える大型客船を含む計10隻の寄港に対し、適切な準備と対応によって客船を円滑に受け入れることができたこと、客船寄港時以外にも施設の魅力及びイメージ向上に意欲的に取り組んだ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、34評価項目のうち『水準を上回る』が7項目、『水準どおり』が27項目となり、合計点は60点、一次評価は『B』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4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、まず金子委員から、事業者の財務状況について、ご意見ございましたらご発言をお願いしたいと存じます。よろしく願いいたします。

【金子委員】 はい、金子です。よろしく願いします。事前にこのグループの代表企業の財務諸表を確認させていただいて、【資料4】に記載の通り、この指定管理業務を実施するにあたり財務上の懸念は確認されませんでしたので、事務局作成の一次評価および【資料4】の通りでよろしいかと思ひます。よろしく願いします。

【矢ヶ崎委員長】 はい、ありがとうございました。

それでは今、財務状況についてはご発言を頂戴いたしましたが、その他も含めまして全般的にご質問やご意見がございましたら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】 松田ですけれども、1点よろしいでしょうか。

【矢ヶ崎委員長】 はい、どうぞ。

【松田委員】 ご説明どうもありがとうございました。非常によくわかりました。

「都の実施施策への協力」について、『水準どおり』という評価でよろしいかと思ひますが、お話を伺っている限り目的をきちんと達成されているようですので、もう少し高く評価することもできるのではないのでしょうか。

【矢ヶ崎委員長】 ありがとうございます。いかがでしょうか。

【森川ふ頭運営課長】 松田先生の仰るとおり、指定管理者には積極的に協力いたしておりますが、慎重に検討の上、評価させていただきました。

【松田委員】 慎重にご検討いただいた上での評価ということで、理解いたしました。

【森川ふ頭運営課長】 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。

【高橋広域港湾連携担当課長】 発言よろしいですか。

【矢ヶ崎委員長】 はい、どうぞ。

【高橋広域港湾連携担当課長】 松田先生からご意見を頂戴したように、指定管理者には都の実施施策へも協力していただいているところですが、【評価の内容】に記載させていただいたとおり、防衛省や国との調整においても積極的に協力し、取り組んでいただいております。

それらをあわせて考え、「都及び関係機関との連携」の項目において高く評価し、『水準を上回る』とさせていただきます。

【松田委員】 わかりました。ありがとうございます。

【矢ヶ崎委員長】 はい、ありがとうございます。

それでは他にはいかがでございましょうか。

【金子委員】 金子ですけれども、よろしいでしょうか。

【矢ヶ崎委員長】 どうぞ。

【金子委員】 事業者から提出された年度報告書を見ると、社会科見学における説明会を実施したと書かれています。

昨年の委員会でも小中学校の社会科見学をもう少し積極的に受けられてはいかがか、という話をしたような記憶がありますが、実績として、社会科見学は昨年度何件程度ございましたでしょうか。

【森川ふ頭運営課長】 確認いたします。

【金子委員】 件数を問題にしようとしているわけではないのですが、今後の課題としてより多くの船にこのターミナルに来てもらうためには、やはり社会における認知度の向上が必要と考えます。

特に、後背地のお台場地区の魅力とあわせて、横浜の山下公園と大栈橋のような関係で認知度を上げれば、東京から発着したいという船が増えるのではないかと思います。

「客船寄港時以外の魅力向上策」については、認知度を上げるため、より多くの人に来てもらえるような取組を行うべきだと思います。

実際の施設の利用件数などを見ていると、まだまだ足りないのではと思います。

その点は指定管理者の方の努力が必要となる部分で、旅行代理店や関係する業界等に営業をかけて、客船に乗らない方でもまずこのターミナルに一度来ていただくための施策に取り組み、事業者へも働きかけていただければと思います。

私からは以上です。

【森川ふ頭運営課長】 ご意見ありがとうございます。

今後ともターミナルのために指定管理者と協力し、様々な仕掛けや認知度が上がるような取組について積極的に推進していきたいと思います。

どうもありがとうございます。

【金子委員】 よろしく申し上げます。

【高橋広域港湾連携担当課長】 少し補足よろしいですか。

【矢ヶ崎委員長】 はい、どうぞ。

【高橋広域港湾連携担当課長】 社会科見学について申し上げますと、クルーズターミナルに限ったことではないのですが、港湾局においては港湾振興協会と連携し、社会科見学船として水上バスを借り上げ、都内の小・中学校を対象に社会科見学を実施しております。

年間で数千人の児童の方にご乗船いただき、東京港をご案内するという事業に取り組んでおります。

船内で案内人から、「あちらが新しくできた東京国際クルーズターミナルです」というように、東京港の一つの施設として、児童の方にご説明させていただくような取組を行っております。

【岡部内港地区ふ頭担当課長代理】 すみません、発言よろしいでしょうか。森川と共に指定管理者の担当をしております、ふ頭運営課の岡部です。

【矢ヶ崎委員長】 よろしく申し上げます。

【岡部内港地区ふ頭担当課長代理】 社会科見学の件数ですが、年間で5件ございました。

【矢ヶ崎委員長】 はい、ありがとうございます。

正確な数字と関連する事業もあわせてご説明いただきましたが、金子委員いかがですか。

【金子委員】 具体的な数字を言っていただきましたが、江東区のこの地区にある小学校の数だけで考えても、すこし少ないような気がしますので、頑張ってくださいと思います。私はこれくらいで大丈夫です。

【矢ヶ崎委員長】 はい、どうもありがとうございます。

子供たちも含めて知られるということは親にも知られるということですので、良い認知が高まっていくといいと思います。

他にご意見やご質問はいかがでしょう。大丈夫でしょうか。

はい、ご説明ありがとうございました。

私も全般的によくやったださっているのではないかと考えております。特にオープン当初はコロナで、本当に大変なスタートを切ったと思いますけれども、そういう中でも、国際クルーズ解禁となった令和5年3月に10隻も迎えることができたということで、きっと働いていらっしゃる方々も、いよいよ本来業務ができるといきいきされたのではないかと拝察いたしました。

また防衛省等との連携もあったということで、非常に高度な連携もこなせるのだと思う一方で、客船のお客様だけではなく、船に乗ってきている乗組員・クルーの方々に対してサービスなりおもてなしがあるということも、非常に目配りがきいているなと思いました。

クルーズ船はお客様の評価だけではなく、やはり船長を含め、クルーの方々の評価が高い港があると、行程検討時に結構その意向も反映されるものだったりしますので、そういうところにも目配りを引き続きしていただけるとよいのではと思いました。

それでは、他にご意見やご質問がございませんでしたら、一次評価および皆様のご意見、ご質問いただいたことも全て含めまして、お手元の【資料3】第2(2)に記載があります二次評価の評価基準に基づきまして、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った施設と評価され则认为しまして、この評価がBでございますので、Bとして決定するということがいかがでしょうか。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】 それではご異議がないようでございますので、Bという評価で決定させていただきますと思います。

審議をこれで終了いたしましたので、事務局の方にお返ししたいと思います。よろしくお願いいたします。

【高橋広域港湾連携担当課長】 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。