別紙 3

R9-12 民族共生象徴空間管理運営業務

個別仕様書

【本業務のマネジメント及び利用サービス業務】

令和８年１１月

公益財団法人 アイヌ民族文化財団

＜目　次＞

第１編 総則 1
第１章 総則 1
第１条 適用 1
第２条 受託者の責務 1
第３条 基本事項 1
第４条 その他 1
第２編 本業務のマネジメント 2
第１章 本業務のマネジメント 2
第５条 管理水準 2
第６条 業務内容 2
第７条 業務日・業務時間 2
第３編 利用サービス 3
第１章 来園者等への利用サービス 3
第８条 対象施設 3
第９条 博物館における利用サービス 3
第１０条 共生公園および慰霊施設における利用サービス 5
第１１条 モニタリング 7
第２章 ウポポイ内巡視 9
第１２条 管理水準 9
第１３条 対象施設 9
第１４条 共生公園および慰霊施設における巡視 9
第３章 常駐警備 11
第１５条 管理水準 11
第１６条 対象施設 11
第１７条 基本事項 11
第１８条 博物館警備 11
第１９条 共生公園警備 12
第２０条 門衛 12
第２１条 夜間警備 13
第４章 交通警備 13
第２２条 管理水準 13
第２３条 対象施設 13
第２４条 基本事項 13
第２５条 ロータリー警備 13
第２６条 第１駐車場警備 14
第２７条 周辺道路等警備 14
第５章 機械警備 15
第２８条 管理水準 15
第２９条 対象施設 15
第３０条 業務内容 15
第６章 繁忙期対応 15
第３１条 管理水準 15
第３２条 繁忙日に対応した運営体制の補強 15
第３３条 臨時施設等の設置・管理 15

第１編　総則

第１章　総則

第１条　適用

本仕様書は、「R9-12 民族共生象徴空間管理運営業務（以下「本業務」という。）」のうち、本業務のマネジメント及び利用サービス業務に適用する。

第２条　受託者の責務

受託者は、本業務全般について業務計画を策定し、その一元的管理方針のもとで、多岐にわたる業務を総合的な調整のもと、相互連携を保ち、適切に進捗管理を行いつつ実施しなければならない。

また、本施設の管理について創意工夫のある効率的な運営等により、利用者の多様なニーズに応え、質の高いサービスの提供を図り、効果的・効率的な管理運営を目指さなければならない。

第３条　基本事項

１）本業務は、マネジメント業務を総括する総括責任者の責任のもと実施する。

２）受託者は、本仕様書によるほか、関係法令を遵守し、各種マニュアル等に基づき、利用者への快適なサービスに努めるとともに、公共性に配慮し、ウポポイの効用に資するよう適切に管理運営を行う。なお、本個別仕様書に記載のない事項又は本仕様書に疑義が生じたときは、その都度、調査職員と協議する。

３）受託者は、園内を常に良好な状態とし、委託者の業務及び受託者が行う他の業務と相互連携を保ち、適切に進捗管理を行い、実施する。

４）受託者は、来園者に対する案内および緊急の対応等のサービスに努める。

５）受託者は、スタッフの服装、作業用機械、器具、車両等については、施設にふさわしいものとし、イメージアップに心掛ける。

６）業務責任者を含めた全てのスタッフについて、スタッフと判別できるよう制服・名札を着用する。

７）取材、行催事、ボランティア活動、工事、納品等通常の施設利用と異なる目的で入場する者に対しては、利用者の安全と快適な利用を確保するとともに、事故を未然に防止し場内施設の保全を図るよう呼びかける。

８）持ち込み可能な車種および車両の運行については、別添６「車両運行マニュアル」に基づき、利用者の安全と快適な利用を妨げない運転・駐停車・作業態度等に努めるとともに、調査職員が発行する車両運行許可証を前面に提示し、許可証裏面の「民族共生象徴空間内の車両通行及び心得」を遵守して走行する。

９）作業にかかる車両の持ち込みは最小にとどめ、利用者の迷惑とならない様、必要に応じ誘導員を配置するか、利用者の迷惑とならない場所へすみやかに移動する。

第４条　その他

この仕様書によるもののほか、本業務のマネジメント及び利用サービス業務の実施にあたり必要な事項は、調査職員と協議の上定める。

第２編　本業務のマネジメント

第１章　本業務のマネジメント

第５条　管理水準

象徴空間の管理運営業務全般について、目標及び業務計画を策定し、その一元的管理方針の下で、建物・設備維持管理業務、植物管理業務等、多岐にわたる業務について総合的な調整のもと相互連携を保ちつつ、適切な進捗管理を行うとともに、入場料等の徴収事務、委託者の実施する整備・修繕工事における実施方針の検討等の助言・調整、臨機の措置、その他本業務が円滑に行われるための諸業務を行う。

第６条　業務内容

１）各業務（本業務のマネジメント、利用サービス業務、建物・設備維持管理業務、植物管理業務（以下、「管理運営業務」という。））を円滑に遂行するために、総括責任者１名のほか業務責任者など６名を配置し、調査職員との連絡調整を密に行うこと。

２）各業務に関する苦情については、誠意を持って適切かつ迅速に対応して記録する。

３）調査職員が実施又は要請する事業（消防訓練、行催事、要人案内、監査・検査、視察、式典等）への参加・協力・実施を、積極的かつ主体的に行う。

４）総括責任者は、管理運営業務の総合的な管理・指導を行うこと。また、必要に応じ各種マニュアルの改訂のための情報提供、助言を行う。

５）法定点検等、管理運営業務に係る報告書および必要な資料について適宜作成し、整理、提出すること。

６）施設の維持管理に係る資料、図面の保管・管理を行うこと。

７）総括責任者は、マネジメント業務の遂行に支障のない範囲で、管理運営業務を兼務することができる。

８）総括責任者および業務責任者は、管理運営業務に必要な諸資材の調達および物品管理を行うこと。

第７条　業務日・業務時間

１）基本業務時間は、8：30～17：30 とする（休憩１時間含む）が、開園時間、現場状況等により管理運営に支障のないよう配慮して業務にあたること。

開園時間は下記とするが、本施設の企画運営等により開園時間を変更（延長）する場合がある。

閉園日は、原則月曜日（祝日又は休日の場合は、翌日以降の平日）、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）及び 2 月下旬から 3 月上旬までの長期閉園日とするが、本施設の企画運営等により開園日とする場合がある。

開園期間	開園時間
4/1　～　10/31	9：00　～　18：00
11/1　～　3/31	9：00　～　17：00

２）業務実施日は、期間中の開園日に準ずる。ただし、閉園日において、必要性がある日は業務実施日とする。

３）休暇等については、受託者の組織規程により運用すること。

第３編　利用サービス
第１章　来園者等への利用サービス
第８条　対象施設
１）博物館
２）共生公園（管理運営施設含む）
３）慰霊施設

第９条　博物館における利用サービス
受託者は博物館の特性を十分に理解し、その円滑な運営に支障をきたすことのないよう留意すること。特に来館者への応対が中心であることを十分に踏まえ、接客態度、身だしなみ等については遺漏のないよう万全を期し、誠実に対応すること。

１）博物館利用サービス統括
① 博物館利用サービス責任者
・各業務を円滑に遂行するため、博物館利用サービス業務全体を統括し、総括責任者等との連絡調整を行う博物館利用サービス責任者をおく。
・博物館利用サービス責任者が業務を行うことができない場合は、代理者が博物館利用サービス責任者の業務を行う。なお、博物館利用サービス責任者は、博物館の特性および業務に十分な認識を持った者とする。
・博物館利用サービス責任者は、毎日の業務の終了後、各業務内容の実施状況を業務日報としてとりまとめ、総括責任者に提出する。
・博物館利用サービス責任者は、特別展・企画展の開催日に、毎日現場において、各業務を統括する業務を行うものとする。

② 業務日・業務時間
・基本業務時間は、8：30～17：30 とする（休憩１時間含む）が、開園時間、現場状況等により管理運営に支障のないよう配慮して業務にあたること。
・業務実施日は、期間中の開園日に準ずる。ただし、閉園日において、必要性がある日は業務実施日とする。
・休暇等については、受託者の組織規程により運用すること。

２）博物館利用サービス責任者代理
① 博物館利用サービス代理
・上記１）に示した来館者応対を行う博物館利用サービス責任者が不在の際や繁忙日等において、博物館利用サービスの代理や補佐を行う。

② 業務日・業務時間
・業務日および業務時間は、博物館利用サービス責任者と同様とする。

３）来館者応対等
① 総合受付
・受付窓口において、各種案内や来館者からの問い合わせ等への応対を行う。
・受付窓口において、一般来訪者や車椅子利用等特別な案内が必要な来館者への応対を行う。
・団体受付および、団体利用者へ各種案内を行う。
・緊急時または各種案内のための館内放送を行う。
・不審者および不審物を発見した場合には、総括責任者等へ通告および報告する。
・券売機等にて「基本展示音声ガイド貸出チケット」の販売を行う。
・特別展開催時は、券売機等にて特別展入場チケットの販売を行う。

・券売機への釣銭の補充およびチケットの補充を行う。
・券売機のトラブルや払い戻しの対応を行う。

② 基本展示室音声ガイド端末機貸出し・回収
・博物館１階の貸出しカウンターにおいて、基本展示室音声ガイド端末機（以下「音声ガイド」という。）を希望者へ貸出しする。
・希望者よりチケットを受け取り、音声ガイドの使用方法や簡単な内容の説明を行う。
・返却された音声ガイドを回収して簡易清掃および充電を行い、貸出しが可能な状態に整備する。
・音声ガイドに破損、不良、不足がないかを確認し、在庫の確認および管理をする。
・音声ガイドは常に貸出し可能な状態を維持し、不調な場合はすぐに交換できるように充電等をしておく。

③ シアター外国語対応音声ガイド端末機貸出・回収
・シアターのカウンターにおいて、外国語対応音声ガイド端末機（以下「外国語音声ガイド」という。）を希望者へ無料で貸出しする。
・使用言語を確認し、外国語音声ガイドの使用方法や簡単な内容の説明を行う。
・返却された外国語音声ガイドを回収し、簡易清掃及び充電を行い貸出しが可能な状態に整備する。
・外国語音声ガイドに破損、不良、不足がないかを確認し、在庫の確認および管理をする。
・外国語音声ガイドは常に貸出し可能な状態を維持し、不調な場合はすぐに交換できるように充電等をしておく。

④ 来館者等案内誘導
・入場口において、来館者の入館を案内誘導するとともに、入館方法についての各種案内を行う。
・展覧会催し物の案内、混雑状況のインフォメーションなど各種の案内を行うとともに、来館者からの各種問い合わせに応対する。
・持ち込みが不適な大型荷物を所持している来館者には、ロッカーの使用を案内する。
・持ち込み禁止物品を所持している来館者には、ルールを説明し、一時預かり等の対応を行う。
・撮影禁止場所での写真撮影などの禁止行為や、大声で会話するなどの迷惑行為等を発見した場合は、迅速かつ丁寧に注意し、行為を止めていただく。
・車椅子利用など特別な案内が必要な来館者を案内する。
・団体利用者への案内および館内注意事項の説明を行う。
・急病人がいた場合は、救護室へ案内するなど必要なケアを行う。
・緊急時には、来館者の避難誘導を行う。
・入館者制限が実施されている場合は、事前予約の確認等の対応を行う。

⑤ ライブラリ開架運用
・ライブラリーカウンターにおいて、開架の運用を行う。
・利用者が利用しやすいように、資料の整理を行い、PC（Word、Excel、図書 DB ソフト）を用いて利用履歴と日報の記録、図書登録を行う。
・開架での利用者の質問（レファレンス）に対し、開架図書の紹介、博物館スタッフへの取次を行う。
・１名以上は、図書館司書の有資格者を配置することが望ましい。
・コピーを希望する利用者への案内をする。
・入室人数制限が実施される場合は、制限について案内し、秩序の維持に努める。
・図書および室内の清潔を確保する。

4）基本展示室・企画展・特別展運営

① 監視

・来館者の安全確保と展示品の保護を常に考え、業務にあたる。
・簡単な質問について、回答できるようにする。また、答えられない質問については、総括責任者等に連絡し研究員又は学芸員等から的確な回答を得るようにする。
・展示ケースおよび会場内の簡単な汚れを適宜除去する。
・緊急時に来館者の避難誘導を行う。
・展示室内の秩序、清潔の確保に努める。大声での会話等のマナー違反の制御、来館者の触れる部分の消毒等を実施する。このために必要な監視体制を整え、的確に業務を遂行すること。
・その他展示室内において必要な来館者への応対を行う。

② もぎり・入場者カウント

・企画展・特別展等のうち入場有料の催事においては、展示室入口において、チケットの確認および、改札を行う。
・毎時間入場者をカウントし、会場内の状況を把握する。
・時間ごとの入場者数を総括責任者へ報告する。

第１０条　共生公園および慰霊施設における利用サービス

1）来園者等への利用サービス

受託者は、健全な本施設利用の増進を図るとともに、安全快適な利用のため、利用上の注意などの来園者等への利用指導に関する業務全般を行う。慰霊施設は、その設置目的に照らし、適切な利用指導を行う。

また、来園者が快適に学び楽しめるよう、また、慰霊施設においては適切な利用ができるよう、園内放送、障害者・高齢者等の来園者の補助、各種掲示物の管理、来園者等の対応等、十分なサービスの提供とそのための準備を行う。

来園者等に直接接する業務であり、不快と感じさせるような行動、言動、身なりをしてはならない。

業務遂行に当たっては、常に公平なサービスの提供に努め、特定の個人や団体に有利あるいは不利な扱いとならないようにする。

① 来園者等への利用案内

受託者は、来園者への利用案内のために必要な人員数を計画し、調査職員に提出する。また、予定の人数を基本としつつ、利用状況等に合わせて、各所（体験学習館（別館、別館 2 及び別館 3 を含む）、体験交流ホール、工房、伝統的コタン、貸出所、エントランス<発券窓口、入退園ゲート、インフォメーション>、園内バス、学校団体アテンド支援）および屋外プログラム等に適宜配置する。

・本施設の利用に関する規則から逸脱している者、来園者に著しく迷惑をかける者等については、指導を行う。なお、指導に従わないものに対しては、総括責任者が退園を命じることができる。
・多くの来園者が予想される等の平常時とは異なる対応が必要な場合は、調査職員と協議の上、来園者の安全を確保するとともに、事故を未然に防止するように努める。
・園内の概要、見どころや開催するイベント等の基本情報を収集し、入園ゲートや各施設等において来園者の問い合わせに対応する。なお、コールセンターや管理運営施設への電話及びメール等での問い合わせについて、必要に応じて調査職員から引継ぎ対応する。
・来園者等の苦情については、誠意を持って適切かつ迅速に対応し記録する。
・園内での迷子、呼び出し、イベント告知等の園内放送をルールに沿って行う。
・園内案内用のパンフレットを希望する来園者等に配布する。
・園内掲示板、掲示物を適切に管理する。

・障害者および高齢者等の補助を行う。
・来園者の利便性向上のために車椅子、ベビーカー等の貸出しを行う。
・「道民家庭の日」における申し出、JAF カードの提示、リロクラブ会員による会員証の提示によるノベルティの進呈の対応を行なう。
・調査職員が制作した「ウポポイ謎解きゲーム」の販売対応や「ウポポイクイズラリー」の用紙の配布や記念品の進呈の対応を行なう。
・障がい者手帳所有者や同日に 2 回目以降の駐車場利用時における無償化対応を行なう。

② 団体利用調整
・団体での来園者の誘導等、入場時の利用案内を行う。
・団体での広場使用について、調整を行う。
・雨天時には、団体利用の適切な誘導や集合、休憩場所の確保、利用内容やスケジュールの変更への助言等支援を行う。

③ 出改札
・券売機の管理を行い、入場ゲートにて改札を行う。
・入園ゲートの箇所は、開場時期に応じて変更可能とするが、その場合は調査職員の承諾を得る。
・年間パスポートの販売を行う。
・園内案内用のパンフレットを希望する来園者に配布する。
・来園者数を計数し、記録する。
・券売機の釣り銭、両替金の補充を行う。
・売り上げた券、収入金を回収して、指定様式に記載するとともに調査職員に提出する。

④ 学校団体アテンド支援
・学校団体の誘導、利用案内等の支援を行う。
・支援内容は、別添２０「学校団体支援業務マニュアル」による。

⑤ 拾得物、残置物の処理
・受託者は、本施設内で遺失物を発見した場合は、遺失物法に従い適正に処理する。
・スタッフが、園内において他人の紛失した物件を拾得した時は、速やかに受託者に届けるように指導する。
・スタッフは、遺失物法に規定する報労金を受け取る権利および拾得物の一切の権利を放棄する。
・拾得物に当たらない残置物を発見した場合には、その処分方法等について調査職員等と協議する。献花等の残置物も同様とする。
・コールセンターより、遺失物の照会があった場合など随時対応する。

⑥ 園内バスの運行管理

・低速電動バスで主要諸元は次のとおり

項　目	主要諸元
乗員人数	２２名（座席、立席含む）
寸法	全長 4,995㎜　全幅 2,000㎜　全高 2,425㎜　最低地上高 150㎜
重量	空車重量 1,820kg　総重量 3,030kg
速度	最高速度 19km/h　最低回転半径 6.0m
一充電走行距離	約 100km（19km/h）
バッテリー種類	リチウムイオン電池
交流入力電源	単相（50/60Hz）
入力電圧	AC200V
主ブレーキ	油圧ドラム　真空倍力装置付き

・運行時間は 9 時 30 分～16 時 30 分を基本とする。
・停留所は、体験交流ホール、エントランス棟、博物館、伝統的コタン前を基本とする。
・高齢者、障害者、乳幼児連れ及び妊婦の乗車を優先とする。
・第２駐車場が利用された場合、第２駐車場とウポポイを結ぶ連絡バスとして使用すること。
・公道を運行する場合、運転手は中型第二種免許以上の取得者とする。
・委託者は、定期点検、自動車検査登録制度、その他修繕等の自動車保険の費用を負担する。
・受託者は、園内バス運行管理に関するマニュアルを作成し調査職員の承諾を得ること。

⑦ トゥレッポんのお散歩プログラム

・ウポポイＰＲキャラクター「トゥレッポん」の着ぐるみを使用し来園者へのサービスを行う。
・本プログラムにはアクター１名、アテンド１名を配置すること。
・実施日は土日祝を基本とするが、詳細な日時及び実施場所等については、調査職員と協議するものとする。
　参考として別添４７「令和８年度　トゥレッポんお散歩スケジュール」を示す。

⑧ ふるさと納税自販機の管理

・エントランスＢ棟に設置された「ふるさと納税自動販売機」の管理（電源の入り切り、利用券の印刷紙の補充、レシート紙の補充、プリンタインクの交換、機器の日常清掃）と来園者からの問合せ対応を行う。

第１１条　モニタリング

受託者は、施設利用者からの意見要望を積極的に把握・評価し、利用サービス業務に反映させるため、次の各号に掲げる調査を実施するとともに、その結果について調査職員に報告する。

１）利用者アンケート調査

本施設において提供するサービスに対する利用者の評価を把握するため、下記のとおりアンケート調査を実施の上、四半期毎に単純集計及び簡易分析を行うとともに、最終的に年度分の結果を集計・分析し、報告書を取りまとめる。年度分の取りまとめに当たっては、併せて国営公園など都市公園の利用実態調査結果との比較分析を行う。また、受託者は、実施時期、実施内容、集計・分析方法、報告時期及びその他必要事項を記載した「アンケート実施計画書」を作成の上、あらかじめ調査職員に提出し、計画内容について協議すること。なお、計画内容に変更が生じたときは、その都度、調査職員と協議する。

① 聞取り式

休　日：四半期毎の土曜日、日曜日又は祝日のいずれか１日（年４日）
平　日：四半期毎の平日のいずれか１日（年４日）
その他：5～2 月のイベント等の実施期間のいずれか 15 日
※１日当たり１００票以上の調査票回収を目標とする。
※調査協力者に配布するノベルティは、調査職員が支給する。

② 据置き式

紙の調査票方式及びＷＥＢ方式により実施する。
所定の場所に設置してある「ご意見箱」及び専用サイトから紙の調査票及び入力データを毎週火曜日を目途に回収し、集計・分析を行う。

2）教育旅行アンケート調査

教育旅行における本施設のニーズ等を把握するため、下記のとおりアンケート調査を実施し、回収した調査票について第２、３、４四半期末までに集計・分析した上で報告すること。なお、調査票の回収状況等により期日に報告が困難な場合は、調査職員と協議の上、報告日を決定する。

① 調査対象

年度内に来園する学校団体関係者（引率教員及び児童生徒）のうち、１４０校、教員数４００名、児童生徒数１０，０００名程度を対象とする。
※学校数及び関係者数は、予約受付・キャンセル等により増減する場合がある。

② 実施内容

・調査職員が提供する「学校団体リスト」に基づき、依頼文書、調査票及びノベルティを必要数用意するとともに、学校用及び返信用封筒を必要数作成し、学校用封筒（Ａ４マチ付封筒等）に封入する。
・学校団体が来場したときは、現地において、アンケート調査への協力依頼を行うとともに、調査に応じて頂いた学校に対して、学校用封筒を現地手渡し（学校団体から要望があった場合は後日発送）する。そして、学校団体と対応の都度、「学校団体リスト」に対応状況（調査協力の状況、現地手渡しの状況、後日発送の状況、学校団体からの要望等）を入力し、調査職員の指示に基づき、対応状況をメールにより報告する。なお、学校用封筒の現地手渡しは、学校団体アテンド支援で対応する。
・回収した調査票（紙媒体）は電子データ化（ＰＤＦ化）を行った上で、記載内容が判読不能となるように細断や溶解など確実な方法で廃棄する。なお、調査票を回収の都度、「学校団体リスト」に回収年月日を入力し、調査職員の指示に基づき回収状況をメールにより報告する。
・調査結果の集計に当たっては、調査職員と協議の上、必要な事項をエクセル表にまとめるとともに、自由記述欄は、後日容易に集計や加工ができるよう一覧化する。
・調査結果の取りまとめに当たっては、調査職員と協議の上、単純・クロス集計及び分析する項目を決定し、データの加工・図表作成などを行う。
・調査票、集計データ及び報告書等は、電子媒体（ＤＶＤ）に保存して納品する。

③ その他

・依頼文書原稿、調査票原稿及びノベルティは、発注者が支給する。

3）利用実態調査

アンケート調査結果やスタッフ対応報告（業務日誌等）を活用するなど受託者の工夫により、利用者の評価を的確に把握する。また、受注者は、把握した内容について、利用実態調査（目視確認）等を実施し、問題点・課題等を抽出するとともに、改善に向けた対応策を調査職員と協議・調整の上、可能なものから適宜利用サービス業務に反映させる。

第２章　ウポポイ内巡視

第１２条　管理水準

施設利用者の安全利用の確保、施設利用者への利用サービス及び施設の点検確認を行うため定期的に開園期間中園内巡視を実施する。また、災害事故等不慮の事態に備え、緊急の処置を取る。

第１３条　対象施設

１）共生公園
２）慰霊施設

第１４条　共生公園および慰霊施設における巡視

来園者の安全利用の確保、来園者への利用サービスおよび施設の維持・点検を効率的かつ能率的に行うため、定期的に本施設内の巡視を実施する。また、災害・事故等不測の事態に備え、緊急の処置を取ること。

１）巡視業務の実施

① 巡視業務には、通常巡視、異常時巡視、点検巡視、囲障巡視および休園日巡視がある。
② 巡視員は、別添２２「巡視業務マニュアル」及び次の各号に掲げる要領にて巡視業務を行う。
・巡視ルートは、別添２３「巡視ルート図」を参考に、天候、利用状況、工事等その他状況に応じ、柔軟に園内を巡視する。
・巡視員は、来園者に対して不快感等を与えないよう常に親切丁寧に接する。
・巡視員は、小規模な修理用具ならびに救急用品を携帯し、必要に応じて処置する。
・巡視員は、危険な行為や場内での禁止行為等を発見した場合には適切な指導をする。

２）通常巡視

通常巡視は、繁忙期および異常時以外の状態においては原則１日３回、繁忙期においては適宜の回数で、次に掲げる事項について、点検確認、利用指導および作業を行う。現場状況により、巡回点検回数を適宜増減することも可とする。また、巡回点検以外の時間は、定点での案内・監視や諸作業を実施する。

① 施設内点検項目と必要な処置
・門扉の開門および閉門
・樹木、芝生、有用植物等植物の生育状況の異常の有無
・園路、広場の路面、路側、法面、集水桝、橋梁、階段、建物その他構造物等の異常の有無
・門扉、境界（囲障）、案内標識、ベンチ、便所、ゴミ箱、等の異常の有無
・電気、放送、給排水設備等の異常の有無
・建物内、屋外における清掃の状況
・冬季における園路および施設周辺における降雪状況の確認
・冬季における軽微な除雪作業および滑り止め対策の処置
・メーター検針（電気、水道、ガス、燃料１日１回、温湿度計（墓所のみ）１日３回））
・料金回収（エントランス棟内コインロッカー、駐車場）
・大型野生動物（クマ等）、危険動物（スズメバチ等）の痕跡の有無
・個別仕様書【建物・設備維持管理業務】第７編（消防設備管理業務）第２章（消防設備保守点検）第８１条　機能保全に関する業務
※異常を発見した場合、急ぎ対策をすべき件が発生した場合は、現場から業務処理責任者等へ速やかに連絡を行うこと
※危険な状況に対しては、簡易な立入禁止措置等、初期対応を迅速、的確に行うこと

② 利用者指導
・来園者の危険箇所への立ち入りおよび危険な行為に対する制止等の安全指導
・迷子、傷病者等の事故、事件および災害の発生に対する速やかな処置
・火災、盗難および不法不当行為の防止ならびに排除
・園内における出入りに関する秩序の保持
・事故発生時における警備対象物件の保全および警備対象区域内の秩序の維持
・緊急時の関係機関への迅速な連絡および報告
・閉園時における入場者の退園確認

③ その他、来園者の安全確保、および諸施設の管理上必要な処置

3）異常時巡視
異常時巡視は、園内で災害が発生した場合又はその恐れがある場合の園内の異常および利用障害等に対して適切な措置を講じるため、次の各号に掲げる事項について、巡視を行うものとする。
① 園内の被害状況
② 利用障害等の状況

4）点検巡視
点検巡視は次の各号に掲げる事項について、原則として、四半期毎に、園内全体の見回りを行い、点検確認を行う。
① 建物、園路広場、橋梁、トイレ等、来園者が直接係わる施設については、美観、機能、安全性を維持し、長寿命化を図ることを目的に、適宜点検巡視を実施する。
② 点検は、巡視員や施設を担当する業務処理担当者等が施設毎に四半期毎に実施する。なお、実施頻度は施設の特性等を勘案し判断する。
③ 点検を行う者は、施設の目視、触診を行い、また必要に応じて聴診を行うことにより、部材の腐食、亀裂、トゲ、ささくれ、変形、ボルトの脱落、磨耗等の施設の変形や異常の有無を調べる。また、設置面や植栽等を含めた施設周辺の確認も行う。
④ 点検において、異常または不具合が発見された場合は、小規模な修繕や補充、使用禁止など必要な措置を講ずる。
⑤ 点検巡視後は、点検結果報告書を作成する。
⑥ 台風や豪雨等の異常気象時や震度４以上の地震発生により、施設に異常箇所が生じるおそれのある場合に、施設およびその周辺状況について、必要に応じて臨時的に点検を行う。また、施設の利用者が怪我をした場合や、他の類似施設等で事故があった場合も点検を行う。

5）囲障巡視
囲障、門扉、隙間等の異常の有無、野生動物の痕跡の有無、倒木の有無について、原則週１回行う。

6）休園日巡視
受託者は、休園日の巡視業務として、出入口の門扉の解錠および施錠、園内ならびに建物内の巡回点検のほか、休園日を知らずに訪れる施設利用者への対応等を行うものとする。
① 受託者は、休園日には管理運営施設内の中央監視室を拠点に、原則休園日の８時から１７時までの間、１日２回以上を基準として園内ならびに建物内を巡回して火災・盗難等を警戒し、防止する。
② 受託者は、次の事項に注意し、必要に応じて、警察、消防等の関係機関ならびに調査職員等の別途指定する者に通報するとともに必要な措置を講ずる。
・スタッフ等の園内滞在状況把握（博物館を除く）
・管理運営施設の中央監視室内「中央監視盤」における異常の有無ならびに発報時の初動対応

・電気、水道、ガス等の異常の有無
・各設備機器の稼働状態
・各種消防設備および避難設備の異常の有無
・廊下や各室の窓・扉等の施錠の完否
・園内および囲障周囲の不審物の有無
・盗難、火災、人身事故、その他非常事態の発生

7）報告等

巡視員は巡回点検実施後、巡視の結果を「巡視日誌」に記録する。

また、重大な事件・事故または災害等が発生した場合には、連絡体制に従い遅滞なく調査職員に報告し、指示を受けるものとし、必要に応じて「事故報告書」を作成し、提出する。

第３章　常駐警備

第１５条　管理水準

施設利用者の安全利用の確保のため、常駐警備を実施する。また、異常事態の発生等に備え、緊急の処置を取る。

第１６条　対象施設

1）博物館
2）共生公園（管理運営施設含む）

第１７条　基本事項

1）警備員は、警備業法第 14 条に規定する者であり、かつ同法第 21 条の規定による教育を受けた者でなければならない。
2）施設の管理に関する法令等を遵守する。
3）勤務中には無断で勤務場所を離れてはならない。
4）業務の履行にあたって知りえた事項を、第三者に漏らしたり利用したりしない。
5）職員および来園者に対する応対に当たっては、誠実かつ丁寧に行う。
6）警備員は常時連絡体制を保持し、緊急事態の発生に備える。
7）受託者は、異常事態発生時に際しては、迅速適切なる措置を講ずるとともに、調査職員等に連絡し異常事態の処理にあたる。異常事態発生報告書は、その都度遅滞なく報告する。なお、火災発生等、緊急度が高いと判断される場合は、警備員自ら消防・警察へ緊急連絡する。
8）受託者は、効果的に警備するため、警備方法、内容等の詳細については、調査職員等と協議により行う。
9）警備中に来園者や関係者から問い合わせがあった場合は、FAQ にある定型的な質問に対しては、丁寧、明確に回答するとともに、回答を用意していない質問に対しては、総括責任者等に質問内容を伝える。
１０）各種禁止行為について適宜案内し、禁止行為があった場合には制止する。注意したにもかかわらず行為を止めない場合等は、総括責任者等にて適宜対処する。
１１）不審者及び不審物を発見した場合には、速やかに調査職員へ通告及び報告する。
１２）緊急時には、来園者や来館者の避難誘導を行う。
１３）警備業務の結果については、業務ごとの業務日誌に記録する。

第１８条　博物館警備

1）配置人員
・警備(1)：２ポスト（365 日）8：30～17：30（休憩１時間）
・警備(2)：１ポスト（365 日）17：30～翌 8：30（休憩１時間、仮眠６時間）

２）業務内容

博物館の①巡回警備業務および②博物館警備室警備業務を行う。

① 巡回警備業務

基本的に１日に５回、博物館の巡回警備を行う。巡回警備以外の時間は警備員室に詰め、関係者外の入場規制、異常発生や不適切な行動等の監視を行う。侵入者、異常等に対しては迅速、的確に対応すること。また、入館者が多い混雑時は、来館者の安全管理を行う。

② 博物館警備室警備は以下の通りである。

・博物館警備室入り口における通用口警備業務および付随する業務
・関係者への鍵の貸し出し、返却管理業務
・来館者の受付および確認に関する業務
・中央監視装置の発報時等、異常事態の発生時における臨機の措置（火災時の初期消火を含む）
・郵便物等の収受および保管
・その他調査職員が指示する事項

第１９条　共生公園警備

１）配置人員

・警備員：１ポスト（365 日）8：30～17：30

２）業務内容

・管理運営施設 1F 中央監視室に詰め、監視カメラ等を監視し園内における異常発生を監視する。
・原則１日３回園内を巡回し、異常の発見、対処および利用案内等を実施する。

第２０条　門衛

１）配置人員

・門衛(1)：１ポスト（門衛(2)以外）359 日　8：00～19：00（休憩 1 時間）
・門衛(2)：１ポスト（12/29～1/3）　6 日　9：00～17：00（休憩 1 時間）

２）業務内容

① 共生公園通用門（警備員詰所）に常駐し、関係車両及び来客の入退園管理を行う。
② 関係車両の入園に際しては、委託者が発行する車両通行許可証の掲示を確認し、入園を許可する。
③ 車両通行許可証を持たない車両については用務先を伺い、用務先担当者に確認する。了解が取れた車両に関しては必要事項を記入してもらい、駐車許可証又は臨時通行許可証を発行し、園内走行時の遵守事項を伝えたうえで入園を許可する。
④ 来客（徒歩）の入園については用務先を伺い、用務先担当者の確認が取れれば、入園を許可する。
⑤ 警備員詰所またはその付近における出火、警備員詰所での盗難、場内への不審な者の侵入、その他の事故が発生した時は、臨機の措置とともに関係者等へ連絡を行う。
⑥ 郵便物、電報、書類、物品等を収受した時は、紛失しないように厳重に保管するとともに、総括責任者等に引き継ぐ。
⑦ 門扉の鍵および情報等の資料を翌日担当者に引継ぐ。
⑧ その他調査職員が指示する事項について対応を行う。

第２１条　夜間警備

１）配置人員

・警備員：１ポスト（4/1～3/31）365 日　17：30～翌 8：30（休憩１時間、仮眠６時間）

２）業務内容

① 管理運営施設 1F 中央監視室に詰め、中央監視装置より異常を示す警報が発せられないか監視する。

② 異常発生時には、異常発生場所に急行し、現場状況を確認し、的確な初期対応、非常通報等を行うほか総括責任者等へ連絡を行う。総括責任者等は速やかに調査職員へ連絡を行う。

第４章　交通警備

第２２条　管理水準

施設利用者の安全利用の確保のため、交通警備を実施する。また、異常事態の発生等に備え、緊急の処置を取る。

第２３条　対象施設

１）共生公園（ロータリー）

２）第１駐車場

３）周辺道路等

第２４条　基本事項

１）警備員は、警備業法第 14 条に規定する者であり、かつ同法第 21 条の規定による教育を受けた者でなければならない。

２）施設の管理に関する法令等を遵守する。

３）勤務中には無断で勤務場所を離れてはならない。

４）業務の履行にあたって知りえた事項を、第三者に漏らしたり利用したりしない。

５）職員および外来者に対する応対に当たっては、誠実かつ丁寧に行う。

６）警備員は常時連絡体制を保持し、緊急事態の発生に備える。

７）受託者は、異常事態発生時に際しては、迅速適切なる措置を講ずるとともに、調査職員等に連絡し異常事態の処理にあたる。異常事態発生報告書は、その都度遅滞なく報告する。なお、火災発生等、緊急度が高いと判断される場合は、警備員自ら消防・警察へ緊急連絡する。

８）受託者は、効果的に警備するため、警備方法、内容等の詳細については、調査職員等と協議により行う。

９）警備中に来園者や関係者から問い合わせがあった場合は、FAQ にある定型的な質問に対しては、丁寧、明確に回答するとともに、回答を用意していない質問に対しては、業務処理責任者等に質問内容を伝える。

１０）各種禁止行為について適宜案内し、禁止行為があった場合には制止する。注意したにもかかわらず行為を止めない場合等は、業務処理責任者等にて適宜対処する。

１１）不審者及び不審物を発見した場合には、速やかに調査職員へ通告及び報告する。

１２）緊急時には、来場者の避難誘導を行う。

１３）警備業務の結果については、業務ごとの業務日誌に記録する。

第２５条　ロータリー警備

１）配置人員

受注者は、別添２５「警備配置計画図」をもとに、ロータリー警備のために必要な人員数を計画し、調査職員に提出する。また、予定の人数を基本としつつ、利用状況等に合わせて、各所に適宜配置する。

２）業務内容

① 大型バス乗降場並びに第１駐車場出入口となるロータリーにて、交通誘導を行う。

② 大型バスについては、安全に停車スペースに停車し、乗客の乗降ができるよう誘導を行う。大型バスや路線バス、タクシーの出入交錯、第１駐車場の出入口としての一般車両との交錯を勘案し、安全に誘導する。

③ ロータリー付近の歩行者ならびにバイク、自転車にも十分注意して誘導する。

④ 第１駐車場の警備員等と連携した誘導を行うとともに、総括責任者等と随時連絡を取り合いながら警備にあたる。

⑤ 第１駐車場満車時には、大型バス駐車場へ利用者を誘導するなど白老観光協会と連携し、対応を行う。

第２６条　第１駐車場警備

１）配置人員

受託者は、別添２５「警備配置計画図」をもとに、第１駐車場警備ために必要な人員数を計画し、調査職員に提出する。また、予定数を基本としつつ、利用状況等に合わせて、各所に適宜配置する。

２）業務内容

① 第１駐車場内において、駐車車両の誘導、歩行者の安全誘導等を行う。

② 駐車場内の空きスペースが少なくなった場合は、入場した車両が迷わず円滑に進行するよう、空きスペースへの誘導を行う。

③ 駐車後の利用者よりウポポイの利用について問い合わせがある場合は、親切、丁寧に回答すること。回答が不明なことについては、インフォメーションを案内する等のフォローを行う。

④ ロータリーの警備員等とよく連携した誘導を行うとともに、総括責任者等と随時連絡を取り合いながら警備にあたる。

⑤ 第１駐車場満車時には、大型バス駐車場へ利用者誘導するなど白老観光協会と連携し、対応を行う。

第２７条　周辺道路等警備

１）配置人員

受託者は、別添２６「交通警備配置計画図」をもとに、周辺道路等警備ために必要な人員数を計画し、調査職員に提出する。また、予定数を基本としつつ、利用状況等に合わせて、各所に適宜配置する。

２）業務内容

① 別添２６「交通警備配置計画図」のとおり、周辺道路、第２駐車場付近に配置し、周辺の円滑な車両通行のための車両誘導、歩行者の安全確保等を行う。

② 総括責任者等と随時連絡を取り合いながら警備にあたる。

第５章　機械警備

第２８条　管理水準

施設の安全確保のため、機械警備を実施する。また、異常事態の発生等に備え、緊急の処置を取る。

第２９条　対象施設

１）共生公園（管理運営施設含む）

２）慰霊施設

第３０条　業務内容

指定する各施設の火災、盗難、破壊、不法侵入、加害行為等の異常を発見するため、下表の施設に機械警備装置を設置し、監視業務を実施する。

警備装置が異常を感知した場合は、速やかに現地状況を確認し、異常がある場合は的確に対処する。

表：機械警備の対象とする施設

	施設名	警備内容
共生公園	管理運営施設	防犯、火災
	体験交流ホール	防犯、火災
	体験学習館	防犯、火災
	エントランス棟（A・B）	防犯、火災
	工房	防犯、火災
	倉庫	防犯、火災
	チセ群（ポロチセ、チセA・B）	防犯、火災
	歓迎の広場上屋２棟（A・B）	防犯、火災
慰霊施設	慰霊行事施設	防犯、火災
	墓所	防犯、火災

第６章　繁忙期対応

第３１条　管理水準

行催事の実施計画等を把握し、事前に繁忙日や利用者数を予想し、調査職員との協議・調整も含めた繁忙日対応のための事前準備を行う。

また、繁忙日において、クレーム等の発生がなく、利用者が安全、快適に利用できるよう、事前準備を十分に行い、調査職員と協議の上、適切な運営体制や臨時施設等の準備・管理を行う。

第３２条　繁忙日に対応した運営体制の補強

繁忙日が予想される場合は、巡視・警備や案内・誘導等が円滑に行われるよう、調査職員との協議・調整に基づき、適切に対応する。

第３３条　臨時施設等の設置・管理

第１駐車場の駐車台数に不足が予想される場合には、調査職員との協議・調整に基づき、第２駐車場の開放や清掃等を行う。