

(東京国際クルーズふ頭 指定管理者募集要項 別冊)

管理運営基準

令和元年 7 月

東京都港湾局港湾経営部

目 次

第 1	管理運営の基本方針	1
1	施設の概況	
2	設置目的	
3	基本方針	
4	法令等の遵守	
第 2	業務の基準	4
1	指定管理者の業務	
(1)	行うべき業務の内容	4
(2)	管理運営の範囲	4
2	施設の運営全般に関する業務	
(1)	施設平面図、施設立面図等	4
(2)	休館日及び開館時間	4
(3)	管理事務所の設置	5
(4)	運営全般業務の内容	5
(5)	施設の使用許可	8
(6)	利用料金制度	9
(7)	組織及び人材	10
(8)	施設の魅力向上	10
(9)	自主事業	10
3	客船受入に関する業務	
(1)	関係者調整	10
(2)	客船受入計画の取りまとめ	11
(3)	乗客の誘導業務	11
(4)	車両の誘導業務	11
(5)	重要国際埠頭施設としての業務	11
(6)	シャトルバスの運用業務	12
(7)	物品の貸出し	12

(8) その他	13
4 施設、附属設備等の維持管理に関する業務	
(1) 共通事項	13
(2) 一般仕様	14
(3) 警備業務仕様	14
(4) 清掃業務仕様	15
(5) 緑地管理等業務仕様	16
(6) 設備維持管理業務仕様	16
(7) 廃棄物処理仕様	18
5 その他施設の管理運営に必要な業務	
(1) 業務実施計画書及び報告書の提出	18
(2) その他	19

【別紙】

- 別紙 1 管理範囲図
- 別紙 2 関連施設図
- 別紙 3 管理図面一式
- 別紙 4 階別主要施設一覧表
- 別紙 5 都所有物品一覧表
- 別紙 6 棧橋維持管理役割分担
- 別紙 7 清掃業務内訳表
- 別紙 8 緑地管理等業務内訳表
- 別紙 9 主要設備機器一覧表

第1 管理運営の基本方針

1 施設の概況

(1) 根拠規定

港湾法（昭和25年法律第218号）に定める「旅客施設」及び「係留施設」

東京都港湾管理条例（平成16年東京都条例第93号）に定める「客船ターミナル施設」
及び「岸壁及び栈橋」

(2) 東京国際クルーズターミナル

ア 所在地 東京都江東区青海二丁目地先 外

イ 構造・階数 鉄骨造地上4階建

ウ 面積 敷地 19,480.50m²

延床 19,111.91m²

エ 施設内容 待合所施設、税関・出入国・検疫等検査用スペース、コンコース、
乗降デッキ、送迎デッキ、喫茶・売店等設置スペース、駐車場、事務室、
会議室、管理用施設（機械室、倉庫等）、
共用施設（トイレ、エレベーター、エスカレーター等）、
外構、連絡通路（車道部・歩道部）、小型隔地駐車場、
旅客乗降用渡橋（ボーディングブリッジ） 等

オ 供用開始 令和2年7月1日（予定）

(3) 東京国際クルーズふ頭栈橋

ア 所在地 東京都江東区青海二丁目地先

イ 規模 栈橋延長 370.00m エプロン幅 30m ドルフィン 57.50m

ウ 供用開始 令和2年7月1日（予定）

2 設置目的

世界最大級のクルーズ客船の受入が可能な施設を活用して、首都東京の海の玄関口として、より多くのクルーズ客船を受け入れることにより、国際観光都市東京の更なる発展に寄与するとともに、魅力あふれる臨海副都心の賑わいを創出する。

3 基本方針

東京国際クルーズふ頭は、設置目的を踏まえ、以下の基本方針のもと、業務を行うこととする。

(1) 円滑なクルーズ客船の受入

船会社や乗客等に選ばれる客船ターミナルとするため、スムーズな乗下船や車両誘導等により、クルーズ客船の円滑な受入を実現する。そのため、関係者や他の客船ターミナル施設と連携し、船舶の入出港情報の早期把握に努めるなど、適切に準備を実施する。

(2) 利用者ニーズに対応したサービスの提供

利用者からの意見・要望を把握し、おもてなしの観点から利便性を高めるサービスを提供するなど、継続的に利用者サービスの質の向上に努める。あわせて、広く施設をPR

することにより、クルーズ客船への都民の関心を高めるなど、積極的にクルーズ振興を図る。

(3) 質の高い施設管理

施設の維持管理に当たっては、利用者の安全に配慮するとともに、東京の玄関口にふさわしい清潔で快適な環境を維持するなど、質の高い施設管理に努める。また、利用状況や利用者のニーズに応じた柔軟な管理を行うことで、利用者の満足度を高める。

(4) 東京都の施策への協力

クルーズ客船の誘致や臨海地域、施設の賑わい創出に向けた東京都の施策について、積極的に協力する。

(5) 臨海地域との連携

臨海地域のまちづくりに係る協議会や関係事業者と連携した歓迎策の実施や、施設を活用した賑わいの創出等、地域の魅力向上に取り組む。

(6) 効果的かつ効率的な業務運営

創意工夫により質の高いサービスを提供するなど効果的な運営を行うとともに、経費削減等の効率的な管理運営に努める。

(7) 安全確保

重要国際埠頭施設として万全な保安体制を確保するとともに、施設設備の管理や事業の実施に当たっては、常に安全性の確保に努め、利用者等に対して安心して過ごせる空間を提供する。

(8) 災害・事故発生時の対応

大規模な災害や事故の発生に備え、連絡体制を構築し、災害対応訓練等を実施するとともに、災害等発生時には施設利用者の安全確保を図る。

4 法令等の遵守

指定管理者は、本管理運営基準のほか、次に掲げる法令等に基づいて当施設を管理運営し、必要な業務を行うこととする。

- (1) 港湾法、同施行令、同施行規則
- (2) 地方自治法、同施行令
- (3) 労働基準法
- (4) 東京都港湾管理条例、同施行規則
- (5) 国際航海船舶及び国際港湾施設の確保等に関する法律
- (6) 東京都震災対策条例
- (7) 東京都情報公開条例、同施行規則
- (8) 東京都個人情報保護に関する条例、同施行規則
- (9) 東京都行政手続条例
- (10) 東京都会計事務規則、東京都物品管理規則、物品取扱要領
- (11) 別に定める東京都の方針等
- (12) 施設維持、設備保守点検に関する法令等
ア 建築基準法

- イ 電気事業法
- ウ 水道法
- エ 消防法
- オ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律
- カ 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例、同施行規則
- (13) 工事に関する法令等
 - ア 建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律
 - イ 建設業法
- (14) 施設維持管理の指針とすべき仕様等
 - ア 維持保全業務標準仕様書（東京都）
 - イ 東京都建設リサイクルガイドライン
- (15) 施設の維持補修に当たり、配慮が必要な仕様等
 - ア 東京都土木工事標準仕様書
 - イ 東京都建築工事標準仕様書
 - ウ 東京都電気設備工事標準仕様書
 - エ 東京都機械設備工事標準仕様書
 - オ 土木材料仕様書
 - カ 工事記録撮影基準
- (16) 東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル
- (17) 興行場法
- (18) 食品衛生法
- (19) その他関連法令等

第2 業務の基準

1 指定管理者の業務

(1) 行うべき業務の内容

指定管理者は、当施設の設置目的を達成するため、以下の業務を行う。業務の実施に当たっては、東京都港湾管理条例（以下「条例」という。）、東京都港湾管理条例施行規則（以下「規則」という。）、その他関連法令及び本管理運営基準等に従い、管理運営の基本方針を定め、計画的に業務を行うこと。

ア 施設の運営全般に関する業務

イ 客船受入に関する業務（重要国際埠頭施設としての業務を含む）

ウ 施設、附属設備及び物品の維持管理に関する業務

エ その他施設の管理運営に必要な業務

(2) 管理運営の範囲

ア 管理範囲

指定管理者の管理範囲は、以下のとおり。詳細については、別紙1「管理範囲図」を参照すること。

(ア) ターミナル

(イ) 栈橋

(ウ) 連絡通路（車道部・歩道部）

(エ) 小型隔地駐車場

イ その他

上記に加え、以下の施設において誘導業務を行う。詳細な位置については、別紙2「関連施設図」を参照すること。

(ア) 大型隔地駐車場

(イ) 近隣駅バス乗降場

2 施設の運営全般に関する業務

(1) 施設平面図、施設立面図等

施設の概要については、別紙3「管理図面一式」を参照すること。また、ターミナル施設の階別の施設概要は、別紙4「階別主要施設一覧表」による。

(2) 休館日及び開館時間

ア 休館日

休館日は、原則として12月29日～1月3日とする。

ただし、客船受入時は開館し、対応すること。また、指定管理者が特に必要があると認める場合は、これを変更し、又は臨時に休館日を定めることができる。その場合、あらかじめ東京都と協議すること。

イ 開館時間

開館時間は、原則として9時から17時とする。ただし、利用者ニーズ等に応じて開館時間を延長することができる。その場合、あらかじめ東京都と協議すること。

また、閉館時は、連絡通路（車道部・歩道部）出入口に設置予定である門扉の施錠を確実に実施すること。

(3) 管理事務所の設置

東京国際クルーズふ頭の管理運営のための事務所（以下「管理事務所」という。）を設置し、常勤者を配置して、業務を行うこと。

なお、管理事務所には、使用許可の申請受付業務等に必要な窓口機能を備えること。

ア 設置場所

東京国際クルーズターミナル1階（管理執務室）

イ 開所時間

開所時間は、開館日の8時45分から17時30分とする。

ただし、利用者対応等の業務により必要がある場合は、その対応に必要な時間まで延長するものとする。

ウ 事務所の管理

光熱水費のほか、部品等の修理交換、清掃、消耗品購入に係る費用等、業務に当たって必要とされる経費については、東京都が支払う指定管理料に含むものとする。

(4) 運営全般業務の内容

東京国際クルーズふ頭は、棧橋やターミナル内一部分等を除いて、都民等が自由に利用できる施設となっている。指定管理者は、施設の運営全般業務として、一般の来訪者、乗客を含む利用者への対応、施設利用の制限、広報等、次に掲げる業務を行うものとする。

なお、客船受入時の業務については、「第2 業務の基準 3 客船受入に関する業務」に基づくこと。

ア 施設の案内及び利用調整

東京国際クルーズふ頭は、税関・出入国・検疫等検査用エリアやその他乗客が利用するエリアについて、客船受入に支障となる場合や、その他催事等で施設を専用的に使用させる場合等には、必要に応じて一般の利用者の立ち入りを認めないことができる。

また、一般の利用者が施設を利用する際は、安全かつ快適に施設や景観を楽しんでもらえるように努めること。

イ 事故・トラブル等の防止

施設内には、立入禁止区域や警備の目が届きにくい場所などがあり、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。

ウ 要望対応及び苦情処理

施設利用者等からの苦情や意見・要望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けるよう仕組み作りを行うこと。苦情等については、内容に応じて東京都への報告を適宜行うこと。

エ 広報活動

東京国際クルーズふ頭のホームページを作成し、施設の概要や館内案内、客船の入出港予定、周辺地域の催事、施設の使用方法を掲載することで、施設の魅力や利便性の向上を図ること。また、客船入港時には、ターミナルへの人や車両の入場制限を実施することもあるため、ホームページを利用し、事前の周知等を徹底すること。

オ 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の実施や消防署の検査等に関する対応など、防火体制を構築すること。

カ 規制業務

東京国際クルーズふ頭の効用や利用を妨げる行為に対しては、関連法令等に基づき規制、指導を行う。具体的な禁止行為は次のとおりである。

- (ア) 東京国際クルーズふ頭をき損し、又は汚損すること。
- (イ) 土石等の物件をたい積し、又は廃棄物等を放置すること。
- (ウ) 正当な理由なく東京国際クルーズふ頭に立ち入ること。
- (エ) 施設内に居住すること。
- (オ) 上記に掲げるもののほか、東京国際クルーズふ頭の機能に支障を及ぼすおそれのある行為をすること。

キ 物品の使用等

管理業務に必要な東京都の所有物品は、指定管理者が使用できるものとする。

(ア) 物品の管理

指定管理者は、使用する東京都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こととし、次に掲げる事務を行うこと。

なお、指定管理者が使用できる物品は、別紙5「都所有物品一覧表」に記載のあるものを予定している。このうち「都所有物品一覧表（消耗品）」に示す物品については、下記の a、b、d、e の事務は要しない。

a 東京都所有物品の数量等の把握

東京都所有物品の数量、使用場所、使用状況等を把握すること。

b 物品取扱責任者の設置

東京都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こと。

c 物品の維持管理

東京都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こと。

d 報告義務

I 東京都所有物品のうち、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、東京都に報告し、指示があるまで当該物品を適正に保管すること。

II 東京都所有物品について、亡失又は損傷があったときは、直ちに東京都に報告すること。

III 東京都から、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報告すること。

e 指定期間終了後の引渡し

指定管理者が使用した東京都の物品については、指定期間終了の日に、物品現在高調書により東京都へ報告の上、東京都又は次期指定管理者へ引き継ぐこと。

(イ) 物品の貸出し

利用者のニーズに応じて物品を貸し出すことができる。その場合は、使用目的及び用途を明確にすることとし、貸出管理簿を作成し、管理すること。

(ウ) 物品の帰属等

指定管理者が指定管理料により購入した物品のうち、指定期間終了の日に残存するものについては、当該日の物品現在高調書により東京都に報告の上、東京都又は次期指定管理者へ引き継ぐこと。

(エ) 禁止事項

東京都の所有物品について、次のことを行ってはならない。

- a 他の用途に使用すること。
- b 無断で加工、改造を加えること。
- c 第三者に譲渡すること。

ク 緊急時の対応

(ア) 事件・事故等

- a 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。また、必要に応じて利用者に対する避難誘導を行うこと。
- b 東京都その他関係者への連絡・報告等を速やかに行うこと。
- c 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ことから、初期対応から事案の解決まで、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。

(イ) 災害発生時

- a 災害対策マニュアル（あらかじめ、東京都と協議の上、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。
- b 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。
- c 東京国際クルーズふ頭は、「東京都地域防災計画」に基づく海上輸送基地となる予定である。震災時の対応において海上輸送基地として有効に機能するよう努めるとともに、東京都と緊密に連携を図ること。
- d 官公署等の関係機関との調整を密に行うこと。

ケ 東京都の施策等への協力

(ア) 客船誘致施策への協力

船会社等の視察対応、ターミナル施設のPR等、東京都が実施するクルーズ客船の誘致施策に協力すること。

(イ) 東京都からの調査・要請や施設活用への協力

- a 東京都から、当該施設の管理運営、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。
- b 東京都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、広報活動、要人案内、客船以外の船舶の離着岸、会議などの開催等）への協力、参加、支援を行うこと。

(ウ) 客船の歓迎行事等への協力

東京都が当該施設で行う客船寄港時の歓迎行事や、地域や施設の賑わい創出に向けた取組に協力すること。

(5) 施設の使用許可

ア 根拠

条例第6条及び第7条

イ 使用許可の対象

指定管理者は、東京国際クルーズふ頭の管理対象施設について、使用許可及び設備設置許可に関する業務を行う。

なお、使用許可の対象範囲等については、別紙1「管理範囲図」を参照すること。

(ア) 定期使用及び設備の設置（条例第9条第1項第1号・第6条、第7条）

原則として、1年間の長期的使用を許可するもので、具体的には規則別表第一に掲げる次の施設の使用並びにこれに附帯する設備の設置を指す。なお、別表第一の級別指定については、一級を適用する。

- a 事務室
- b 店舗
- c 駐車場(定期使用)
- d 土地、工作物又は床面
- e 壁面

(イ) 一般使用（条例第9条第1項第2号・第6条）

申請の都度、1日毎等の使用を許可するもので、具体的には規則別表第一に掲げる次の施設又は目的のための使用を指す。なお、別表第一の級別指定については、一級を適用する。

- a 待合所施設（業としての写真等の撮影のための使用）
- b 待合所施設（その他）
- c 駐車場（その他）
- d 旅客乗降用渡橋（ボーディングブリッジ）

ウ 使用許可の基準

詳細については、別途東京都が定める東京国際クルーズふ頭使用許可事務処理基準（以下「使用許可事務処理基準」という。）に基づくこと。

(ア) 使用許可に当たっては、施設の設置目的に合致していることや公序良俗に反しないこと等を精査すること。

(イ) 客船が寄港しない時は、施設の管理運営に支障のない範囲で、客船寄港時に使用する部分を含めた施設の使用ができるものとする。

なお、イベント等で使用する場合は、興行場法等の規制に十分配慮すること。

エ 使用許可の手続

使用許可に当たっては、条例、規則や使用許可事務処理基準に基づき、次の手続を行うこと。

(ア) 使用者に各使用許可申請書等を提出させ、その内容について審査を行うこと。

(イ) 使用許可を行い、各使用許可通知書の交付等を行うこと。

(ウ) 使用許可を行ったもののうち、(5)イ(ア)及び(イ) dについては、使用許可申請書の写しを東京都へ送付の上、報告すること。

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

(オ) 使用期間の終了又は使用許可の取消しの際に原状回復確認を行うこと。

オ 利用者調整

施設の使用希望者に対して、その申請方法や使用条件等を分かりやすく示すこと。また、使用許可を受けた施設使用者とは常に円滑な利用調整を行うとともに、関係諸官庁等との必要な調整、協議を行い、状況に応じて東京都に報告、協議を行うこと。

(6) 利用料金制度

ア 利用料金制度の採用

地方自治法第 244 条の 2 第 8 項に定める利用料金制度を採用し、利用料金は指定管理者の収入とする。

イ 利用料金制度の対象施設、目的又は場所

(ア) 定期使用

- a 事務室
- b 店舗
- c 駐車場（定期使用）
- d 土地、工作物又は床面
- e 壁面

(イ) 一般使用

- a 待合所施設（業としての写真等の撮影のための使用）
- b 待合所施設（その他）
- c 駐車場（その他）

ウ 利用料金の帰属

施設等の利用料金は、使用日の属する年度の収入とし、指定管理者の収入とする。したがって、指定管理開始日から令和 7 年(2025 年) 3 月 31 日までの使用日に属する収入を今回選定される指定管理者の収入とし、使用日が次年度以降の利用料金と区別して、適正な処理を行うものとする。

エ 利用料金の額

利用料金の額は、条例及び規則に定める金額の範囲内において、指定管理者が知事の承認を得て決定する。合理的な配慮に基づく使用者別料金区分を設けることも、可能とする。

なお、適用する利用料金の額は、使用時ではなく使用承認時の額とする。

オ 利用料金の減免

指定管理者は、東京都と協議の上、条例第 21 条の 2 第 6 項の規定に基づき、利用料金を減免することができる。この際、東京都は利用料金の減免分を補てんしない。

カ 利用料金の還付

指定管理者は、条例第 21 条の 2 第 6 項の規定に基づき、既納の利用料金を還付しないものとする。ただし、天変地異の発生等使用者の責に帰さない事由により使用することができないときは、この限りではない。この際、指定管理者は東京都と協議するものとする。

キ 利用料金の周知

指定管理者は、利用料金の額等について、ホームページ等により周知することとする。その際、当該利用料金等の適用予定日（令和 2 年 7 月 1 日予定）から起算して 30 日

以上の周知期間を設けること。

ク 条例で定める利用料金の額の改定

条例で定める利用料金の額については、指定期間内に改定することがある。その際は、改定後の条例の利用料金が適用され、指定管理者が、あわせて利用料金の額を変更する場合は、知事の承認を得るものとする。

ケ 利用料金の徴収

指定管理者は、知事の承認を得た利用料金を徴収するものとする。

なお、利用料金の徴収方法については、別途東京都と協議の上、決定するものとする。

(7) 組織及び人材

ア 効果的かつ効率的な組織体制の確保

管理運営に必要な人材を適切な形態で雇用し、業務量に応じた人員を確保する。

イ 明確な責任体制の構築

東京国際クルーズふ頭の管理運営全体を統括する責任者として施設長を配置する。また、意思決定体制については明確なものとし、業務遂行を確実にを行うこと。

ウ 専門的人材の配置

客船受入業務、施設の利用調整、施設運営業務、施設の維持管理業務、広報活動など、各業務において必要な専門的知識、技能及び経験を備えた人材を配置する。

エ 適切な勤務体制等

管理運営に当たっては、関係法令等を遵守しつつ、雇用形態・就業形態・勤務体制などについて工夫することにより、業務を確実に遂行し、必要なサービス水準を維持するために十分な人員を確保する。

オ 人材育成の取組

職員の能力を上げていくための人材活用・育成制度を工夫し、人材の能力水準の維持、向上に計画的に取り組む。

(8) 施設の魅力向上

施設の設定目的、基本方針を踏まえ、クルーズ客船の乗客等に対するおもてなしや客船寄港時以外における施設の利活用、地域と連携した事業の実施等、施設の魅力向上に積極的に取り組むこと。

(9) 自主事業

指定管理者は、施設を有効活用するため、独自の工夫を生かして各種事業を企画、立案及び実施することができる。事業の内容については、公の施設であること及び施設の設定目的に配慮する。

また、以下の点について留意すること。

ア 自主事業に要する経費に、指定管理料を充てることはできない。

イ 自主事業の実施の際には、あらかじめ東京都と協議し、承認を得ること。

ウ 指定管理者が自主事業により得た収入は、指定管理者の収入として受け取ることができる。

3 客船受入に関する業務

(1) 関係者調整

CIQ 関係者、船会社、船舶代理店、旅行代理店及び東京都等（以下「関係者等」という。）と綿密に調整を行い、客船受入に万全を期すこと。

(2) 客船受入計画の取りまとめ

客船入港に関する情報、乗客及び車両の動線等について、関係者等と調整の上、客船受入計画として取りまとめを行い、関係者等に事前に配布すること。

(3) 乗客の誘導業務

ア 船舶代理店、旅行代理店等（以下「代理店等」という。）と協議の上、税関・出入国・検疫検査等のために一般人の立ち入りを制限する区域（以下「制限区域」という。）外の乗客等の誘導動線を設定すること。その際は、代理店等と協力し、パーティション等による動線の設置、誘導員の配置、案内看板の設置等により、乗客の誘導を適切に行うこと。

イ 乗客の滞留等により安全管理上の問題が生じる可能性のある箇所には、誘導員の重点配置、乗客への注意喚起の実施等、安全管理に最大限の配慮を行うこと。

ウ 乗船・下船でフロアレイアウトを変更する必要がある場合は、代理店等と協力し、対応を行うこと。また、乗船の待合いに必要な椅子の配置及び撤去についても同様に対応すること。

エ 乗客等の誘導動線等に応じて、扉の開施錠、エスカレーター昇降方向、エレベーター停止階、ベルトコンベアーの進行方向の設定等、機械及び電気設備の設定変更等を行うこと。

オ CIQ 審査の様子が外部から見えないよう、審査時は、都がターミナルに設置予定のロールスクリーンを降ろす等の工夫を行うこと。

(4) 車両の誘導業務

ア 東京都は、客船入港時に生じる交通需要に対応するため、ターミナル付帯駐車場、棧橋の臨時駐車エリア（以下「棧橋駐車場」という。）、大型隔地駐車場（観光バス、タクシー、ハイヤー、シャトルバス用）や小型隔地駐車場（乗用車用）を用意する。指定管理者は、ターミナル施設や隔地駐車場周辺の交通負荷抑制や場内の安全に十分配慮の上、円滑な車両誘導を行うこと。

イ 隔地駐車場ほか各駐車場には、誘導員を適切に配置し、適宜、ターミナルの誘導員と連絡調整を行い、ターミナルへの車両入出場タイミング等を調整すること。また、隔地駐車場ほか各駐車場出入口には必ず誘導員を配置すること。

ウ ターミナルの連絡通路（車道部）出入口には必ず誘導員を配置すること。

エ 車両誘導に当たっては、歩行者の安全に十分配慮すること。

オ 客船規模やタイプ（発着または寄港）等を踏まえ、代理店等と協議の上、あらかじめ想定される車両台数を算定し、車両待機場所、車種別の誘導方法、誘導員配置場所等について検討し、客船受入計画に反映すること。

カ 大型隔地駐車場を利用した車両台数等を記録し、東京都に報告すること。

(5) 重要国際埠頭施設としての業務

ア 東京国際クルーズふ頭は、「国際航海船舶及び国際港湾施設の確保等に関する法律」に基づく重要国際埠頭施設となる。同法に基づく国際航海船舶及びそれに類する船舶の利用に供するときには、埠頭保安管理者（東京港管理事務所長）が埠頭保安規程に定め

られた事項の適確な実施を確保するためにする指示に従うこと。

イ 制限区域は寄港する船により変動することが想定される。その都度、埠頭保安管理者からの指示に従って、立哨及び巡回警備員の配置、施錠管理や必要となる柵の設置・管理等の必要な措置を講じること。

ウ 国際航海船舶等着岸時における立哨警備について想定されるポスト数は以下の通り。各ゲートには立哨警備員を必ず配置し、制限区域への正当な理由なき立入りを防止するための出入管理を行うこと。

場所	数	ポスト数	時間
栈橋	2ゲート	10ポスト	国際航海船舶が利用する2時間前から当該船舶が出航し、船舶関係者が退出するまで
ターミナル1階	1ゲート		国際航海船舶が利用する1時間前から当該船舶が出航するまで
ターミナル2～3階	3ゲート		
合計	6ゲート	10ポスト	

※各ゲートに1名以上配置すること。

エ 栈橋駐車場にバスを入場させる場合は、上記の合計ポスト数とは別に、以下のとおり立哨警備のためのポスト数を増やすこと。

(ア) 栈橋駐車場への車両の入場口が1箇所： +2ポスト

(イ) 栈橋駐車場への車両の入場口が2箇所： +4ポスト

オ 上記ウ及びエとは別に、国際航海船舶等着岸時には、3時間を超えない範囲で栈橋及びターミナルの巡回警備を行うこと。巡回警備員は、立哨警備に支障のない範囲で、上記ウに配置された立哨警備員の一部を充てることができる。

カ 効率性の観点から、重要国際埠頭施設の警備員は、重要港湾施設の警備員として配置される以外の時間帯においては、他の業務を兼任することができる。

キ 栈橋上のフェンス(181m)、門扉(3箇所)及び警備小屋(2箇所)については、ターミナル施設に準じた維持補修、修繕等を行うこと。

(6) シャトルバスの運用業務

東京都は、東京国際クルーズふ頭と近隣駅間で乗客を輸送するシャトルバスを用意する予定である。指定管理者は、東京都と調整の上、適正に誘導員を配置し、当日の車両・乗客の誘導を行うこと。その際、シャトルバス運行先の近隣駅にも、適切に誘導員を配置し、安全管理にも十分に配慮すること。また、乗客の誘導業務との連携を十分に図ること。

(7) 物品の貸出し

ア 関係者等の要望に応じて、ターミナル物品の貸出しを行うこと。貸出しに当たっては、「2 施設の運営全般に関する業務 (4) 運営全般業務の内容 キ 物品の使用等 (イ) 物品の貸出し」に準じて対応を行うこと。

イ 特に金属探知機、エックス線検査装置等の精密機器を貸し出す際は、利用者立ち会いのもと、貸出し前後に故障等の状態確認を行うこと。また、必要に応じて操作説明を行うこと。

(8) その他

ア 東京都が、東京国際クルーズふ頭で実施する船舶給水事業と連携を図り、円滑に業務が実施できるよう、協力すること。協力体制等については、事前に東京都と協議すること。

イ 東京 2020 大会期間中、東京国際クルーズふ頭周辺においても、多くの競技が開催される予定である。そのため、周辺交通状況等により、想定される人や車両の動線に平時とは異なった制約を受ける可能性がある。当該時期における運用方法等については、東京都と十分に協議し、必要な業務を行うこと。

4 施設、附属設備等の維持管理に関する業務

(1) 共通事項

ア エネルギー、通信関係等の需給契約

電気、ガス、上下水道等の利用、供給に係る供給元との需給契約は東京都が行う。指定管理者は、この契約に基づき供給元から請求される料金を支払うこと。

なお、東京都が支払う指定管理料には、次に掲げる施設等の電気等料金は含まないものとし、これら光熱水費の実費については、指定管理者が各使用者等との間で契約等を行い、請求するものとする。

(ア) 定期使用許可に基づくもの

「2 施設の運営全般に関する業務 (5) 施設の使用許可 イ 使用許可の対象 (ア) 定期使用及び設備の設置」のうち、a、b、d を対象とする。

(イ) その他第三者への電源供給

イ 施設等の維持補修・修繕・緊急対応

施設等の維持管理上必要な工事についての東京都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。栈橋管理の役割分担については、別紙6「栈橋維持管理役割分担」も参照すること。

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、東京都と協議することとする。

(ア) 指定管理者が実施主体となるもの

a 日常的な補修・修繕・工事(破損や故障等に迅速に対応して栈橋・ターミナル等の現状機能を保持するもの)

b 栈橋・ターミナル等の安全管理のための補修・修繕・工事(栈橋・ターミナル等の運営における安全管理等のための設備機器の軽微な修理や消耗部品の交換等)

c 施設管理の効率化等のための工事

(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(立入禁止区域の設定、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) 東京都が実施主体となるもの

a 法律・条例・基準等の制定や改正等により、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)

b 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）

c 上記(イ)による損壊等の本格的復旧

(エ) 工事等費用

上記(ア) a 及び b 並びに(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。東京都は、毎年度の協定に基づきこれらの費用を、維持補修費及び緊急対応等経費として指定管理料に含めて支払う。この指定管理料の精算は行わず、予定額超過分は指定管理者が負担する。

なお、維持補修費とは、予定価格 100 万円未満の補修・修繕・工事を行う際の費用で、緊急対応等経費とはこれを超えるものと上記(イ)に掲げる行為に要する費用である。

上記(ア) c 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。

当該費用は、東京都が支払う維持補修費及び緊急対応等経費には含まれないものとし、原則として施設管理の効率化等による経費削減分から補てんするものとする。

(オ) 東京都との協議事項

緊急対応等経費の執行については、事前に東京都に対して、用途について協議するものとする。これは、緊急時に緊急対応等経費が不足しないようにする観点と、実施後の将来的な管理コストへの影響、また、設備機能等の変更点等を把握する必要があることから行うものである。

ただし、緊急性の高い場合であって、事前の協議が困難な場合にあっては、東京都に対して事後に報告するものとする。

また、上記(ア) c についても、同様の理由から、東京都に対して事前に協議するものとし、その承諾の条件としては、施設の原状回復を原則とするが、東京都への寄付を求める場合がある。

(2) 一般仕様

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、緑地管理等及び設備維持管理等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 清掃や補修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さないようにすること。

オ 本管理運営基準に記載のない設備等については、東京都と協議の上、関係仕様書や東京都の指導等に基づき、適切な保守点検、維持管理業務を行うこと。

(3) 警備業務仕様

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

具体的な業務は次のとおりとする。

ア 警備方法

施設保安の確保及び利用者サービスの向上に資するよう、防災センター（中央監視室）におけるモニター監視、窓口対応、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、警備責任者を配置し、その他必要な警備員を配置すること。

なお、警備責任者の資格は、東京都火災予防条例に基づく認定証を有する者及び警備業法による教育を受けた者とする。

また、防災センター（中央監視室）において防災設備等の監視・操作に従事する者は、東京都火災予防条例の規定に基づく防災センター要員講習を受けている者とする。

さらに、重要国際埠頭施設の警備や客船入港時の乗客の誘導等と一体的な警備を実施し、効率的な業務を行うこと。

イ 業務内容

管理対象施設内の不法侵入及び不法行為の防止並びに防災センター（中央監視室）でのモニターの監視をするとともに、次の業務を実施する。

なお、異常発生時等については、状況に応じて迅速な初期対応を行い利用者等の安全を確保すること。

- (ア) 防災センター(中央監視室)において、防災設備等の運転監視業務を行う。
- (イ) 巡回時に照明器具等の破損等異常があった場合は、危険防止のための応急手当等の必要な処置を講じる。
- (ウ) 駐車場及び敷地内の渋滞状況を勘案しながら車両の誘導を行い、違反駐車防止に努める。違反駐車に対しては、口頭又はステッカー貼付により注意を促すなどの必要な処置をとる。
- (エ) 上記に定めるもののほか、警備する上で障害となる事態を発見した場合は、直ちに必要な処置をとる。
- (オ) 警備状況については、警備業務日誌等に記載し、保管する。

(4) 清掃業務仕様

「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」及び「労働安全衛生法」に基づき、施設等の保全及び良好な衛生環境の維持に努めること。

具体的な業務は次のとおりとする。

ア 業務内容

業務実施の場所及び規模等については、別紙7「清掃業務内訳表」を参照し、次の事項に留意すること。

(ア) 便所清掃

清掃業務のうち、便所清掃については、原則として毎日清掃を実施し、常に良好な衛生環境を保つこと。なお、客船が寄港しない時は、一部エリアを閉鎖管理する場合がある。閉鎖エリアにある便所はこの限りではない。

また、客船寄港時は、定期的に状況を確認し、適宜清掃を行うこと。

(イ) 船舶入港等に伴う日程調整

船舶の入港等による東京国際クルーズふ頭の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。

イ 施設の損傷

作業に当たっては、最良の注意を払い、施設等を損傷しないよう実施する。

なお、損傷した場合は、直ちに原状に復旧すること。

ウ その他

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

こと。

(イ) 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。

(ウ) 清掃に必要な用具等を用意すること。

(5) 緑地管理等業務仕様

緑地内樹木の倒木、病害虫等による施設利用者等及び周辺地域への被害を予防するとともに、緑地の美観を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「緑地管理等業務内訳表」を参照すること。

(6) 設備維持管理業務仕様

対象設備の概要については、別紙9「主要設備機器一覧表」を参照すること。設備対応用の人員については、開館時間に合わせて配置すること。ただし、客船寄港時等は必要に応じて対応できるよう、体制を構築すること。

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業務

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、当該建築物が損害を受けると予想される場合には、清掃、警備等業務実施者等と連携をとり、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) 日常の点検業務で照明の球切れ等が確認された場合は、その都度、照明灯等の調整及び交換を行う。

イ 設備点検・保守業務

設備点検保守業務は、日常的及び短期サイクルで行う点検保守と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の確認、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。
- (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、記録並びに各種設備の試運転調整等を行うこと。

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こと。

(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こと。

ウ 空調エネルギー管理

季節、外気温度、天候、利用者数及び利用時間等の様々な条件下での室内快適湿度をデータ化して蓄積し、そのデータを活用して効率的運転を立案・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

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

設備機器の適切な運転調整、点検保守の実施及び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 温室効果ガス排出量の削減

温室効果ガス排出量を削減するために、施設運営面における効果的な削減策を検討し、実施するように努めること。

キ 自家用電気工作物保安業務

(ア) 自家用電気工作物の維持

指定管理者は、自家用電気工作物の維持・管理の主体となるとともに、電気事業法第39条第1項に基づき、電気工作物を経済産業省令で定める技術基準に適合するように維持しなければならない。

(イ) 電気主任技術者の選任等

自家用電気工作物保守点検等の業務の実施に当たって、指定管理者は電気事業法第43条に基づき電気主任技術者を選任するとともに、下記の条項を遵守しなければならない。なお、電気主任技術者を有しない場合は、経済産業省の承認のもと電気保安法人等に下記の条項を付して保安業務を委託することができる。

a 指定管理者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用の保安を確保するにあたり、電気主任技術者として選任する者の意見を尊重すること。

b 自家用電気工作物の工事、維持及び運用に従事する者は、電気主任技術者として選任する者がその保安のためにする指示に従うこと。

c 電気主任技術者として選任する者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安の監督の職務を誠実にを行うこと。

(ウ) 保安規程変更内容の報告

保安規程の内容に変更が生じる事態が発生した場合、電気主任技術者は指定管理者に速やかに報告し、指定管理者は東京都に速やかに報告しなければならない。

(エ) 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。

ク 運転監視関連業務

運転監視（警備業務に記載）について、必要な技術支援業務を行うとともに、運転監

視業務の実施状況を各種運転日誌に記録し、整理、保管する。

ケ 旅客乗降用渡橋（ボーディングブリッジ）

機器の機能が正常に保持されているか確認するため、日常保守点検に加え、定期保守点検を実施すること。また、故障時は速やかに修理等が可能な体制を整えること。

コ ゲート式駐車場機器

機器の機能が正常に保持されているか確認するため、日常保守点検に加え、定期保守点検を実施すること。防災センター（中央監視室）でのゲートの開閉操作、監視カメラ映像の確認は出来ず、防災センター（中央監視室）と駐車場をつなぐ直通電話設備は有していない。

なお、駐車券、レシート用紙等の消耗品については、指定管理者にて補充等を行うこと。

サ エックス線検査装置、門型金属探知機

機器の機能が正常に保持されているか確認するため、日常保守点検に加え、定期保守点検（法定点検を含む。）を実施すること。また、故障時は速やかに修理等が可能な体制を整えること。

(7) 廃棄物処理仕様

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。

5 その他施設の管理運営に必要な業務

(1) 業務実施計画書及び報告書の提出

ア 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、東京都の承認を得ること。

なお、計画に変更がある場合も同様とする。

イ 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、速やかに東京都に提出すること。

(ア) 随時報告

- a 自主事業実施状況
- b 事故及び陳情・苦情等
- c その他東京都が指示する事項

(イ) 月例報告

- a 施設の利用状況及び管理状況
- b 使用許可状況及び利用料金収入状況
- c その他東京都が指示する事項

(ウ) 年度報告

- a 業務の実施状況
- b 管理経費の収支状況、決算
- c 施設の魅力向上、効果的なPRの取組状況
- d その他東京都が指示する事項

(2) その他

ア 記録等の作成および保存

施設の管理運営、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、東京都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。

イ 東京都との協議・調整

次の事項については、事前に東京都と協議又は調整を行うこと。

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

ウ 損害賠償

当施設で、指定管理者の責により発生した事故等で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ることがある。その場合、被害者に直接損害賠償をしなければならないこと、又は東京都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、委託施設を滅失又はき損等した場合、速やかに東京都に報告し、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、又は原状に復旧することとする。

エ 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。

オ 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に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、東京都個人情報の保護に関する条例に基づき罰則を科す対象となる。

なお、万が一、個人情報に関する事故が発生した場合には、指定管理者は速やかに東京都へ報告すること。

カ 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、その義務を負う。

キ 情報公開

文書の開示等情報公開については、東京都情報公開条例の規定に準じて取り扱うこと。

ク 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、東京都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、行政庁として東京都行政手続条例に規定する責務を負う。

ケ 自動体外式除細動機（AED）の管理

指定管理者は、施設に自動体外式除細動器（AED）を必要数設置すること。

また、維持管理及び使用に関する講習会を受講するとともに、常時適切な対応が取れ

る体制をとること。

なお、維持経費や事務手続等については、指定管理者の負担とする。

コ 防犯カメラの運用規定

犯罪の予防を目的に東京都が設置した防犯カメラ（不特定の者が出入りする場所を撮影するため固定して設置された映像撮影装置で、映像表示又は映像記録の機能を有するもの）については、「東京都が設置する防犯カメラの運用に関する要綱」（平成 16 年 3 月 15 日 15 知企治第 186 号）に基づいて、その適正な運用を図ること。

サ 環境に配慮した自動車の利用

業務の執行に当たって、自動車を使用する場合には、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

(ア) ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

(イ) 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車であること。

なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。