

松山観光港ターミナル

指定管理者業務仕様書

愛媛県

目 次

第1	ターミナルの基本方針等	1
1	ターミナルの目的、機能	
2	管理に関する基本的事項	
第2	利用時間	2
第3	指定管理者が業務を行う区域	3
第4	指定管理者が行う業務の範囲	3
1	ターミナルの施設等の維持管理に関する業務	
2	管理業務	
3	その他ターミナルの管理に必要な業務	
第5	施設の維持管理等に関する業務の基準	3
1	施設保守管理業務	
2	保守点検業務	
3	建築物環境衛生管理業務	
4	備品管理業務	
5	清掃業務	
6	保安警備業務	
7	その他の業務	
8	修繕の費用負担	
9	維持管理計画の作成	
第6	管理業務の基準	5
1	組織及び人員配置	
2	個人情報保護義務	
3	情報の公開	
4	事業計画書等の作成	
5	事業報告等	
6	事業評価業務	
7	指定期間終了後の引継ぎ業務	
第7	その他ターミナルの管理に必要な業務の基準	7
1	監査	
2	指定管理業務期間の前に行う業務	
3	リスクの分担及び保険への加入	
第8	モニタリング	7
1	モニタリングの方法	
2	業務不履行時の処理	
別記1	施設の維持管理に関する業務基準表	9
別記2	個人情報取扱特記事項	10

(別添図面) 指定管理者が業務を行う区域

松山観光港ターミナル指定管理者業務仕様書

本書は、「松山観光港ターミナル指定管理者募集要項」と一体のものであり、松山観光港ターミナル（以下「ターミナル」という。）の管理業務を指定管理者が行うに当たり、愛媛県が指定管理者に要求する管理の業務内容及びその基準等を示すものである。

第1 ターミナルの基本方針等

1 ターミナルの目的、機能

県都松山市の海の玄関としてふさわしい、利用者や県民の憩いの場となる、効率的で機能的な旅客施設とする。

2 管理に関する基本的事項

(1) 管理に係る基本的理念

指定管理者制度は、指定管理者が施設の管理権限と管理責任を有し、施設の管理を代行する制度である。このため、指定管理者は、自らの責任と判断によって、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの向上を図っていく必要がある。特にターミナルの指定管理者は、次の各項目に留意して管理を実施しなければならない。

また、愛媛県は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に指示等を行うものとする。

- ① ターミナルの目的、機能に基づいた管理を行うこと。
- ② 事業計画書等に基づき、利用者が快適に施設を利用できるよう適正な管理を行うとともに、効率的かつ効果的な管理を行い、経費の縮減に努めること。
- ③ ターミナルが最大限有効利用されるように努めるとともに、利用者の意見を管理に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ④ 利用者の安全に配慮し、事故防止に努めること。
- ⑤ 愛媛県と密接に連携を図りながら管理を行うとともに、愛媛県の施策に対し積極的に協力をするよう努めること。
- ⑥ ターミナルビルの共有者である松山観光港ターミナル株式会社と連携を図り、一体的な管理を行うこと。

(2) 関係規定の遵守

指定管理者は、ターミナルの管理を行う上では、次に掲げるものをはじめ、関係する規定を遵守しなければならない。

- ① 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- ② 港湾法（昭和25年法律第218号）
- ③ 愛媛県港湾管理条例（昭和28年愛媛県条例第47号）
- ④ 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ⑤ 愛媛県情報公開条例（平成10年愛媛県条例第27号）
- ⑥ 愛媛県行政手続条例（平成7年愛媛県条例第48号）

(3) 管理を行うに当たっての留意事項

① 事故の予防及び緊急時の対応

ア 指定管理者は、施設内での事故の予防対策や発生時の対処、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画（安全管理マニュアル等）を作成し、事故の未然防止に万全を期すとともに、緊急事態の発生時には的確に対応すること。

イ ターミナルの利用者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

ウ 指定管理者は、危機管理の意識を常に持ち、施設内での火災、犯罪、疾病、食中毒等の防止に努めるとともに、発生時には的確に対応すること。

エ 災害などにより、愛媛県又は施設所在市町がターミナルを避難所、広域防災拠点等として使用する必要があると認めるときは、その指示に従うこと。

ただし、大規模災害が発生した場合における初動の対応（来館者等の安全確保、避難誘導、自主避難者への対応等）については、愛媛県及び施設所在市町と密接に連携を取りながら、原則として、指定管理者が自主的に行うこと。

オ 大規模災害等の発生など不可抗力に起因して、あらかじめ定められた管理業務に係る経費以外の負担が指定管理者に発生した場合、指定管理者は、その内容及び程度の詳細を記載した書面をもって愛媛県に報告すること。

② 管理規定の作成

指定管理者は、あらかじめ、ターミナルの管理に必要な規程を定め、愛媛県に報告すること。

③ 帳簿の記帳

指定管理者は、ターミナルの管理に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類については、次年度の4月1日から起算して帳簿については10年間、証拠書類については5年間保存すること。

また、これらの関係書類について、愛媛県が閲覧を求めた場合は、これに応じること。

④ 喫煙対策

公共施設であることを勘案し、屋内は、原則禁煙とし、喫煙場所以外での喫煙は固く禁ずること。

⑤ その他

ア 備品の配置や動線の設定、掲示等の際しバリアフリー化に配慮すること。

イ 指定管理者は、業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を受けていること。また、個々の業務について再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先が、それぞれ上記免許、許可、認定等を受けていること。

第2 利用時間

利用時間 午前4時から午後11時まで

第3 指定管理者が業務を行う区域

別添図面におけるターミナルの区域とする。（ターミナルビルは、愛媛県と第三セクターである松山観光港ターミナル株式会社との共有建物であり、同会社の指定部分を除く。）

第4 指定管理者が行う業務の範囲

1 ターミナルの施設等の維持管理に関する業務

- (1) 施設保守管理業務
- (2) 保守点検業務
- (3) 建築物環境衛生管理業務
- (4) 備品管理業務
- (5) 清掃業務
- (6) 保安警備業務
- (7) その他の業務

2 管理業務

- (1) 事業計画書等の作成
- (2) 事業報告等
- (3) 事業評価業務
- (4) 指定期間終了後の引継ぎ業務

3 その他ターミナルの管理に必要な業務

第5 施設の維持管理等に関する業務の基準

指定管理者は、ターミナルの施設等の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるように、施設等の日常点検、保守及び法定の環境測定等の保守管理業務を行うこと。なお、業務の詳細は、別記1に定めるとおりとする。

1 施設保守管理業務

指定管理者は、ターミナルを適切に運営するために、日常的に施設の点検を行い、仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれなどが発生しない状態を維持し、かつ美観を維持するなど、施設を安全かつ安心して利用できるよう施設の保全に努めること。

また、利用者から施設の維持管理について意見や提言等があった場合は、速やかに応対し、適切な対処を行うこと。

なお、建築物等の不具合を発見した際には、下記8の修繕等の費用負担区分に従い、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

2 保守点検業務

指定管理者は、施設及び附属設備等の安全の確保及び適切な管理のために、次に掲げ

る保守点検等の必要な措置を講じること。

- (1) ターミナルの施設及び附属設備の法定点検及び初期性能、機能保持のため、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務等を行うこと。
- (2) 故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、下記8の修繕等の費用負担区分に従い、速やかに、その改善が図られるよう適切に処理すること。

3 建築物環境衛生管理業務

- (1) 指定管理者は、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）に基づき、空気環境や水質等に関する検査測定を行い、その結果を愛媛県に報告すること。
- (2) 検査測定結果が、同法施行令に定める建築物衛生管理業務基準を満たさない場合は、指定管理者は、愛媛県と協議し、その改善に努めること。

4 備品管理業務

- (1) 指定管理者は、愛媛県の所有する備品については、愛媛県会計規則（昭和45年愛媛県規則第18号）及び関係例規に基づき適切に管理すること。
- (2) 指定管理者は、愛媛県の所有する備品について、利用に支障を来さないよう管理を行うとともに、不具合が生じた場合は、下記8の修繕等の費用負担区分に従い、速やかに、その改善が図られるよう適切に処理すること。
- (3) 指定管理者が指定期間中に購入した備品（愛媛県会計規則第166条に規定する備品であって、指定管理者の故意・過失等により、破損等した愛媛県所有の備品を指定管理者が弁償する場合は除く。以下同じ。）の所有権は、指定管理者が有するものとするが、事前に愛媛県と指定管理者が協議の上、双方が合意したものについては、指定管理者が購入した備品を愛媛県の所有とし、指定管理者が管理する場合があること。
- (4) 指定管理者は、備品管理簿を備え、新たに備品を取得した場合には、愛媛県に報告すること。

5 清掃業務

指定管理者は、ターミナルの施設等について、良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、公共施設としての快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。

6 保安警備業務

指定管理者は、ターミナルの防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保した保安業務を実施するとともに、防火管理者を設置すること。

7 その他の業務

- (1) 外国人観光旅客の円滑な利用を確保するための措置に努めること。
- (2) 指定管理者は、施設の維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成するとともに、一定期間保管し、愛媛県の求めがあった時には、閲覧に供すること。

8 修繕の費用負担

施設等の本来の効用を良好に維持するために必要な限度の修繕に関しては、原則として、指定管理者が負担することとし、それ以外は、愛媛県と指定管理者との協議によるものとする。

9 維持管理計画の作成

指定管理者は、年度当初に施設維持管理計画（点検整備、法令に基づく測定・検査、調査等）を作成し、愛媛県に提出すること。

なお、計画に従って実施した点検・評価結果、整備状況、修繕等については記録を行い、維持管理計画に反映させること。

第6 管理業務の基準

1 組織及び人員配置

(1) 配置人員等

管理業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法（昭和22年法律第49号）等関係法令を遵守し、管理を効率的に行うための業務形態に合った適正な人数の職員を配置することとし、松山観光港ターミナル株式会社の職員から1名を管理監督者に選任すること。

(2) 研修等

職員の資質向上を図るため、研修を実施するとともに、施設の管理に必要な知識と技術の習得に努めること。

2 個人情報保護義務

指定管理者には、ターミナルの管理を行うに当たり、個人情報の保護に関する法律第66条第2項第2号の規定により、個人情報の適正な取扱いについて義務が課せられる。

なお、個人情報の取扱いの具体的な内容については、別記2のとおり予定しており、愛媛県と指定管理者が締結する協定で定める。

また、同法に違反した場合には、同法第176条又は第180条の規定に基づき処罰される場合がある。

3 情報の公開

指定管理者には、愛媛県情報公開条例第36条の規定により、指定管理者が保有するターミナルの管理に関する情報の公開について必要な措置を講ずるよう、努力義務が課せられる。

4 事業計画書等の作成

(1) 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度3月10日までに（指定管理期間の初年度にあつては、基本協定書の締結後速やかに）、翌年度の管理に関する事業計画書を作成し、愛媛県へ提出

すること。

なお、作成に当たっては、愛媛県と調整の上、指定管理者が目指すべき経営目標について、数値目標を定めることにより明確にすること。

(2) 予算資料の作成

指定管理者は、愛媛県がターミナルの管理に係る予算を措置するために必要とする資料を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期（例年10月頃）については、別途指示する。

5 事業報告等

(1) 年次報告書

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、事業報告書を愛媛県に提出すること。事業報告書の主な内容は次のとおりとする。詳細については、愛媛県と指定管理者が締結する協定で定める。

- ① ターミナルの管理業務の実施状況
組織体制、施設等維持管理状況、課題分析と自己評価
- ② ターミナルの管理業務に係る経費の収支状況
- ③ 事業計画書に記した経営目標の達成状況
- ④ 基本協定書に規定する備品の一覧表の写し

(2) 即時報告

管理運営業務を実施するに当たり、人身事故等重大な事故等が発生した場合は、即時報告すること。

6 事業評価業務

指定管理者は、利用者アンケート等によりセルフモニタリングを行い、利用者等の意見や要望を把握し、管理に反映させるよう努めること。

なお、施設の管理に関して自己評価を行い、その結果を前記の事業報告書にまとめ愛媛県に提出すること。特に、経営目標の達成状況については、県民への説明責任の観点から、4（1）の事業計画書において定めた数値目標の達成度合いを数値により示すこと。

7 指定期間終了後の引継ぎ業務

(1) 指定管理者は、指定期間が満了したとき又は指定期間満了前に指定の取消しが行われたときは、次期管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

(2) 引継ぎに当たっては、引継ぎが不十分であることを原因とした事故等を防止するため、危険注意箇所について十分な確認を行うとともに、施設の利用予約の状況等、施設の管理運営に必要な情報を遅滞なく次期指定管理者へ提供するなど、引継ぎに遺漏のないよう十分留意すること。

第7 その他ターミナルの管理に必要な業務の基準

1 監査

愛媛県監査委員等が愛媛県の事務を監査するに当たり、愛媛県は必要に応じ指定管理者に対し、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がある。

2 指定管理業務期間の前に行う業務

- (1) 協定項目についての愛媛県との協議
- (2) 配置する職員等の確保、職員研修
- (3) 業務等に関する各種規程の作成、協議
- (4) 現行管理受託団体からの業務引継ぎ

3 リスクの分担及び保険への加入

ターミナルの管理に関する基本的なリスク分担の考え方は次のとおりとし、指定管理者は、これらに基づく自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加すること。なお、県所有高架通路の火災保険については、愛媛県が加入する。

項目	内容	負担者	
		愛媛県	指定管理者
物価等の変動	人件費、物品費、光熱水費等の変動に伴う経費		○
	不可抗力（自然災害等をいう。以下同じ。）による経費の増加	△	△
施設等の損傷	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
	不可抗力によるもの	△	△
利用者等への損害賠償	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
	上記以外のもの	△	△

(△…県と指定管理者との協議事項)

※ 協議事項については、事案ごとの原因により判断するが、第一次責任は指定管理者が有するものとする。

第8 モニタリング

愛媛県は、施設の管理業務に関するモニタリングを次のとおり実施する。なお、詳細については、愛媛県と指定管理者で締結する協定で定める。

1 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

愛媛県は、指定管理者から提出された年次報告書その他報告等により、指定管理者の業務の実施状況が、愛媛県の要求基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかについて確認する。

(2) 現地確認

愛媛県は、必要に応じて、施設の維持管理や経理状況等に関し、指定管理者に報告を求めるほか、年1回以上、現地において施設の管理運営状況を確認するものとする。

(3) モニタリング結果の公表

愛媛県は、毎年度終了後、指定管理者からの年次報告書等を踏まえ、管理の状況等について、その確認結果を県ホームページで公表する。

2 業務不履行時の処理

(1) 改善の指示

管理業務が業務要求基準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、愛媛県は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。

(2) 業務の停止

愛媛県は、指定管理者が愛媛県の指示に従わないときはその指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。

別記 1

施設等の維持管理に関する業務基準表

業 務 名	管 理 の 内 容		法定	指定管理者業務基準 実施頻度
	対象業務	対象設備等		
受電自家発電設備 保守点検	保守点検	受電自家発電設備	○	6回/年
非常用発電設備 保守点検	保守点検	非常用発電設備	○	2回/年
空調設備保守点検	保守点検	機器整備		2回/年
		エアフィルター清掃		2回/年
消防設備保守点検	保守点検	消防設備	○	2回/年
昇降機保守点検	保守点検	エレベーター	○	4回/年 遠隔監視12回/年
		エスカレーター	○	12回/年
建設物環境衛生 業務委託		貯水槽清掃	○	1回/年
		水質検査	○	2回/年
		残留塩素測定	○	52回/年
		簡易専用水道検査	○	1回/年
		害虫駆除	○	2回/年
		空気環境測定	○	6回/年
清掃委託	日常清掃			毎日
	定期清掃	カーペット・床		2回/年
		ガラス		2回/年
警備委託	警備員	常駐1名		午前4時から午後11時まで
	機械警備	警備システム		午後11時から午前4時まで
浄化槽点検委託	保守点検	550人槽	○	1回/週
廃棄物処理業務委託		廃棄物処理	○	10回/月
修繕		施設、設備、備品等の軽微な修繕 (軽微なもの以外は県と協議)		随時
利用者等の対応等		利用者等の対応、提言等への対応		随時

別記 2

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な管理を行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この契約による業務に関わる責任者及び従事者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の適切な管理に必要な事項に関する研修をしなければならない。

(保有の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

(安全管理措置)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、責任者及び従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

4 乙は、従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について書面により甲に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止等)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 乙は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、甲の求めに

応じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。

5 前各項の規定は、再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

（派遣労働者利用時の措置）

第8 乙は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（資料等の返還等）

第9 乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 乙は、この契約による業務を処理するため乙自らが取得し、又は作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（個人情報の運搬）

第10 乙は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

（実地検査）

第11 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理体制、実施体制及び管理の状況等について、随時実地に検査することができる。

（指示及び報告等）

第12 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

（事故時の対応）

第13 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事態が生じ、又は生じたおそれがあることを知ったときは、その事態の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事態に関わる個人情報の内容、件数、原因、発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

（損害賠償）

第14 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先又は派遣労働者の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

（契約の解除）

第15 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。