

境夢みなとターミナル管理運営基準

## 目 次

I	基本的事項	3
1	基本的使命	
2	指定期間における目標	
3	施設の概要	
(1)	設置根拠	
(2)	施設概要	
(3)	開館時間	
(4)	休館日	
(5)	管理体制	
4	運營業務の留意事項	
(1)	関係者との調整	
(2)	事故・トラブル等の防止	
(3)	苦情処理等	
(4)	国際埠頭施設としての管理	
(5)	ターミナル施設の利用人数等の報告	
II	業務の内容及び基準	6
1	施設の維持管理に関する業務の基準	
(1)	一般基準	
(2)	エネルギー、通信関係等の需給基準	
(3)	施設の維持補修・修繕・緊急対応基準	
(4)	警備業務基準	
(5)	清掃業務基準	
(6)	植樹帯管理等業務基準	
(7)	設備維持管理業務基準	
(8)	駐車場管理基準	
(9)	情報発信業務基準	
2	クルーズ客船・DBSフェリー受入れに関する業務の基準	
(1)	クルーズ客船受入業務基準	
(2)	DBSフェリー受入業務基準	
3	施設の利用許可、利用料金の徴収に関する業務の基準	
(1)	施設の利用許可に関する業務の基準	
(2)	利用料金の徴収に関する業務の基準	
III	自主事業の実施	17

IV	物品の使用等	18
1	物品の管理	
2	その他	
V	緊急時の対応	19
1	事件・事故等	
2	災害発生時	
3	制限区域内における事件・事故等	
VI	業務実施計画書及び報告書の提出	19
VII	その他	20
1	記録等の作成及び保存	
2	境港管理組合からの調査・要請への協力	
3	境港管理組合との協議・調整	
4	個人情報の保護	
5	守秘義務の遵守	
6	情報公開	
7	行政手続条例の適用	
8	損害賠償	
9	訴訟	
10	自動販売機	
11	環境への配慮	
12	地元発注	
13	災害時の施設使用	
14	指定管理終了に当たっての引継ぎ	

# I 基本的事項

## 1 基本的使命

ターミナル施設は、我が国唯一の日・韓・ロを結ぶ環日本海定期貨客船（DBSフェリー）やクルーズ客船などに対応した物流・人流ネットワークの拠点として2020年春にオープンする様々な機能を集約化した港湾施設である。

主な使命は次のとおりである。

- (1) DBSフェリーやクルーズ客船の寄港に際しては、山陰の海の玄関として、C I Q 手続、ホスピタリティ、観光地への誘導等の質の高いサービスを提供することで、クルーズ船寄港の増加や外国人観光客を中心とした観光誘客の拡大により、インバウンド観光の振興に貢献する。
- (2) ターミナル施設の近隣には、観光・コンベンション施設である夢みなとタワーの他、温泉施設、水産関連の販売施設、また弓ヶ浜半島・秀峰大山の景観を活かした白砂青松皆生・弓ヶ浜サイクリングロードなどが立地しており、周辺の関連施設と連携を図りながら、中海・宍道湖・大山圏域をはじめ地域全体の人・モノの交流拡大に貢献する。

## 2 指定期間における目標

境港管理組合は、境夢みなとターミナルの基本的使命を踏まえ、次に掲げる目標を設定する。

指定管理者は、指定期間において、これらの目標の実現に努めていくこととする。

- (1) ターミナル施設としての機能を確保しながら、利用者にとって必要な便益施設を自主的に運営するとともに、施設の一層の有効活用や賑わい創出の実現に努めること。
- (2) 公の施設であることを認識した上で、適正かつ公平な利用の確保と、多様なニーズに応えるため、常に施設利用者や来訪者の要望等を聴取し、管理運営に反映させること。
- (3) 船舶の寄航の有無などの施設の利用状況に合わせた維持管理を行い、客船寄航時には、船舶運航者等との連携を密にし、円滑に来場者を案内し、また、外国客船等においては、保安対策などにも積極的に協力すること。
- (4) ホームページ等の広報媒体の活用や取材等の受入れ、また、現地サイン等により、ターミナル施設の魅力のPRや施設案内・行事案内・船舶の寄港案内を積極的に行い、来訪者の増加や施設の話題性の向上に努めること。
- (5) 各種設備等の位置、機能、特性を十分に把握し、施設全体を清潔に保つとともに、その機能を正常に維持し、施設を安全に利用できるよう適正な維持管理に努めること。

### 3 施設の概要

#### (1) 設置根拠

港湾法に定める「旅客施設」

境港港湾施設条例に定める「旅客施設」

#### (2) 施設概要

名称	境夢みなとターミナル
所在地	境港市竹内団地252番2
設置目的	DBS フェリー及びクルーズ客船の円滑な受入れによって、外国人観光客を中心とした観光誘客の拡大に繋げるとともに、夢みなとタワーやサイクリングロード、既存商業施設等と連携した竹内南地区の賑わいづくりに貢献する。
構造	鉄骨造 2階建 (延床面積約3,800 m <sup>2</sup> )
建築面積	4,055.8 平方メートル
敷地面積	約37,000 平方メートル
主な施設内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・C I Qエリア</li><li>・待合エリア</li><li>・事務・会議スペース</li><li>・OAフロアスペース (2室)</li><li>・展望デッキ (2階)</li><li>・駐車場</li></ul> (注) ターミナル施設内の一部は、SOLAS制限区域となっている。

#### (3) 開館時間

開館時間は、次のとおりとする。ただし、施設の使用状況等必要に応じ、延長することができる。

なお、一般利用部分及びオフィス部分の場所は、別紙5「管理区画等図面」参照。一般利用部分は、オフィス部分以外の部分とする。

##### ア 一般利用部分

午前9時～午後6時

ただし、客船寄港時は、入港1時間前から出港1時間後まで延長すること。なお、C I Qエリアは、出入国の手続があるときのみ使用する。

##### イ オフィス部分

午前8時～午後10時

#### (4) 休館日

休館日は、客船寄港時を除き、週1回以内で指定管理者があらかじめ管理者の承認を得て決定すること。

ただし、客船の寄港又は境港管理組合からの指示があった場合には、指定管理者は、休館日を臨時に変更することができる。

#### (5) 管理体制

ア 指定管理者は、指定管理業務が確実に達成可能な職員配置を行うこととし、職員のうち1名を管理運営責任者に定め、全ての業務を統括することとする。

イ 職員の資質、知識、接遇等の向上に努めるとともに、職員に公の施設の管理に従事していることを自覚させ、利用者への対応には、十分注意を払うこと。

#### ウ 管理事務所の設置

ターミナル施設の運営のため、管理事務所（別紙5「管理区画等図面」参照）を設置し、1名以上の職員を常時配置して、業務を行うこと。

なお、管理事務所には、利用料金の徴収事務等に必要な窓口機能を備えることとする。

#### エ 運営上必要な部屋等の提供

上記ウのほか、境港管理組合は施設の管理運営上、必要なものとして、次に掲げる用途のための部屋及び区画を指定管理者に提供する。（提供可能な場所は別紙5「管理区画等図面」参照）

なお、当該場所をこれらの用途で使用しない場合、指定管理者は、境港管理組合の承諾を得て利用許可部分及び自主事業部分とすることができる。

また、上記のほか、ターミナル施設内には、設備室等の管理用施設があり、これらは原則として、指定管理者が閉鎖管理し、点検や臨時使用等必要に応じて解錠する。

倉庫については、指定管理者が運営上必要な部分、境港管理組合が優先して使用する部分、利用許可部分、自主事業部分等を、境港管理組合と協議して決めるものとする。

### 4 運營業務の留意事項

ターミナル施設は、特定部分以外は、住民等が自由に利用できる施設となっているため、公平な利用について確保するものとする。

指定管理者は、施設の運營業務として、利用者への対応、施設利用の調整、促進などについては、次の事項を順守すること。

#### (1) 関係者との調整

ア 客船の寄港等に際しては、船舶運航者その他の関係者との事前調整、物販業者等との施設の利用調整等を行い、利用者対応に万全を期すこと。

イ 利用許可を受けた者及び港湾関係利用者等と常に円滑な利用調整を行うとともに、関係諸官庁及び周辺施設管理者等との必要な調整、協議を行い、状況に応じて境港管理組合に報告、協議を行うこと。

#### (2) 事故・トラブル等の防止

ターミナル施設には、立入禁止区域や警備の目が届きにくい場所などがあるとともに、日常的な事故・トラブル等も発生する場合があるので、利用者への適切な指導、規制の告知等事故の未然防止策をとるとともに、早期発見、初動対応に万全を期すこと。

また、係留施設の管理者である境港管理組合と連携・協力し、係留施設の利用者の安全性及び利便性を向上するため、ターミナル施設に接続されている電気施設（保安灯等）の夜間点灯の確認等必要な措置を講じること。

#### (3) 苦情処理等

施設利用者等から、苦情、意見や要望等が随時寄せられることが想定されるため、苦情等の対応や接遇方法などについて、あらかじめルール化し、利用者の声を管理運営に反映していくようなシステム作りを行うこと。

また、苦情等については、内容に応じて境港管理組合への報告を適宜行うこと。

#### (4) 国際埠頭施設としての管理

当施設は、改正海上人命安全条約（改正SOLAS条約）の発効に伴い施行された国際船舶・港湾保安法により国際埠頭施設となっており、埠頭保安管理者である境港管理組合

は、制限区域を設定して監視を行うなど必要な保安措置等を講じている。国際航海船舶の接岸時には、当施設の一部もこのSOLAS制限区域となる。そのため、国際航海船舶接岸時及び日常的な制限区域の出入管理等について、埠頭保安管理者との連携体制を構築し、非常時等には埠頭保安管理者の指示により迅速に行動すること。

(5) ターミナル施設の利用人数等の報告

ターミナル施設の利用者の人数等について把握し、境港管理組合へ報告を行うこと。

## II 業務の内容及び基準

### 1 施設の維持管理に関する業務の基準

(1) 一般基準

ア 安全面、衛生面及び機能面の確保がなされるよう各施設を適切に管理すること。

イ 警備、清掃、緑地管理、設備維持管理等の業務を適切に行うこと。

ウ 設備の故障等の緊急時には、迅速に対応できる体制を確保すること。

エ 清掃や修繕作業等を行う場合には、利用者等の安全確保に万全を期すとともに管理運営業務に支障を来たさないようにすること。

オ 本管理運営基準に記載のない施設や設備についても、関係仕様書や境港管理組合の指導等に基づき、適切な保守点検、維持管理業務を行うこと。

カ 防火管理

防火管理者を選任し、必要な措置、届出等を的確に行うとともに、定期的な消防訓練等を実施し、消防署の検査等に関する対応を行うこと。

キ 入居者管理

光熱水費の実費については、指定管理者が各入居者との間で、契約等を行い、請求するものとする。

〔施設入居者〕 ※入居場所は別紙5「管理区画等図面」参照

- ・ 検疫所
- ・ 出入国在留管理局
- ・ 税関
- ・ 動物検疫所
- ・ DBSクルーズフェリー
- ・ 鳥取県警察
- ・ OAフロア入居者

ク 掲示物

営利目的の広告等の掲示を行う場合、事前に境港管理組合と協議するものとする。

ケ 保険

施設賠償責任保険に、次の金額を基準として加入すること。

施設業務遂行リスク

対人・対物 1事故につき 5億円以上

受託物リスク

1事故につき 1千万円以上

自動車保険

対人 無制限

(2) エネルギー、通信関係等の需給基準

電気、ガス、上下水道等の利用、供給について供給元と需給契約を行い、料金を支払うこと。

(3) 施設の維持補修・修繕・緊急対応基準

施設等の維持管理上必要な工事等についての境港管理組合と指定管理者との役割分担は、原則として次に掲げるとおりとする。

なお、これによることのできない特別な理由がある場合は、境港管理組合と協議することとする。

指定管理者が行った工事等は、箇所、修繕前の状態、内容、費用がわかる図書を添付した報告書を作成し、境港管理組合の指示があったときは提出すること。

ア 指定管理者が実施主体となるもの（1件50万円未満の修繕）

※国際船舶・港湾保安法に基づき設置する保安設備を除く。

(ア) 日常的な補修・修繕・工事（破損や故障等に迅速に対応して建物等の現状機能を保持するもの）

(イ) 建物の安全管理のための補修・修繕・工事（建物の運営における安全管理等のための設備機器のオーバーホールや消耗部品の交換等）

イ 指定管理者が暫定的に措置するもの

事故、自然災害その他緊急時における施設維持のための工事、修繕その他行為（第三者の立入りの規制、必要に応じた応急的修繕を施すなど、利用者の安全を確保する暫定的措置を講じるもの）

ウ 境港管理組合が実施主体となるもの（1件50万円以上の修繕）

※国際船舶・港湾保安法に基づき設置する1件50万円未満の保安設備を含む。

(ア) 法律・条例・基準等の制定や改正等により、社会的政策的に施設整備が求められる工事（防災対策、バリアフリー化、省エネ対策など）

(イ) 施設の維持管理を左右することとなる大規模な工事（建物躯体の補強工事や大型設備機器更新など）

(ウ) 上記イによる損壊等の本格的復旧

エ 工事等費用

上記ア及びイについては、指定管理者が費用を負担し施工するものとする。

オ 境港管理組合との協議事項

上記イに掲げる行為に要する費用の負担については、境港管理組合と協議することとする。



#### (4) 警備業務基準

不法侵入及び不要行為を防止するとともに、利用者の安全確保を図り、施設の適正管理、適正利用の促進のため、SOLAS条約、警備業法（昭和47年法律第117号）その他関係法令を遵守して信義に従い誠実に実施すること。

##### ア 通常警備

不法侵入及び不法行為を防止するとともに、利用者の安全確保を図り、施設全般の管理運営に支障を来さないようにすること。

##### (ア) 警備方法

施設保安の確保及び利用者サービス向上に資するよう、警備室におけるモニター監視、巡回警備及び機械警備を適切に組み合わせ、確実な警備を行うこと。

警備に当たっては、内容により必要な人員を配置し、本業務を遂行するのに必要な知識・資格を有する者を配置すること（SOLAS警備との兼務可）。

##### (イ) 業務内容

- a 機械警備は365日、24時間体制とし、ターミナルの開館・閉館作業を行うとともに、時間外施設入退場者の管理を行うこと。

なお、機械警備及び時間外ターミナル施設入退場者の管理業務に必要な設備は境港管理組合が導入するため、指定管理者は、この設備を用いて業務を実施するものとする。

- b 巡回警備

ターミナル施設の出入口・窓・シャッター等の施錠点検、防犯灯及び非常口標識灯の破損点検、火気使用箇所等の消火処理及び点検を実施すること。

- c モニター監視

警備室において、監視カメラ映像及び機械警備システムの異常の有無について監視すること。

- d 鍵管理

施設入居者その他の施設利用者について、その利用に伴い鍵の貸し出しを必要とする申し出があった場合は、指定管理者において必要性を審査のうえ貸し出しを行うこと。指定管理者は、貸し出しをする場合は、鍵の受け渡し時に、使用者より、受領書を受領し、鍵帳簿等に記入のうえ、鍵の適正な管理・保管を行うこと。

鍵を紛失・毀損（錠を含む。）した場合は、直ちに境港管理組合に報告すること。

##### イ SOLAS警備

国際船舶・港湾保安法に基づいて設定したSOLAS制限区域において、監視など必要な保安措置を講じ、埠頭保安の確保を図ること。

##### (ア) 警備方法

警備に当たっては、警備・監視等の新任教育を修了した実務経験者を配置し、SOLASゲートにおける立哨警備、警備室におけるモニター監視、巡回監視により、確実な警備を行うこと（通常警備との兼務可）。

なお、客船入出港時の警備については、別に定める。

(イ) 業務内容

a 立哨警備（8時～18時 1名）

SOLASメインゲートにおいて、境港管理組合が指示する方法により入退出者・貨物の出入管理を行うこと。その他、境港管理組合が指示する監視等の保安業務を行うこと。

b モニター監視（24時間 1名）

警備室において24時間体制で、監視カメラ映像及び侵入センサー（ゲート・フェンス）の異常の有無について監視すること。

センサーが発報した場合は、監視カメラを操作して確認を行うこと。

c 巡回監視

制限区域の境界、岸壁前面水域及び区域内の施設の異常、不審者及び不審物の有無について、境港管理組合が指示する頻度で巡回し、目視等により確認すること。

ウ 異常時の対応等

異常発生時等については、状況に応じて迅速・適切な初期対応を行い利用者等の安全を確保するとともに、予め定められた緊急連絡網により、境港管理組合に直ちに連絡すること。

また、SOLAS制限区域内で緊急事態発生のおそれ、又は発生した場合は、船舶、構内作業員、警察等機関への通報等を行うこと。

エ その他

(ア) 業務日報等を作成し、境港管理組合に提出すること。

(イ) 警備・連絡に必要な通信費は指定管理者において負担すること。

(5) 清掃業務基準

境夢みなとターミナルの清掃業務の実施に当たっては、施設等の保全及び良好な衛生環境の維持に努めること。

なお、具体的な業務は次のとおりとする。

ア 業務内容

(ア) 業務実施の場所、規模、床素材、清掃頻度等については、別紙6「清掃業務内訳表」及び別紙7「施設床素材図面」を参照すること。ただし、著しい汚れが発生した場合には、清掃業務内訳表に定める回数にかかわらず清掃を実施するものとする。

(イ) 船舶の寄港等による使用状況及び風雨等の状況を考慮し、適切な作業実施日程を調整するものとする。

(ウ) CIQエリアについては、原則として毎使用終了後、速やかに日常清掃を実施するものとする。

イ 留意事項

(ア) 作業の実施状況を清掃作業日誌等に記載すること。

(イ) 作業箇所に応じ、適正な機械器具、材料等を使用し、ターミナル施設等を損傷しないこと。なお、損傷した場合は、直ちに原状に復旧すること。

(ウ) 高所、通路上の作業等において、執務に支障を与えないようにするとともに、施設利用者及び作業従事者の安全を確保するための措置を講じること。

(エ) 衛生消耗品（トイレトーパー、水石鹼等）は、常に不足のないよう補充する

こと。

(オ) ゴミ集積所は、常に清潔に保ち、悪臭及び害虫等の発生源とならないよう十分注意すること。

(6) 植樹帯管理等業務基準

植樹帯の美観を通年保つように努めること。

業務実施の場所及び規模等については、別紙8「植樹帯管理等業務箇所図」、別紙9「植樹帯管理等業務内訳表」を参照すること。

なお、具体的業務は次のとおりとする。

ア 低木剪定

原則として年1回程度の剪定を実施し、利用者に対し安全で視覚的に不快な印象を与えないように努めること。

樹種特性に応じて、最も適切な時期と方法で行い、枯損木や枯れ枝には常に注意を払い、早期に発見し、除去を行うこと。

歩行者動線、駐車ます等に、低木等の枝葉が接近している場合には、利用に支障にならないよう、適宜刈込みの上、クリアランスを確保すること。

イ 除草

原則として年3回程度の除草を実施し、樹木の生育に支障とならないよう、また、利用者に対し安全で視覚的に不快な印象を与えないように努めること。

ウ 施肥

原則として樹木の生育管理に必要な施肥を年1回程度実施し、樹木が枯れることのないように努めること。

エ 灌水

原則として毎年5月から9月にかけて、樹木の生育管理に必要な灌水を適宜実施し、樹木が枯れることのないように努めること。

オ 病虫害防止

病虫害発生の防止に努め、極力、薬剤を使用しない方法（剪定防除、捕殺等）により防除を行うこと。薬剤防除に当たっては、農薬取締法等の関係法規やメーカーの使用安全基準を遵守するとともに、使用量を最小限にとどめるよう努めること。

また、薬剤散布に際しては、利用者や近隣施設管理者等に事前に周知するとともに、健康被害の防止に十分配慮すること。

(7) 設備維持管理業務基準

対象設備の概要については、別紙10「主要設備機器一覧表」を参照すること。

なお、具体的業務は次のとおりとする。

ア 総合的維持保全管理基準

設備の総合的維持保全管理を行う必要から、次の業務を実施すること。

また、それぞれの関連を考慮し円滑な運営を行うこと。

(ア) 各業務計画に基づき、関連事項を確認し、総合的な維持保全管理業務を実施し、また、管理日誌等必要な書類を作成する。

(イ) 官公庁等の検査がある場合は、立会いを行い、手続書類等の作成、提出を行う。

(ウ) 点検、整備及び修繕工事等において、監督業務を行う。

- (エ) 清掃、警備等業務実施者及び事務所等の施設利用者に対して、運転監視及び点検などにより発見した故障箇所・不都合箇所等に関する連絡調整を行う。
- (オ) 催事等において、技術的支援が必要な場合はこれに協力する。
- (カ) 台風、大雨又は積雪などにより、ターミナル施設が損害を受けると予想される場合には、適切な対策を行う。
- (キ) 業務上必要な書類及び官公庁等への提出書類の写し等を、整理、保管する。
- (ク) 故障等が発生した場合は、応急措置をとり、直ちに専門技術員を派遣し、必要な修理、調整を行う。応急措置終了後、故障等の原因を調査する。
- (ケ) 日常の点検業務で発見される球切れ等は、その都度、照明灯等の調整及び交換を行う。

#### イ 設備点検・保守基準

点検保守業務は、日常的及び短期サイクルで行う点検保守、専門的知識及び経験を有する者が定期的に行う点検保守並びに法定点検を実施することで、設備の維持保全管理を行うこと。

- (ア) 日常点検は、巡回等によって各機器類及び点検場所の異常の有無を点検保守し、予防保全措置及び必要な測定数値を確認、記録及び各種設備の運転調整等を行うもので、定期点検に準じて適切に行うこととする。
- (イ) 定期点検は、関係法令等と予防保全に基づき、定期的に各機器類及び点検箇所を保守点検し、異常の有無の判断及び工具や計測器を用いて、機器その他の良否の確認、記録、各種設備の試運転調整等を行う。

また、定期点検保守業務を実施する際には、必要に応じて消耗品、消耗部等の交換を実施するとともに、機器の保全のために必要な措置を講じる。

- (ウ) 定期点検以外で、障害の発生する可能性がある場合には、随時点検を実施する。

#### ウ 空調エネルギー管理基準

季節、外気温度、天候、利用者数、利用時間等の様々な条件下でも快適な室内となるように空調を調整するとともに、効率的運転を立案・実施すること。

また、ピーク時のきめ細かい負荷調整により、熱量の低減に努めること。

#### エ 電力エネルギー管理基準

設備機器運転のピーク負荷を把握し、利用状況による運転計画、湿度調整、照明制御等を行い、使用電力量及び契約電力の低減に努めること。

#### オ 使用水量の管理基準

設備機器の適切な運転調整、点検保守の実施、節水器具の使用等により、管理運営に係わる使用水量の変動等に常に留意し、使用水量の低減に努めること。

#### カ 自家用電気工作物保安管理基準

- (ア) 電気主任技術者の選任

電気工作物の維持及び運用について、電気事業法の規定に基づく主任技術者を選任する。主任技術者を有しない場合は適正な委託先を定め、専門の保安技術者に定期的な点検、測定及び試験を行わせるとともに、経済産業省令で定める技術基準その他の法令に適合しない事項がある場合は、必要な指示や助言を行わせる。

- (イ) 法定点検

毎月1回の定期点検、年1回の年次点検（清掃を含む。）を実施し、点検結果報告

書を保管する。

#### キ 廃棄物処理基準

業務実施により発生した廃棄物は、分別を行った上、施設内に集積した後、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」等に基づき適切に処理し、資源廃棄物についてはリサイクルを行うとともに、必要に応じて資源の再生を行うこと。

### (8) 駐車場管理基準

#### ア 管理方法

- (ア) 駐車場設備の維持管理、効率的で安全な運営、違法駐車防止等を行うこと。
- (イ) 施設利用者の利用を原則とすること。ただし、一般駐車場エリアについては、夢みなとタワーとの共同利用となるため、境港管理組合と鳥取県の協定に基づき、連携して管理を行うこと。
- (ウ) 巡回等により駐車場内における車上荒らし等の発生の防止に努めること。

#### イ 除雪

除雪業務の対象範囲は別紙 11「除雪業務箇所図」に示すとおりとし、対象範囲の施設利用状況に応じた除雪を行うことにより、安全かつ円滑な利用を確保するように努めること。

また、異常気象等があった場合は、境港管理組合と協議して対応すること。

なお、具体的な業務は別紙 12「除雪業務内訳表」を参照し、次の事項に留意すること。

- (ア) オプションルツアーバス・タクシー待機エリアは、クルーズ客船、DBSフェリーの旅客利用が主たるものであり、利用状況に応じて除雪を行うこと。
- (イ) 一般駐車場エリアは、夢みなとタワーとの共用利用であることを考慮し、利用状況に応じて除雪を行うこと。
- (ウ) オプションルツアーバス臨時駐車場エリアは、クルーズ客船の旅客利用が主たるものであるが、その他の利用が想定される場合においては、利用実態に合わせて除雪を行うこと。
- (エ) 港湾管理者が管理する臨港道路の除雪基準は以下のとおりであり、除雪業務に当たって参考にすること。
  - ・積雪量が 10cm に達し、さらに雪が降り続くことが予想される時。
  - ・積雪をそのまま放置しておくと、凍結等により交通障害が予想される時。

### (9) 情報発信業務基準

#### ア ホームページの作成

境夢みなとターミナル独自のウェブサイトインターネット上に公開し、ターミナル施設の概要や館内案内、見どころ、施設の利用方法等を掲載すること。特に船舶の寄港、近隣施設での催事、季節に応じた現地紹介など、一般来訪者増加のための話題づくりに努めること。

#### イ デジタルサイネージ

ターミナル施設の待合エリア内には、境港管理組合が、館内地図、ターミナル施設周辺地図、周辺、広域観光案内、交通情報提供等のコンテンツを実装し、双方向通信機能を備えたデジタルサイネージ設備を設置（3台程度）する予定である。

指定管理者は、この設備及びコンテンツの内容を把握し、各コンテンツの情報更新を

適切に行うとともに、必要に応じてコンテンツを追加する等、効果的で魅力ある情報発信に努めること。

また、デジタルサイネージ設備のハードウェア（通信料含を含む。）の維持管理も併せて行うこと。

#### ウ 広報活動

上記ア・イのほか、境夢みなとターミナルの存在や、寄港・運航情報、催事等の情報を広く住民等に発信するため、有償媒体や地域コミュニティ誌の活用又は取材等の受入れを行い、積極的な広報活動を行うこと。

## 2 クルーズ客船・DBSフェリー受入れに関する業務の基準

### (1) クルーズ客船受入業務基準

別紙 13「竹内南クルーズ客船入港時岸壁図（例）」、別紙 14「竹内南クルーズ客船入港時対応チャート」、別紙 15「クルーズ業務担当区分」を参考に、次の業務を実施すること。

なお、本業務については、ターミナル施設以外の中野地区、昭和南地区、昭和北地区においてクルーズ客船の寄港があった場合を含む。

#### ア 入出港に係る管理運営業務

- (ア) 船社、船舶代理店、ランドオペレーター、旅行代理店、バス会社、C I Q等の関係機関の情報を収集し、岸壁配置図を作成すること。
- (イ) 入出港に係る関係者の入退場及び搬入に対応したターミナル施設の開錠と誘導を行うこと。
- (ウ) 移動柵などで進入禁止部分を設け、警備による誘導で岸壁、駐車場等での安全管理を行うこと。また、乗下船用タラップ周辺に移動柵を設置し、乗船客以外の一般来場者が進入しないように管理すること。
- (エ) 必要に応じ、乗下船の動線として、岸壁とターミナル上屋間に蛇腹通路を設置すること。
- (オ) 歩行困難な方や体調が優れない方の介助等を行うこと。
- (カ) 乗船客のスムーズな誘導を行うこと（総合案内、看板、放送、デジタルサインなど）。

#### イ 施設利用・サービス提供に関する業務

- (ア) クルーズ客船搭乗者へのサービス
  - a 各種案内看板の設置、周辺マップの作成、関連機関のリーフレット・パンフの配架等を行うこと。
  - b 観光案内（中海・宍道湖・大山圏域市長会（以下「市長会」という。）等が設置）、通訳ボランティア、両替サービス、レンタカー受付等の待合エリアの運営を行うこと。
  - c 市長会が実施するお見送りイベントの設営を行うこと。
- (イ) 一般客・クルーズファンへのサービス
  - a 寄港に関する問い合わせに対応すること。
  - b 寄港関連情報を発信すること（WEB、掲示、モニター画面等）。
  - c ターミナル見学会・クルーズ客船見学会などを実施すること。

ウ 出入国・SOLAS・安全管理・緊急時対応に関する業務

- (ア) クルーズ客船寄港時には、SOLAS臨時ゲート及びターミナル施設内の指定箇所にて立哨警備を行い、入退出者・貨物の出入管理を行うこと。
- (イ) 一般来場者と乗船客が混乱しないような動線・エリア設定と、案内・誘導・警備対応を行うこと。
- (ウ) CIQとの連携を密にとり搭乗者を円滑に誘導する案内や表示を行い、パーティーション等を必要に応じ設置すること。

エ 駐車場及び駐停車スペースの管理

- (ア) バス会社やランドオペレーターから台数、訪問先、行程情報等を事前に入手し、ツアーバスの円滑な帰発着のための事前調整を行うこと。
- (イ) ツアーバス駐停車場所を事前に確保・案内するとともに、当日の誘導や必要な看板設置を行うこと。また必要に応じて、ツアーグループが事前に集合できるスペースを確保し表示すること。
- (ウ) クルーズ見学者や出港前のお見送り一般客の駐車場所確保と誘導・表示・安全管理を行うこと。

オ 物販ブースエリア等の運営

物販ブースエリアや待合エリアにおいて、市長会、境港管理組合とも連携し、物販や文化紹介・交流などの参加者を募集し、エリアの運営を行うこと。

カ 乗船客のニーズ把握

- (ア) 乗船客の満足度や再訪意欲を高めるためのニーズを把握すること。
- (イ) 乗船客のニーズを「境港クルーズ客船環境づくり会議」などの場を通じて山陰両県の観光関係者にフィードバックすること。

(2) DBSフェリー受入業務基準

別紙 16「DBSフェリー入港時岸壁図」、別紙 17「DBSフェリー入港時対応チャート」を参考に、次の業務を実施すること。

ア 入出港に係る管理運営業務

- (ア) 入出港に係る関係者の入退場及び搬入に対応したターミナル施設の開錠と誘導を行うこと。
- (イ) 移動柵などで進入禁止部分を設け、警備による誘導で岸壁、駐車場等での安全管理を行うこと。
- (ウ) 岸壁とターミナル上屋間に蛇腹通路を設置すること。
- (エ) 歩行困難な方や体調が優れない方の介助等を行うこと。
- (オ) 乗船客のスムーズな誘導を行うこと（総合案内、看板、放送、デジタルサインなど）。

イ 施設利用・サービス提供に関する業務

- (ア) 各種案内看板の設置、周辺マップの作成、関連機関のリーフレット・パンフの配架等を行うこと。
- (イ) 観光案内（市長会等が設置）、通訳ボランティア、両替サービス、レンタカー受付等の待合エリアの運営を行うこと。

ウ 出入国・SOLAS・安全管理・緊急時対応に関する業務

- (ア) DBSフェリー寄港時には、SOLASメインゲート及びターミナル施設内の

指定箇所にて立哨警備を行い、入退出者・貨物の出入管理を行うこと。

(イ) 乗船客が混乱しないような動線づくりと案内・誘導・警備対応を行うこと。

(ウ) C I Qとの連携を密にとり搭乗者を円滑に誘導する案内や表示を行い、パーテーション等を必要に応じ設置すること。

エ 駐車場及び駐停車スペースの管理

(ア) ツアーバス駐停車場所を確保・案内するとともに、当日の誘導や必要な看板設置を行うこと。また必要に応じて、ツアーグループが事前に集合できるスペースを確保し表示すること。

(イ) 乗客数、国籍内訳、ツアーバスの行き先等について、境港管理組合へ報告すること。

オ 乗船客のニーズ把握

(ア) 乗船客の満足度や再訪意欲を高めるためのニーズを把握すること。

(イ) 乗船客のニーズを「境港クルーズ客船環境づくり会議」などの場を通じて山陰両県の観光関係者にフィードバックすること。

### 3 施設の利用許可、利用料金の徴収に関する業務の基準

(1) 施設の利用許可に関する業務の基準

ア 利用許可等の対象

指定管理者は、次に掲げるターミナル施設の利用許可に関する業務を行うものとする。

(ア) 事務室（C I Q、D B Sフェリー運航会社、警察及びO Aフロア居室）

(イ) 展望デッキ

(ウ) 屋内床面

(エ) 屋内壁面

(オ) 会議室

(カ) その他の施設（駐車場など）

なお、O Aフロア（2部屋）の入居者については、原則として境港管理組合が募集するが、指定管理者が入居者を募集し、入居させる場合はあらかじめ境港管理組合と協議して決定する。

イ 利用許可等の手続

利用許可に当たっては、境港港湾施設条例及び境港港湾施設条例施行規則に基づき、次の手続を行うこととする。

(ア) 利用者に各利用許可申請書等を提出してもらい、その内容について審査を行うこと。

(イ) 利用許可に伴い各利用許可通知書の交付等を行うこと。

(ウ) 利用許可を受けた者に対し、当該施設を利用可能な状態で提供するとともに、施設の利用に当たって必要な遵守事項を指示すること。

(エ) 利用期間の終了又は利用許可の取消しの際に原状回復確認を行うこと。

ウ 利用許可の基準

ターミナル施設の利用の許可について、境港港湾施設条例第13条第2項の規定に基



づき、次のいずれかに該当する場合を除き、利用の許可を行うこと。

- (ア) 公の秩序を乱し、又は善良の風俗を害するおそれがあると認められるとき。
- (イ) ターミナル施設の設備をき損し、若しくは汚損し、又はそのおそれがあると認められるとき。
- (ウ) 港湾施設の能力に照らして適切でないものであるとき。
- (エ) 港湾の機能を妨げ、又は低下させるおそれがあるものであるとき。
- (オ) 爆発物その他取扱上危険を伴う物件を携帯し、又は運搬するものであるとき。
- (カ) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に掲げる暴力団その他集团的に又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益になると認められるとき。なお、指定管理者は、本規定に該当する利用でないことを確認するため、管理組合に照会することができる。この場合、管理組合は、該当の有無について、鳥取県警察本部に照会を行う。
- (キ) 上記の場合のほか、ターミナル施設の管理上支障があるものとして、境港港湾施設条例施行規則で定める場合に該当するとき。

#### エ 利用の制限

境港港湾施設条例第30条第2項の規定に基づき、次のいずれかに該当する行為を行う者に対して、ターミナル施設の利用を拒み、又は境夢みなとターミナルからの退去を命ずることができること。

- (ア) ターミナル施設の設備をき損し、若しくは汚損し、又はそのおそれのある行為をすること。
- (イ) 所定の場所以外の場所において喫煙し、又は飲食すること。
- (ウ) 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれのある行為をすること。
- (エ) 指定管理者の許可を受けないで境夢みなとターミナルの展示物等を模写し、又は撮影すること。
- (オ) 土石等の物件をたい積し、又は廃棄物等を放置すること。
- (カ) ターミナル施設に居住すること。
- (キ) 上記に掲げるもののほか、ターミナル施設の機能に支障を及ぼすおそれのある行為をすること。

#### オ 利用許可の取消し

境港港湾施設条例第27条の規定に基づき、次のいずれかに該当する者に対して、利用許可を取り消すことができる。

- (ア) 境港港湾施設条例若しくは境港港湾施設条例施行規則又はこれらの規定に基づく処分に違反した者
- (イ) 境港港湾施設条例第30条第2項の命令に従わない者
- (ウ) 利用許可を受けた利用目的以外の目的に利用し、又はそのおそれがある者
- (エ) 利用許可の条件に違反した者
- (オ) 詐欺その他不正の行為により利用許可を受けた者
- (カ) 指定管理者が指定する期日までに利用料金を納付しない者

#### カ その他

指定管理者が利用者に対して行う許可その他の処分、利用者からの依頼に対する対

応等には、境港管理組合行政手続条例（以下、本号において「行政手続条例」という。）の規定が適用されるので、利用の許可等（申請に対する処分）を行うための審査基準及び監督処分（不利益処分）を行うための処分基準並びに許可等を行うまでに通常要すべき標準的な期間（標準処理期間）を定める等、行政手続条例に則った手続を行うこと。

なお、行政手続条例に規定する行政指導については指定管理者に直接適用はないが、指定管理者は、規定の趣旨に則って適切に対応すること。

## (2) 利用料金の徴収に関する業務の基準

境港港湾施設条例第 20 条に基づき、指定管理者の許可を受けてターミナル施設を利用する者及び境夢みなとターミナルに寄港する旅客船を運航する事業者から、利用料金を徴収することができる。

### ア 利用料金の設定

利用料金は、別紙 18「利用料金上限」の額を上限とし、指定管理者があらかじめ境港管理組合の承認を得て決定すること。

### イ 利用料金の減免

境港港湾施設条例第 18 条の規定に該当する場合は、利用料金を減免する。

### ウ 利用料金の返還

既に納付した利用料金は、原則返還しないこと。ただし、利用者の責に帰することができない理由によって利用できなくなった場合は、その全部又は一部を還付することができる。

## Ⅲ 自主事業の実施

1 指定管理者は、自己の責任と費用によって運営する次の自主事業を行うことができる。なお、境港管理組合と協議の上、承認を得て実施するものとする。

### (1) 施設利用者サービス提供事業

ターミナル施設内において、公共性を確保しながら、施設利用者のサービス・利便を促進・補完することを目的とした指定管理者自らが実施する事業で、当該事業から得られる収入は指定管理者の収入とする。

### (2) 賑わいづくり創出事業

竹内南地区の中核施設として、夢みなとタワー、サイクリングロード、既存商業施設等と連携して地域の賑わいを創出し、広く住民（施設利用者を含む。）の利用を促進することを目的に、指定管理者が自ら実施する事業で、当該事業から得られる収入は指定管理者の収入とする。

### (3) その他提案事業

(1)及び(2)の事業のほか、指定管理者の本来業務を妨げない範囲で、指定管理者が自ら実施する事業で、当該事業から得られる収入は指定管理者の収入とする。

2 自主事業の実施に当たっては、次の点に留意し、提案すること。

- (1) 公共性の確保が図られていること。
- (2) 指定管理者の指定管理業務に支障を与えるものではないこと。
- (3) 施設利用者の施設利用を妨げるものではないこと。

## IV 物品の使用等

ターミナル施設に配備してある管理業務に必要な境港管理組合の所有物品は、指定管理者が使用できるものとする。

### 1 物品の管理

指定管理者は、使用する境港管理組合の所有物品について、善良な管理者の注意をもって管理に当たるよう、次に掲げる事務を行うこと。

指定管理者が使用できる物品は別紙 19「境港管理組合所有物品一覧表」に記載のあるものを予定している。

- (1) 境港管理組合所有物品の数量等の把握  
境港管理組合所有物品の数量、使用場所、使用状況等を把握しておく。
- (2) 物品取扱責任者の設置  
境港管理組合所有物品の管理を適正に行うため、物品取扱責任者を設置する。
- (3) 物品の維持管理  
境港管理組合所有物品で指定管理者が使用する物品については、保守等を含む適正な管理を行う。
- (4) 報告義務
  - ア 境港管理組合所有物品のうち、本来の用途に供することができないと認められるものが生じたときは、境港管理組合に報告し、その指示があるまで当該物品を適正に保管すること。
  - イ 境港管理組合所有物品について、亡失又は損傷があったときは、直ちに境港管理組合に報告すること。
  - ウ 境港管理組合から、物品の現在高確認等の依頼があったときは、書面をもって速やかに境港管理組合に報告すること。
- (5) 指定期間終了後の引渡し  
指定管理者が使用した境港管理組合の物品については、指定期間終了の日に、物品現在高調書により境港管理組合に報告の上、返還しなければならない。

### 2 その他

境港管理組合の所有物品について、次のことを行ってはならない。

- (1) 他の用途に使用すること。
- (2) 無断で加工、改造を加えること。
- (3) 第三者に貸与又は譲渡すること。

## V 緊急時の対応

---

### 1 事件・事故等

- (1) 事件・事故等の発生時には、速やかに現場に駆け付け、状況に応じて傷病者等応急手当及び現場での暫定的な安全対策を行うこと。
- (2) 境港管理組合に報告し、また、必要に応じて警察、消防等の関係機関に連絡すること。
- (3) 些細な事件・事故等であっても、最初の対応行動における「誠意の欠如」が重大事件に発展することがある。指定管理者は、初期対応から事件解決まで、組織的に、かつ、誠意とスピードをもって対応することを心がけること。

### 2 災害発生時

- (1) 災害対策マニュアル（あらかじめ、境港管理組合と協議の上、指定管理者が定める）に基づき、災害対策活動を円滑に行うこと。
- (2) 利用者に対する避難誘導、暫定的な安全対策を速やかに行うこと。
- (3) 震災時においても有効に機能するよう努めるとともに、境港管理組合と綿密に連携を図ること。
- (4) 官公署等の関係機関との調整を密に行うこと。

### 3 SOLAS制限区域内における事件・事故等

重要国際埠頭施設のSOLAS制限区域内において非常事態等が発生した場合は、境港管理組合の指示により、必要な措置をとること。

## VI 業務実施計画書及び報告書の提出

---

- 1 指定管理者は、業務実施に先立ち年間業務実施計画書を作成し、境港管理組合の承認を得ることとする。

なお、計画に変更がある場合も同様とする。

- 2 指定管理者は、次に掲げる事項を記載した業務実施報告書を作成し、速やかに境港管理組合に提出すること。

#### (1) 随時報告

- ア 自主事業実施状況
- イ 事故及び陳情・苦情等の報告
- ウ その他境港管理組合が指示する事項

#### (2) 月例報告

- ア ターミナル施設の利用状況及び管理状況
- イ 利用許可状況及び利用料金徴収状況
- ウ その他境港管理組合が指示する事項

- (3) 年度報告
  - ア 業務の実施状況報告書
  - イ 管理経費の支出状況、決算報告
  - ウ 自主事業の取組状況報告書
  - エ その他境港管理組合が指示する事項

## **VII その他**

---

### **1 記録等の作成及び保存**

運営管理、施設維持管理及び経理状況に関する記録及び帳簿類は、5年間保存し、境港管理組合から報告や実地調査を求められた場合には、迅速かつ誠実に対応すること。

また、指定管理期間終了時に、境港管理組合の指示に従って引き渡すこと。

### **2 境港管理組合からの調査・要請への協力**

- (1) 境港管理組合から、当施設の運営管理、現状等に関する調査、作業の指示等があった場合には、迅速かつ誠実に対応すること。
- (2) 境港管理組合が実施又は要請する事業等（例えば、監査、検査、緊急安全点検、防災訓練、イベント、要人案内、会議などの開催等）への協力・参加、支援を行うこと。

### **3 境港管理組合との協議・調整**

次の事項については、事前に境港管理組合と調整又は協議を行うこと。

- (1) 施設の管理運営に係る各種規程・要綱等を作成する場合
- (2) 施設の変更等により指定期間中に管理運営内容が変更される場合
- (3) その他本基準に記載のない事項

### **4 個人情報の保護**

業務上知り得た個人情報を目的外に使用したり、第三者へ漏らしてはならない。また個人情報の保管についても適正な管理を行い、漏洩、紛失、き損などがないよう必要な措置を講じなければならない。正当な理由なく、又は不正な利益を図る目的で、個人情報を提供したり盗用した場合は、境港管理組合個人情報保護条例に基づき罰則を科す対象となる。

### **5 守秘義務の遵守**

業務上知り得た情報や秘密を第三者へ漏らしてはならない。  
また、指定管理者でなくなった後においても義務を負う。

### **6 情報公開**

文書の開示等情報公開については、境港管理組合情報公開条例の規定に準じて取り扱うこと。

## 7 行政手続条例の適用

公の施設の管理運営に当たり、施設の使用許可等の処分を行う場合、境港管理組合行政手続条例が適用され、指定管理者はその範囲において行政庁として境港管理組合行政手続条例に規定する責務を負う。

## 8 損害賠償

ターミナル施設で発生した事故等により第三者に損害を与えた場合には、指定管理者の管理責任が問われ、被害者に直接損害賠償をしなければならないこと、又は境港管理組合が損害賠償を行った後、指定管理者に求償権を行使することがある。

また、指定管理施設を滅失又はき損した場合及び利用料金として徴収した現金を紛失した場合には、速やかに境港管理組合に報告し、その指示するところに従い、原則としてその損害を賠償し、又は原状に回復することとする。

## 9 訴訟

日常管理等の瑕疵による事故について、指定管理者が訴えられる場合も想定され、この場合は、訴訟の当事者となって対応することになる。

## 10 自動販売機

自動販売機の設置に当たっては、次のことを要件とする。

- (1) ビール、清酒等のアルコール類及びたばこは、販売しないこと。
- (2) 青少年に有害な書類、玩具等は、販売しないこと。

## 11 環境への配慮

指定管理者は、指定管理業務を行うに当たって、次のような環境への配慮に努めることとする。

- (1) 省エネルギーの徹底及び温室ガスの排出抑制に努めること。
- (2) 廃棄物の発生を抑制し、リサイクルの推進及び廃棄物の適正処理に努めること。
- (3) 環境負荷の低減に配慮した物品の購入に努めること。

## 12 地元発注

鳥取県又は島根県内に主たる事務所のある企業の活用に努めること。

## 13 災害時の施設使用

- (1) 次のいずれかに該当する場合には、指定管理者は、ターミナル施設の使用について境港管理組合の指示に従わなければならない。

ア 地震等の災害、武力攻撃事態等における我が国の平和と独立並びに国及び国民の安全の確保に関する法律（平成 15 年法律第 79 号）第 1 条に規定する武力攻撃事態等（以下「武力攻撃事態等」という。）、感染症のまん延その他これらに類する状況への対処

として、ターミナル施設を閉館し、又は、住民の避難、救援若しくは災害対応のために使用する必要があると境港管理組合が認めるとき。

イ ターミナル施設について、武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成 16 年法律第 112 号）第 148 条の規定により境港管理組合が避難施設として指定をしようとするとき。

ウ ターミナル施設について、国、鳥取県及び境港市から、防災計画に基づく住民の避難、救援又は災害対応に要する施設としての指定に係る同意の申し出があったとき。

(2) (1)の境港管理組合の指示に従う場合において、管理費の取扱いその他必要な事項については、境港管理組合及び指定管理者が協議の上、決定する。

(3) 地震等の災害に関する警戒情報、武力攻撃事態等に関する警報等が発せられた場合等において、県民の安全の確保のためにターミナル施設を閉館する必要があると境港管理組合が認めるときは、速やかに当該施設を閉館すること。

#### 14 指定管理終了に当たっての引継ぎ

指定管理者が変更になった場合は、次期指定管理者と現在の指定管理者との間で円滑な引継を行うこと。