

沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）
管理運営要求水準書

（令和5年2月1日～令和8年3月31日）

目次

第1章 総則	1
第1条 本書の位置づけ	1
第2条 業務に対する要求水準	1
第3条 対象業務	1
第2章 維持管理業務に対する要求水準	1
第4条 維持管理業務	1
(1) 施設維持管理業務（原則として大規模修繕及び予防保全として行う修繕業務を除く）	1
(2) 安全衛生管理業務	2
(3) その他維持管理に関する業務	3
第3章 総則	4
第5条 本書の位置づけ	4
第6条 業務に対する要求水準	4
第7条 対象業務	4
第4章 運営業務に対する要求水準	5
第8条 運営業務	5
(1) 入場料収受業務	5
(2) 首里城復興普及啓発業務	5
(3) 復元整備に関する展示解説等業務	5
(4) 行催事	6
(5) 売店営業等業務	7
(6) 広告宣伝・誘客営業活動業務及び利用促進計画業務	7
(7) 利用者案内・警備業務	8
(8) その他運営に関する業務	8

【1. 維持管理業務】

第1章 総則

第1条 本書の位置づけ

本書は、県が沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）の管理運営業務（以下「本業務」という。）を実施する指定管理者に対し交付する募集要項、仕様書、基本協定等と一体のものとして、本業務の各種業務について、「沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）管理運営仕様書」（以下「仕様書」という。）のうち、「維持管理業務」に適用する。

本要求水準書は指定管理者に求める必要最低限の実施事項及び要件について示すもので、指定管理者はこの要求水準を満たすことを前提に、より魅力的な管理に関する提案を行うことを期待する。

第2条 業務に対する要求水準

本業務の基本的事項については、仕様書に即するものであり、本書は沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）（以下「首里城正殿等」という。）の「施設維持管理業務」の各種業務について県が要求するサービスの水準を示す骨子である。

第3条 対象業務

維持管理業務の対象と要求する管理の水準は以下に掲げるものとする。

- (1) 施設維持管理業務（原則として大規模修繕及び予防保全として行う修繕業務を除く）
- (2) 安全衛生管理業務
- (3) その他維持管理に関する業務

第2章 維持管理業務に対する要求水準

第4条 維持管理業務

- (1) 施設維持管理業務（原則として大規模修繕及び予防保全として行う修繕業務を除く）

- 1) 運転・監視

- ①中央監視盤について、日々の安全運転を確保し、適切な点検を行う。また、場内混雑時には滞留状況を確認し、場内を常に良好な状況を保つよう適切な対応を行う。
- ②点検記録を作成し、保管する。

- 2) 建物・設備等の維持修繕、保守点検

建物、園路広場、電気設備、衛生設備、消防設備等について、所要の目的が果たされるよう、法令を遵守し、日常より適宜巡回点検・保守点検を行い、軽微な修繕、清

掃等を適切に実施するとともに、点検記録及び管理台帳を作成し、必要に応じて追加修正を行う。

①建物・設備等の巡視、定期点検の実施を行う。

②点検記録の作成保管を行う。

3) 清掃管理

入場者が安全で快適に利用できるよう、常に清潔で衛生的であるよう努めるものとし、定期的に清掃を行う。また、白蟻防除及び害虫駆除等を行う。

清掃管理として、建物内外の日常管理、定期清掃を実施し、臨機応変に臨時清掃を行う。

4) 植物管理

書院・鎖之間庭園は国指定名勝の庭園であり、歴史的風致に配慮し、適切な管理水準を保つものとする。

奥書院庭園の管理も書院・鎖之間庭園に準じて行う。

庭園の復元植栽のうち、入手が難しく、定期的な補植が必要となる植物材料（コウライシバ(与那国産)、ボンテンカ、カクチョウラン、ツルラン等)については、補植苗を確保し備えておく。

また、来場者が立ち入る区域内の植物維持管理作業は、基本的に開場前、閉場後に行うものとし、日中作業を行う際は最小限の人数で速やかに作業を行う。

植物管理について、以下の業務を実施する。

①芝生管理

②樹木管理

③城壁・園路管理

④巡回管理

⑤庭園管理

⑥その他

(2) 安全衛生管理業務

仕様書に記載された事項を遵守し、以下の点に留意して安全衛生管理を実施する。

1) 安全衛生管理計画の策定（関係法令等を踏まえ調整）

指定管理者は、本施設の施設維持管理、安全衛生管理に関し、年度当初に安全衛生管理計画書を策定の上、県に提出する。また、県が行う実施状況現地検査について、検査に必要な書類の準備や改善等報告を行う。

2) 事故・災害の防止、利用者指導

- ①事故防止・迷惑行為等防止のため、本施設の使用状況を適宜把握するとともに、必要に応じ、施設利用者に注意指導を行う等適正な管理に努める。
- ②夜間早朝等の執務時間外も含め、事故及び台風等の自然災害・震災等への対応マニュアル、職員参集や連絡網について整備し、必要な備品等を準備する。
- ③事故や災害が発生した場合は、迅速かつ的確に情報伝達するとともに、対応できる体制を確立し、施設利用者の安全確保・避難誘導を行うこと。被害者が生じた場合はその救済・保護の措置を取るとともに、速やかに県に報告する。

3) 安全点検

法令に基づく点検に加え、自主的に管理する項目を定め、本施設の安全衛生管理の徹底に努める。

- ①法令に基づく項目 空気調和関連機器、消防設備、自家用電気工作物等
- ②自主管理項目 冷熱源機器、展示設備、電灯動力設備、電話設備、車椅子、監視カメラ、自動ドア、外灯、発券機システム 等

4) 衛生管理

本施設の安全で快適な利用のため、空気環境測定、給排水・衛生設備点検、貯水槽点検、飲料水水質検査、排水槽の清掃、防虫防鼠等の衛生管理を行う。

- ①本施設は常に清潔な状態を維持し食品衛生法等の関係法令等を遵守する。また、利用者に安全に利用頂くために賞味期限等の商品管理の徹底、厨房機器衛生管理、消防設備の点検及び消防訓練等を行う。
- ②消防法に基づき点検等を実施する（機器点検6か月に1回、総合点検年1回、消防訓練年1回以上）。
- ③衛生管理の記録として点検記録を作成し保管すること。また、この記録をもとに管理台帳を作成し、必要に応じて追加修正を行う。

(3) その他維持管理に関する業務

1) 業務計画書の策定

指定管理者は、指定期間の本施設の施設維持管理に関わる業務計画書を策定し、県の承諾を受けなければならない。また、必要な事項について目標を立て達成状況を評価するなどにより適切に進捗管理を行う。

2) 年度業務計画書の策定

指定管理者は、毎年度当初に年度ごとの「年度業務計画書」を策定し、県の承諾を受けなければならない。

3) 業務報告書の作成

指定管理者は、年度業務計画書に基づき施設維持管理に関わる業務履行状況について報告書を作成し、県に提出する。

4) 各種台帳管理及び保管

維持管理業務及び財産管理に必要となる各要領を定め、各種図面、台帳等を常備し、常に更新を行う。

5) その他

仕様書、要求水準書等に記載のない事項については、県と協議の上定める。

【2. 運営業務】

第3章 総則

第5条 本書の位置づけ

本書は、県が沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）の管理運営業務（以下「本業務」という。）を実施する指定管理者に対し交付する募集要項、仕様書、基本協定等と一体のものとして、本業務の各種業務について、「沖縄県国営沖縄記念公園内施設（首里城地区内施設）管理運営仕様書」（以下「仕様書」という。）のうち、「運営業務」に適用する。

本要求水準書は指定管理者に求める必要最低限の実施事項及び要件について示すもので、指定管理者はこの要求水準を満たすことを前提に、より魅力的な管理に関する提案を行うことを期待する。

第6条 業務に対する要求水準

本業務の基本的事項については、仕様書に即するものであり、本書は首里城正殿等の「運営業務」の各種業務の各種業務について県が要求するサービスの水準を示す骨子である。

第7条 対象業務

運営業務の対象と要求する管理の水準は以下に掲げるものとする。

- (1) 入場料収受業務
- (2) 首里城復興普及啓発業務
- (3) 復元整備に関する展示解説等
- (4) 行催事
- (5) 売店営業等業務
- (6) 広告宣伝・誘客営業活動業務及び利用促進計画業務
- (7) 利用者案内・警備業務

- (8) その他運営に関する業務

第4章 運営業務に対する要求水準

第8条 運営業務

- (1) 入場料收受業務

仕様書上に記載された事項を遵守し、入場料収受に関わる下記の業務を適正に実施する。

- 1) 経理管理・金銭管理

- ①入場システムによる売り上げ管理
- ②観光券（クーポン・バウチャー）の取扱い
- ③年間パスポートの発行
- ④電子マネーの利用受入等
- ⑤その他経理管理・金銭管理に必要となる事項の実施 等

- 2) 売上報告書の作成

- ①売上報告書の作成
- ②その他売り上げ報告書作成に必要となる事項の実施

- (2) 首里城復興普及啓発業務

仕様書第12条2.(2)に示す普及啓発事業の企画・実施にあたっては、展示や展覧会と連動する等多様な内容・形式によって、首里城の復興及び琉球王国の歴史と文化に対する関心を幅広く呼び起こすよう工夫し、以下の点に留意しつつ、業務を行う。

- ①専門的知識を有する職員の配置、関係機関との連携等により、最新の知見に基づく効果的な事業とする。
- ②子供や青少年を対象とする教育普及事業を実施するものとし、普及啓発・教育プログラム開発等の取組みを進める。
- ③来園困難者等を含めた幅広い層への普及啓発を行う。
- ④教育機関等と連携した実習体験や講演会の実施等による教育活動への協力・指導を行う。
- ⑤地域連携・協働等による地域の活動への各種支援を行う。
- ⑥ガイドツアーは1日6回程度とする。また、復元整備の進捗に合わせた研修等、常に解説を行う職員の資質向上に努めること。

- (3) 復元整備に関する展示解説等業務

復元整備に関する資料を、各施設における歴史資料の展示等とあわせ、復元整備の意義や軌跡、琉球王朝の歴史文化、生活儀礼等をわかり易く入場者に伝える展示解説等を行う。展示の企画、実施においては以下の点に留意しつつ、業務を行う。

1) 展示解説

展示及び展覧会の解説については、バリアフリーの視点、また、子どもたちや海外からの入場者まで、幅広い層を対象として創意工夫を行う。

2) 展示会等の記録作成

展示及び展覧会の記録については、専門性の継続と蓄積を図るため、適切に記録し、閲覧が可能なように創意工夫し、適切に保存継承する。

(4) 行催事

沖縄固有の歴史・文化にかかわる行事、祭事、芸能等について積極的に導入を図り、多様で変化に富んだ利用運営を図る。実施内容については、当面、「国営沖縄記念公園における行為の禁止等に関する取扱要領（平成 21 年 7 月 29 日沖縄総合事務局）」及び「国営沖縄記念公園における行為の禁止等に関する取扱要領の細則（平成 26 年 1 月 24 日沖縄総合事務局）」に従い、定期的に行う。今後、県が行催事等実施基準を定めた後の行催事等の実施については、県と指定管理者で協議を行う。なお、行催事の内容については、入場状況や費用対効果等を総合的に勘案し、適宜内容を見直すものとし、実施に際しては、必要に応じて主催者や地元自治体、国の運営維持管理業務受託者と連携、協力を図るものとする。

表 首里城による琉球王朝の歴史文化を発信する行催事

1. 毎日実施する行催事
御開門式（うけーじょーしき）： 首里城奉神門において開場時間に合わせて銅鑼（どら）の合図と「御開門（うけーじょー）」の発声で開門を告げる朝の儀式を再現する。儀式の前には教育訓練された解説員による儀式内容や首里城の概要説明を行う。
2. 年間を通じて実施する行催事
中秋の宴： 9 月中秋の名月の時期に冊封使を歓待したという故事に因み、正殿御庭において琉球舞踊や組踊等伝統芸能を披露する。
朝拝御規式（ちょうはいおきしき）： 琉球王府で執り行われた正月儀式の中から 3 つの場面を再現する。「新春の宴」の主たる行催事として正月に実施する。
百人御物参（ももそおもものまいり）： 神女が首里城および周辺の聖域（御嶽）を巡拝し、琉球王国の安寧、五穀豊穰等を祈願した祭祀を再現する

(5) 売店営業等業務

売店等の営業は以下の通りとし、必要な什器備品については、指定管理者が確保する。施設の新設、廃止や業務内容の変更をする場合は、予め県と調整、協議する。

①物販施設等

首里城及び琉球王朝に関する伝統工芸品、書籍、ガイドブック等のミュージアムショップにふさわしい商品を中心とし、あわせて菓子類、雑貨等を販売する。その他、利用者ニーズに合わせたサービスを提供する。

②自動販売機等料飲販売

施設利用者の利便性と景観面を考慮の上、商品や設置場所を選定し、利用実態に即した台数を設置する他、利用者のニーズに合わせた料飲の提供を行う。

<その他、売店営業等業務実施にあたっての留意点>

- ①施設利用者への販売価格は周辺の市場価格並みとし、販売品目等は施設利用者のニーズを把握し、満足度の向上に向け、適宜その見直し等を行う。
- ②業務にあたり法令を遵守することし、法令等に規定された必要な許可の取得や届出については、所定の期日までに行う。
- ③繁忙期には、施設利用者へのサービス提供を強化するため、適切な人員配置等の対策を講じる。
- ④食品衛生法等関連諸法令に基づき、法定点検する。

(6) 広告宣伝・誘客営業活動業務及び利用促進計画業務

広報宣伝、各種行催事等について、国営沖縄記念公園の管理許可施設としての公共性への配慮やその実施効果を検証しつつ、関係機関、旅行業者等と連携し、様々な情報ツールを活用して効果的に実施する。また、国営沖縄記念公園首里城地区及び県営首里城公園地区において開催される各種行催事、集客イベントへ積極的に協力を行うほか、撮影対応、資料貸出し、持ち込みイベント等について適切に対応する。また、地域に密着した広報・誘客促進を行う。また、首里城の魅力度アップ及び利用促進につながる、沖縄観光に寄与する行催事（MICE 含む）を実施する。

仕様書第 12 条（1）⑥に示す業務の実施にあたっては、以下の点に留意しつつ業務を実施する。

- ①施設利用者意見の聴取、施設利用者の利便性の向上に関する取組を積極的に行う。
- ②県民利用促進に関する取組を積極的に行う。
- ③県内の観光関連機関や施設、旅行業者等と連携した誘客に取組むこととし、地域と連携したイベントの実施や地域に密着した広報・誘客促進を実施する。
- ④海外からの誘客促進に向け、MICE の誘致への協力や、パンフレット等の多言語化、解説ツールの外国語対応等のコミュニケーションツールの充実、外国語を話せる

職員の配置等を行う。

- ⑤質の高い快適なサービスの提供のため、待ち時間や混雑の解消、施設利用の平準化等に向けた取組みを進める。
- ⑥ユニバーサルデザイン対応として指定管理区域内に訪れるあらゆる人々が快適に過ごすことができるよう適切な誘導を行い、負担軽減を図る。
- ⑦報道や撮影対応、持ち込みイベント等の利用調整が必要な行為については、申請者と調整を行い、必要な手続きを行う。また、撮影にあたっては施設利用者の安全を最優先に実施する。
- ⑧静止画・動画等の広報素材を適宜貸し出し、本施設のPRに繋げる。なお、貸し出した資料を基に作成される記事等について広報担当者が掲載内容等の確認を行う。
- ⑨施設利用者サービス向上と安全快適な利用を図るため、国営沖縄記念公園首里城地区の運営維持管理業務受託者と連携・協力し警備員・誘導員の配置や城郭のライトアップ、伝統芸能の催事等の入場者利用促進企画を実施する。

(7) 利用者案内・警備業務

施設利用者の案内や苦情・要望、迷子、盗難、事故、拾得物・遺失物、火災の早期発見及び初期消火、災害等非常時における緊急対応が適切に行われるよう、一元的な管理体制を構築し、下記の対応を実施する。

1) 利用者案内・警備業務

- ①多様な利用者サービス提供を行う。
- ②適正な案内員の配置を行い、利用者へのニーズに対応する。
- ③業務実施に必要となる警備業務を実施する。

(8) その他運営に関する業務

1) 業務計画書の策定

仕様書に即し、指定管理者は、指定期間の本施設の運営に関わる業務計画書を策定し、必要な事項について目標を立て達成状況を評価するなどにより適切に進捗管理を行う。

2) 年度業務計画書の策定

仕様書に即し、指定管理者は、毎年度当初に年度ごとの年度業務計画書を策定し、県に承諾を受けなければならない。

3) 業務報告書の作成

仕様書に即し、指定管理者は、年度業務計画書に基づき運営に関わる業務履行状況について報告書を県に作成・提出する。

4) 各種台帳管理及び保管

運營業務に必要となる各種図面、台帳等を常備し、常に更新を行う。

5) その他

仕様書、要求水準書等に記載のない事項については、県と協議の上定める。