

伊勢志摩国立公園横山集団施設地区における
持続可能な利用環境の保守管理運営業務
要求水準書

令和 8 年 10 月
中部環境局

目次

本書の位置づけ

第1章 総則

第2章 業務概要

第3章 横山展望台駐車場（P2）運営業務の要求水準

第4章 有料シャトル便運行及び運用統括業務の要求水準

第5章 交通誘導及び歩行者安全対策業務の要求水準

第6章 料金収受及び収入管理業務の要求水準

第7章 利用者案内、広報、問い合わせ及び苦情・トラブル対応業務の要求水準

第8章 清掃・草刈り・落葉除去等の日常管理業務の要求水準

第9章 日常点検、保守及び障害対応、並びに廃棄物管理及び環境整備対応業務の要求水準

第10章 事故、災害、停電、通信障害その他緊急時対応業務の要求水準

第11章 施設・設備の修繕業務の要求水準

第12章 記録及び報告、調査、改善業務の要求水準

第13章 関係機関及び地域関係者との連絡調整業務の要求水準

第14章 自然ふれあい推進業務の要求水準

第15章 自主事業（収益事業）の要求水準

別紙

本書の位置づけ

本要求水準書（以下「本書」という。）は、伊勢志摩国立公園横山集団施設地区における持続可能な利用環境の保守管理運営業務（以下「本業務」という。）の受託者を公募・選定するに当たり、受託者に求める業務内容、管理運営水準及び達成すべき成果水準を定めるものである。

本書に定める要求水準は、本業務の実施に当たり受託者が最低限満たすべき事項であり、受託者はこれを遵守しなければならない。なお、本業務は、事業者の創意工夫及び専門的知見を活用することを前提とするため、要求水準は基本的な考え方及び必要な水準を示すものとし、当該水準を達成するための具体的な方法及び手段については、原則として事業者の提案に委ねるものとする。

本業務は、単なる施設の保守管理業務ではなく、利用者負担制度を活用し、混雑の緩和、利用環境の向上、自然環境の保全、公園利用の適正化及び地域の活性化を図り、持続可能な利用環境を構築することを目的とする。受託者は、次に掲げる事項の実現に向け、継続的な改善に取り組むものとする。

本書は、応募要領、業務委託契約書その他管理者が示す関係資料と一体をなすものであり、相互に補完しながら適用する。なお、本書に記載のない細部については、業務開始前に中部環境局と協議することとする。

なお、契約締結日から令和9年3月31日までを運用準備期間としているため、令和9年4月1日から本要求水準書に定める業務を実施する。

第1章 総則

1 目的

本書は、本業務の管理運営等を行う受託者に対して求める業務水準その他必要な事項を定めるものである。

伊勢志摩国立公園横山集団施設地区（以下「同地区」という。）は、国立公園利用者のための公共的施設として、利用者の安全かつ快適な利用環境を確保するとともに、公園利用の適正化、自然環境の保全及び地域振興に寄与することを目的としている。展望台を中心に年間約40万人が訪れ、多くの利用者に楽しんでいただいている一方で利用集中に伴う混雑、事故リスクの増大、施設の劣化、維持管理費用の増加並びに管理運営を担う人材の不足が課題となっている。

本業務は、これらの課題に対応し、平日（月曜日から金曜日まで。ただし国民の祝日に関する法律に規定する休日、ゴールデンウィーク（4月29日から5月5日まで）、お盆（8月11日から8月16日まで）及び年末年始（12月29日から1月3日まで）その他利用が集中すると想定される日を除く。以下同じ。）は横山展望台駐車場（P2）を有料とし、利用が集中する土日祝等（土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日、ゴールデンウィーク（4月29日から5月5日まで）、お盆（8月11日から8月16日まで）及び年末年始（12月29日から1月3日まで）その他利用が集中すると想定される日）は横山展望台駐車場（P2）への一般車両の乗入れを抑止して有料シャトル便で輸送（パークアンドライド）することにより、同地区の混雑・事故リスクの緩和及び歩行者の安全確保及び利便性の向上を図るとともに、利用者負担金を財源として持続可能な利用環境を構築するものである。

受託者は、本業務の運営に当たり、次に掲げる事項の実現に努めるものとする。

- (1) 利用者の満足度の向上
- (2) 自然環境の保全
- (3) 適正利用及び混雑軽減対策
- (4) 安全管理の向上
- (5) 地域住民・関係機関との連携及び地域振興
- (6) 利用者負担制度による持続可能な施設運営
- (7) 自然ふれあい推進活動の実施
- (8) 自主事業による価値向上

2 適用範囲

受託者は、本書に基づき、本施設の機能及び性能を適切に維持し、利用者に安全かつ快適な利用環境を提供しなければならない。本書に定めのない事項については、関係法令・条例・

地域ルール、関係計画、管理者の指示及び一般的な保守管理運営上の慣行に従う。なお、貸与物件、鍵、アカウント、マニュアル、図面及びデータ等については受託者の責任をもって適切に管理することとする。

(1) 対象施設とその仕様

【管理・収益施設】

ア 横山展望台駐車場（P2）及び横山ビジターセンターから横山展望台駐車場（P2）までの車道区間（路肩排水施設を含む）

（ア）駐車場面積及び区画数 899.6 m²（普通車用 22 区画、軽自動車用 2 区画、ユニバーサル車両用 2 区画、中型車用 1 区画）

※ 駐車場区画の内、収益施設として使用できるのは、普通車用 22 区画、ユニバーサル車両用 2 区画の計 24 区画を想定。なお、軽自動車用 2 区画は、カフェ事業者等の関係車両用、中型車用 1 区画は緊急車両用として確保しておくことを想定。

（イ）車道区間の有効幅員 約 2.5m（退避所 4 箇所※環境省所有地）

（ウ）利用可能な自動車の最大規格：中型自動車（駐車場内での転回及び車道区間の有効幅員のため）

（エ）入出ゲート 3 か所 4 基（横山ビジターセンターから横山展望台駐車場（P2）に向かう丁字路付近に 2 か所 2 基、横山展望台駐車場（P2）に 1 か所 2 基整備）

（オ）入出場自動車の車両番号を読み取るカメラ 3 基（横山展望台駐車場（P2）出入口部の入出ゲート周辺）

（カ）料金徴収設備 横山展望台駐車場（P2）に 2 か所（出口ゲートおよび総合案内板周辺へ事前精算機）整備し、現金・クレジットカード（各カード会社）・電子マネーその他各種キャッシュレスでの決済を設定。

（キ）入出ゲートのメインコントロールパネル 横山ビジターセンターの執務室内に設置

イ 附帯施設

（ア）その他管理者が指定する施設

・横山ビジターセンター内の執務室（29.7 m²）又は多目的室（29.7 m²）

・横山ビジターセンター前の駐車場（160.8 m²（普通車用 8 区画、ユニバーサル車両用 1 区画））

ウ 附帯設備

（ア）防犯設備、電気通信設備、給排水設備、照明設備 各一式

エ その他施設・設備

（ア）その他管理者が指定する施設及び設備

【維持施設】

ア 管理者が指定する区域

（ア）歩道 業務対象区域に含む歩道

- (イ) 給排水施設 業務対象区域に含む給排水施設
- (ウ) 便所 業務対象区域に含む便所 (3 箇所、男小 5、男大 2、女 2、多目的 3)
- (エ) 浄化槽 業務対象区域便所に附帯する浄化槽 (2 箇所、25 人槽 1 基、8 人前後槽 1 基)
- (オ) 安全施設 業務対象区域に含む転落防止柵・囲障
- (カ) 休憩施設 横山天空カフェテラス (カフェ事業者使用許可範囲を除く) 及び芝生広場
休憩舎
- (キ) 展望施設 業務対象区域内各展望台テラス
- (ク) スロープ 木製スロープ
- (ケ) 案内標識 業務対象区域に設置の標識類 (32 基、別添 4 参照)
- (コ) 芝生広場 芝生広場周辺施設 (芝生広場駐車場含む)
- (サ) 救命設備 横山天空カフェテラス設置 AED
- (シ) その他 管理者が指定する施設

(2) 対象業務

- ア 横山展望台駐車場 (P2) 運営業務
- イ 有料シャトル便運行及び運用業務
- ウ 交通誘導及び歩行者安全対策業務 (渋滞軽減対策および混雑対策、警備業法に基づく交通誘導警備を含む)
- エ 料金収受及び収入管理業務
- オ 利用者案内、広報、問い合わせ及び苦情・トラブル対応業務
- カ 清掃・草刈り・落葉除去等の日常管理業務
- キ 日常点検、保守及び障害対応、並びに廃棄物管理及び環境整備業務
- ク 事故、災害、停電、通信障害その他緊急時対応業務
- ケ 施設・設備の修繕業務
- コ 記録及び報告、調査、改善業務
- サ 関係機関及び地域関係者との連絡調整業務
- シ 自然ふれあい推進業務 (一般利用者が参加できる自然観察会、トレッキング等)
- ス その他企画提案書によって提案のあった自主事業 (収益事業)

※なお、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までを運用準備期間とし、令和 9 年 4 月 1 日から上記対象業務を実施する。

(3) 適用の優先順位

本書と関係法令・条例・地域ルール等、業務委託契約書等との間に相違がある場合は、次の順序により適用する。

順位	資料
1	関係法令、条例及び許認可条件

2	業務委託契約書
3	要求水準書
4	選定事業者の企画提案書及び業務計画書
5	その他中部環境局が示す資料

(4) 要求水準の考え方

受託者は、本書に定める事項を最低限満たすものとし、利用者サービスの向上、自然環境の保全、利用環境の改善及び地域との連携に資する取組を自ら積極的に行う。本書に記載のない業務であっても、本施設の適正な運営に必要と認められる事項は、受託者の責任において実施し、管理者へ報告する。

(5) リスク分担の考え方

本業務に係るリスク分担は、次のとおりとする。

リスク	管理者	受託者	協議・条件
通常的需求・価格等の変動		○	受託者負担
企画提案によらない国による制度設計等の変更	○		収支影響を協議
対象施設の初期不良・老朽化	○		受託者の責任によるものを除く
対象施設の通常保守・消耗品・修繕		○	
対象施設の大規模修繕・更新	○		受託者の責任によるものを除く
受託者の責任による事故・損害		○	
個人情報・情報セキュリティ事故		○	受託者起因の場合
本制度に起因する苦情	○		
本業務の運用・運行に起因する事故・苦情・滞留		○	
不可抗力による事故・損害	○	○	休止、復旧及び費用を双方で協議・分担
法令・条例・税制変更	○	○	原因及び影響に応じ双方で協議
既存インフラ障害	○	○	責任原因に応じ双方で協議・分担
地域苦情・交通規制	○	○	所管に応じ共同対応
個人情報・情報セキュリティ事故		○	受託者起因の場合

本制度に起因する苦情	○		
本業務の運用・運行に起因する事故・苦情・滞留		○	
創造の森横山駐車場 (P1) の閉鎖・有料化・運用条件変更	○	○	当事者が協議のうえ分担

3 用語の定義

本書における用語の定義は、特に定める場合を除き、次のとおりとする。

- (1) 管理者 本施設を所管する環境省中部環境局をいう。
- (2) 受託者 本公募により選定され、中部環境局と業務委託契約を締結した者をいう。
- (3) 本施設 同地区横山展望台駐車場 (P2) 並びに管理者が指定する附帯施設、附帯設備、その他管理者が指定する施設及び管理区域をいう。
- (4) 利用者 本地区を利用する全ての者をいい、車両利用者のほか、歩行者、公共交通利用者及び地域住民を含む。
- (5) KPI 重要業績評価指標をいう。
- (6) 緊急事態 事故、災害、火災、地震、豪雨、土砂災害、利用者の負傷、システム障害その他利用者の安全又は施設機能に重大な影響を及ぼす事象をいう。
- (7) 関係機関 地方公共団体、警察、消防、道路管理者、交通事業者、観光団体その他本施設の管理運営に係る機関をいう。
- (8) ユニバーサルデザイン 年齢、性別、国籍、障害の有無その他の属性にかかわらず、多様な利用者が利用しやすい施設及びサービスの設計及び提供をいう。
- (9) 管理事業 対象施設の適正利用のために通常必要となる保守管理運営業務をいう。
- (10) 収益事業（自主事業） 受託者が自らの責任と費用で提案し、中部環境局の承認を得て実施する事業をいう。
- (11) PCI DSS クレジットカードの会員データを安全に取り扱うために国際カードブランド 5 社（Visa、Mastercard、JCB、American Express、Discover）が共同で策定した、クレジットカード向けの国際的なセキュリティ基準

4 関係法令・条例・地域ルール等のコンプライアンス遵守

受託者は、本施設の管理運営に当たり、関係する法令、条例、地域ルール、規則、要綱、計画、指針を遵守し、善良な管理者の注意をもって業務を遂行しなければならない。受託者は、少なくとも次の法令等を遵守する。

ア 国立公園及び自然環境保全に関する法令（自然公園法、自然環境保全法等）

- イ 施設管理及び交通に関する法令（消防法、道路法、道路交通法、道路運送法、駐車場法（該当する場合）等）
- ウ 労働関係法令（労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、警備業法等）
- エ 個人情報及び情報管理に関する法令（個人情報の保護に関する法律等）
- オ バリアフリー及び利用者対応に関する法令（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律等）
- カ 環境配慮に関する法令（廃棄物の処理及び清掃に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法律等）
- キ 施設等の使用に関する法令（国有財産法、地方自治法）

業務に従事する者や再委託先を含め、単なる法令遵守にとどまらず、社内規則や企業倫理、社会規範、道徳・良識を守って公正に業務を行うこと。

また受託者は、本業務の遂行に必要な許可、認可、届出手続きを、自らの責任及び費用負担により行い、運用開始時には関係法令・条例等のすべての許認可等を得ることとする。

第2章 業務概要

1 施設概要

- ア 名称 伊勢志摩国立公園横山集団施設地区
- イ 所在地 三重県志摩市阿児町鶴方横山
- ウ 対象施設 第1章2(1)に掲げる施設等

2 業務内容

本業務の業務内容は、第1章2(2)に掲げる業務とする。

3 業務期間

本業務の業務期間は、契約を締結した日から令和14年3月31日までとする。業務期間には、運用準備並びに契約終了時の引継ぎ及び原状回復に要する期間を含む。契約期間が切れる令和13年度に再度公募手続きを行う。

4 業務範囲

本業務の業務範囲は、別添3「管理運営区域図」に示す対象区域とする。なお、横山ビジターセンター内執務室等（8:30-17:15までの時間内に限る）を含む。また創造の森横山駐車場（P1）は志摩市が管理する施設であり、本業務の施設管理等の対象外とするが、一般車両の誘導及び利用者案内に必要な範囲において、交通誘導及び歩行者安全対策業務を行うものとする。

る。また区域全域は禁煙とし利用者の喫煙に対し指導を行うとともに、従事する者や再委託者への指導を行うこと。

5 利用実績

本業務に係る過年度の利用実績は、応募要領別添 5「利用実績」に示す。受託者は、当該資料を収支計画の検討に当たっての参考資料として取り扱うものとする。

第 3 章 横山展望台駐車場（P2）運営業務の要求水準

1 全般

- (1) 車道等の施設規模の制限により、横山ビジターセンターから横山展望台駐車場（P2）までの車道及び横山展望台駐車場（P2）は、中型バス程度以下のサイズ(車両全長約 9.0m 以下×車両全幅約 2.3m 以下×車両全高約 3.05m 以下に限る)の自動車の利用に限る。
- (2) 横山ビジターセンター横の丁字路付近にある入出ゲートから先は、運用・運行時間外は原則閉鎖とする。夜間利用の推奨はしないものとし、受託者は、時間外閉鎖に当たり、次の事項を確実にを行うこと。なお、夜間利用回避に係る対応策について、効果的と思われるものがあれば企画提案書において提案すること。
 - (ア) 閉鎖直後の横山展望台駐車場（P2）内の車両の出庫状況を確認する。
 - (イ) 入出ゲートの閉鎖作業を確実に実施し、時間外閉鎖時間中の車両侵入がないように運用する。
 - (ウ) 残留車両が生じた場合の出庫対応及び翌日精算等の運用準備・体制を整える。
 - (エ) 緊急車両等の閉鎖時進入手段（遠隔開放等）を確保する。
 - (オ) 運用開始時には、入出ゲート及び設備類の起動、横山ビジターセンターから横山展望台駐車場（P2）までの車道及び横山展望台駐車場（P2）内について点検を行う（ただし、悪天候時はこの限りではない）。
- (3) 精算機や入出ゲート設備等の故障・不具合による横山展望台駐車場（P2）内の閉じ込め、不正利用その他突発的に発生する事案に対して、適切な対応を行う。

2 一般運用（平日）

- (1) 受託者は、入出ゲートから先の横山展望台駐車場（P2）について、平日の 9 時 00 分から 16 時 30 分までを最低運用時間（一般コアタイム）とし、一般自動車に対して供用しなければならない(二輪自動車（原動機付自転車、普通自動二輪車、大型自動二輪車）及び軽車両（自転車、リヤカー、馬車）は利用不可)。

- (2) 応募者は、一般コアタイムを超える開場を企画提案書において提案することができる。この場合、運用する時間帯、料金、体制及び利用者への周知方法等を明らかにした具体的な内容を企画提案書に提案すること。実施にあたっては管理者の承認を得ること。

3 有料シャトル運用（土日祝等）

- (1) 受託者は、横山ビジターセンターから横山展望台駐車場（P2）について、土日祝等の 9：00 から 16：30 までを最低運用時間（シャトル便コアタイム）とすることとし、同地区の利便性の向上及び歩行者の安全確保のため、有料シャトル便のみで利用者を輸送する。
- (2) 応募者は、シャトル便コアタイムを超える有料シャトル便の運行と横山ビジターセンターから横山展望台駐車場（P2）の運用について企画提案書において提案することができる。この場合、運用・運行する日・時間帯、料金、体制及び利用者への周知方法等を明らかにした具体的な内容を企画提案書に提案すること。実施にあたっては管理者の承認を得ること。
- (3) この時間帯に横山展望台駐車場（P2）へ進入できる車両は、有料シャトル便車両及び緊急車両、並びに管理用車両その他管理者が認める車両に限る。
- (4) 受託者は、障害者への対応に当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮を提供すること。

4 時間外閉鎖時間帯等の対応

受託者は、横山展望台駐車場（P2）の時間外閉鎖時間帯及び有料シャトル便の非運行時間帯を含め、横山ビジターセンターの施設管理者が常駐しない時間帯（8：30 から 17：15 を除く時間帯）における緊急時対応体制（コールセンター、遠隔操作、現地出動態勢等）を確保すること。現地出動は、通報又は管理者からの要請を受けてから 60 分以内を最低水準とする。また、停電時及び通信断時における入出ゲート開放、料金処理、満空情報の代替運用、緊急車両の進入手段をあらかじめ定め、管理者と共有しておくこと。

第4章 有料シャトル便運行及び運用統括業務の要求水準

1 全般

- (1) 有料シャトル運用時における利用者負担は、創造の森横山駐車場（P1）の駐車料金が無料であることから、原則として有料シャトル便の運賃のみとなる。

- (2) 有料シャトル便は、道路運送法その他関係法令・条例等に基づき運行する。受託者が法令に基づく有料シャトル便の運行ができない場合、再委託も可とするが、運行計画、安全管理、緊急対応、料金収受及び報告について、企画提案書に具体的に記載したうえで契約締結時に確定し、運行等を管理しなければならない。

2 車両仕様

受託者は、次に掲げる性能及び仕様を満たす車両（以下、「適合車両」という。）であれば足りるものとする。なお、本仕様は特定の製造事業者又は型式を指定するものではない。

項目	満たすべき仕様（最低基準）
床形状	車いす利用者及び高齢者が乗降しやすい構造
車両全長	約 9.0m 以下
車両全幅	約 2.3m 以下
車両全高	約 3.05m 以下
最小回転半径	約 7.6m 以下
バリアフリー	車いす使用者が乗車できる車両であること
安全装備	「道路運送車両法」及びその詳細な技術基準である「道路運送車両の保安基準」を満たしていること、及びドライブレコーダー

上記の寸法は、横山ビジターセンターから横山展望台までの運行区間及び乗降場所の物理的制約を踏まえた基準である。受託者は、事前に現地確認を行い、当該区間を安全かつ円滑に運行できる適合車両を選定しなければならない。

3 運行便数・台数

受託者は、適合車両を 2 台以上確保し、利用需要に対応できる頻度及び台数で運行することとする。

特に、待機列及び待ち時間が過度に発生しないよう、ピーク時間帯（10 時台から 11 時台まで及び 13 時台から 15 時台までを想定する。）を含め、十分な輸送力及び便数を確保すること。

4 運行継続性の確保

受託者は、配備した適合車両の故障・点検その他の理由により予定した運行ができない場合に備え、予備の適合車両の確保又は代替の適合車両の手配、若しくは代替輸送手段の確保等必要な措置を講じ、運行の継続性を確保すること。

第5章 交通誘導及び歩行者安全対策業務の要求水準

1 横山ビジターセンター周辺の誘導員等の配置

受託者は、同地区内で発生する渋滞に備え、次の事項を確実に行うこと。

- (1) 横山展望台駐車場（P2）又は創造の森横山駐車場（P1）の利用状況把握。
- (2) 利用者への情報提供（満空表示・待ち時間案内、各駐車場の利用案内や説明）。
- (3) 必要に応じ、警備業法に基づく交通誘導警備を配置。

2 有料シャトル運用時の誘導員等の配置

受託者は、同地区内で発生する渋滞に備え、有料シャトル便運行が円滑に進められるよう、次の事項を確実に行うこと。

- (1) 創造の森横山駐車場（P1）への利用者車両の誘導。
- (2) 横山ビジターセンター周辺の有料シャトル便停車場所における、有料シャトル便の転回や乗車に伴う、周辺車両の制止、利用者の安全確保、及び利用者誘導。
- (3) 横山ビジターセンター横のゲート付近において、有料シャトル便通行時の入出ゲートの開閉。
- (4) 創造の森横山駐車場（P1）から、有料シャトル便停車場所である横山ビジターセンターへの利用者の誘導及び安全確保。
- (5) 有料シャトル便の利用案内や説明。
- (6) 必要に応じ、警備業法に基づく交通誘導警備を配置。
- (7) 必要に応じ誘導員等を増員するなど、利用者の安全及び円滑運用に資する体制確保。

第6章 料金収受及び収入管理業務の要求水準

1 基本的な考え方

本業務に要する費用は、特に定めがある場合を除き受託者が負担し、利用者からの利用者負担金をもって充当する。なお、受託者による不適切な管理等、受託者の責めに帰すべき事由による施設や利用者への損害等については、利用者負担金を充当することはできない。

料金は、利用者サービスの向上、自然環境の保全への貢献及び国費負担の軽減等について、利用者及び国民に対し合理的に説明できる水準とする必要がある。このため、料金の設定又は変更にあたっては、過度な利益を生じない範囲で、受託者が管理者と協議し、その承認を得るものとする。

2 利用者負担金

- (1) 一般運用（平日）

受託者は、一般運用となる平日について、以下に従って料金設定・収受する。なお、横山展望台駐車場（P2）駐車場区画の内、収益施設として使用できるのは、普通車用 22 区画、ユニバーサル車両用 2 区画の計 24 区画とする。

（ア）横山展望台駐車場（P2）入口のゲート通過後 10 分間は、無料とする。

（イ）料金は 30 分単位で切り上げとする。

（ウ）時間従量制を想定するが、利用料金額を含めて応募者の企画提案による。

駐車時間 設定例	料金（税込） 設定例
10 分超～1 時間まで	500 円
以降 30 分ごと	100 円加算

※具体的な時間・料金設定は、応募者の企画提案による。

（2） 有料シャトル運用（土日祝等）

受託者は、有料シャトル運用となる土日祝等について、以下に従って有料シャトル便の運賃設定・収受する。

（ア）小学生の運賃は、中学生以上の運賃の 50%以下とする。

（イ）未就学児の運賃は無料とする。

（ウ）身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の「旅客運賃減額」欄に「第 1 種」「第 2 種」の表示がある場合、その手帳等の提示により有料シャトル便運賃を通常運賃の 50%以下の運賃で利用できることとする。

（エ）「第 1 種」障害者や「介護者（付添人）が必要」と認定されている場合は、同便を利用する介護者(付添人)1 名も同様の割引対象とする。

（オ）割引の適用は、手帳又は証明書の提示をもって確認する。

（カ）マイナポータルと連携した「ミライロ ID」の画面提示も、障害者手帳の代替証明として利用可能とする。

区分 設定例	有料シャトル便片道通常運賃（税込）及び運賃割合 設定例
中学生以上	200 円
小学生	中学生以上の料金の 50%以下

※具体的な運賃・障害者割引設定は、応募者の企画提案による。

（3） 駐車料金の対象外車両

以下の車両は、横山展望台駐車場（P2）駐車料金の対象外とする。

（ア）緊急車両（警察車両、消防救急車両等）

（イ）管理用車両（受託者が行う管理用の車両、環境省車両等）

（ウ）その他管理者が認める車両

※ 駐車料金対象外車両について、車番を事前にシステムへ登録し減免措置を講ずるこ

とができる。

3 料金収受

料金の徴収に当たっては、利用者の利便性向上及び混雑緩和を図るため、現金及び複数のキャッシュレス決済を導入すること。決済情報の取扱いについては、PCI DSS その他の情報セキュリティに関する基準を踏まえ、非保持化その他必要な安全管理措置を講ずること。

(1) 横山展望台駐車場（P2）駐車料金

横山展望台駐車場（P2）の駐車料金は、駐車場に整備した料金徴収設備で支払うこととなる。必要な設定及び保守・管理については、受託者が適切に実施することとする。

(2) 有料シャトル便運賃

有料シャトル便の運賃は、乗車前に収受することを想定する。運賃収受にあたっての設備設置及びシステム整備、並びに関係法令・条例等手続き等については、受託者がすべて行い、設置・整備後の保守・管理・運営も適切に実施することとする。

4 管理事業と収益事業（自主事業）の区分及び収益の取扱い

管理事業と収益事業（自主事業）については、経理を明確に区分し、毎年度、管理者及び関係者(三重県、伊勢志摩国立公園を構成する 3 市 1 町)へ報告すること。収益事業（自主事業）により得た利益を管理事業に充当することはできるが、管理事業により得た収益を収益事業（自主事業）の赤字補填その他収益事業のために充当してはならない。

管理事業において徴収した利用者負担金から、当該管理事業に要した費用の合計額を控除した額が生じた場合、受託者は、当該額について、次年度の管理事業に係る費用への繰越し、本施設のサービス向上、同地区内施設の維持管理、自然環境の保全その他本業務の目的に資する取組への還元に努めるものとする。

ただし、受託者の経営努力、効率的な運営又は創意工夫により生じた利益については、管理者と協議の上、利用者負担制度の趣旨及び本業務の公共性を損なわない範囲で、受託者の収益として取り扱うことができる。

第 7 章 利用者案内、広報、問い合わせ及び苦情・トラブル対応業務の要求水準

1 利用者案内

受託者は、利用者に対し、次に掲げる事項について適切に案内し、親切かつ丁寧な応対を基本として、継続的なサービス水準の向上に努めることとし、多言語での説明・案内にも対応できるよう機器・体制等を整えることとする。なお、案内標識及びサイン類は、日本語、英語に

よる表記を基本としユニバーサルデザインによるものとする。

- (1) 対象施設の利用方法の説明
- (2) 利用案内および伊勢志摩国立公園（以下「同公園」という。）の説明
- (3) 同公園内及び周辺観光施設の利用案内

2 広報

受託者は、利用者に対し、次に掲げる事項について広く広報・周知すること。なお、広報にあたっては、日本語、英語による表記を基本としユニバーサルデザインによるものとする。

- (1) 一般運用（平日）及び有料シャトル運用（土日祝等）などの同地区で運用されるシステムの概要や留意事項等について、Web サイト及び SNS、チラシ等による広報
- (2) 横山展望台駐車場（P2）及び創造の森横山駐車場（P1）の駐車場の満空情報等、現地の状況について、Web サイトおよび SNS 等でのリアルタイム発信
- (3) 地震、津波、大雨、土砂災害その他の災害に係る休止、運用・運行時間の変更、避難及び再開等の情報について、Web サイト及び SNS、看板等による発信・広報

3 問い合わせ及び苦情・トラブル対応

受託者は、利用者からの次に掲げる問合せ及び苦情・トラブルについて適切に対応し、親切かつ丁寧な応対を行うこと。なお、多言語での問い合わせにも対応できるよう機器・体制等を整えることとする。

- (1) 不適切な利用者への指導
- (2) 窓口対応及び各種問い合わせへの対応
- (3) 要望、苦情、トラブル及び緊急時への対応

第 8 章 清掃・草刈り・落葉除去等の日常管理業務の要求水準

1 清掃・草刈り・落葉除去等

受託者は、対象施設その他の対象区域について、清掃、除草・危険木・支障木の処理、落葉落枝処理等を適切に実施し、良好な利用環境及び風致景観を維持すること。清掃等の頻度・内容は、別紙 1「要求水準一覧表」による。

第 9 章 日常点検、保守及び障害対応、並びに廃棄物管理及び環境整備対応業務の要求水準

1 日常保守管理

受託者は、対象施設及び設備に係る日常・定期点検・管理、法定点検、保守管理、浄化槽の汲み取り等を行い、対象施設を良好な状態で維持する。異常を認めた場合は速やかに必要な措

置を講じる。また設備の障害等が発生した場合には、原因究明を速やかに行い、管理者と協議のうえ復旧措置を講じる。なお、異常や障害等が発生した場合には、その対応とともに、管理者に報告すること。施設等の日常保守管理の頻度・内容は、別紙1「要求水準一覧表」による。なお、実施にあたっては関係法令・条例・地域ルール等に従うこと。

2 廃棄物管理及び環境整備

受託者は、本業務において発生した廃棄物について廃棄物処理法等の関係法令・条例・地域ルール等に基づき適切に処分し、良好な利用環境及び風致景観を維持すること。

第10章 事故、災害、停電、通信障害その他緊急時対応業務の要求水準

1 事故、災害、停電、通信障害その他緊急時対応

受託者は、事故・事件、災害・火災、停電、通信障害その他緊急事態が発生した場合には、利用者の安全確保を最優先とし、利用者への説明と誘導、負傷者応急措置、緊急通報・緊急車両誘導、緊急復旧措置等を行うこと（別紙1「要求水準一覧表」）。なお、対応内容等については、利用者同士による事故や急病等利用者自身が対応するものを除き、対応後速やかに管理者に報告すること。各種警報の発令等により利用者の安全確保に支障が生じるおそれがある場合は、速やかに管理者と協議し、利用の中止、一時閉鎖その他必要な措置を講ずること。

2 講習の受講・事故防止対応

受託者は、利用者の急病又は負傷に備え、従事者全員に対して普通救命講習を受講させることが望ましい。また歩行者と、一般自動車又は有料シャトル便との交錯を防止し、歩車分離に配慮した安全な動線を確保・誘導すること。

3 緊急事態に備えた計画

受託者は、事故、災害、火災、地震、豪雨、土砂災害、停電、通信障害、システム障害その他の緊急事態に備え、緊急連絡体制（別紙2参考）を含む危機管理マニュアル及び事業継続計画（BCP）を契約後速やかに作成し、管理者と協議の上3月中旬にはその内容を決定すること。

4 個人情報の保護及び情報セキュリティ

受託者は、本業務を通じて取得した個人情報を、個人情報の保護に関する法律及び最新の環境省情報セキュリティポリシーその他管理者が定める基準に基づき、適切に取り扱うこと。決済情報の取扱いについては、PCI DSS その他の情報セキュリティに関する基準を踏まえ、非保持化その他必要な安全管理措置を講ずること。情報セキュリティに係る事故が発生した場合は、速やかに管理者へ報告すること。

5 重大事故等の報告及び公表

受託者は、重大事故又は情報セキュリティ事故が発生した場合は、速やかに第一報を行うこと。重大事故又は災害時における対外公表及び報道対応は、管理者との調整の上行うものとする。

第 11 章 施設・設備の修繕業務の要求水準

対象施設について破損や不具合等が発生した場合であって、消耗品の更新、施設・設備の機能回復等を目的とする修繕は受託者の負担することとする。修繕が高額になる場合においては、管理者との調整によるものとする。なお、受託者による不適切な管理等、事業者の責めに帰すべき事由による施設・設備等への損害等については、受託者の責任において修繕し、利用者負担金を充当することはできない。

第 12 章 記録及び報告、調査、改善業務の要求水準

1 利用実績等報告書の提出

受託者は、月次報告書（別紙 3）を翌月 15 日までに、年次報告書を当該翌年度 4 月末までに、管理者へ提出すること。また、決算報告書については決算確定後速やかに管理者へ提出すること。なお、最終年度においては契約期間終了の後、年次報告書及び決算報告書とも内容確定後速やかに提出すること。

月次報告書には、横山展望台駐車場（P2）の利用台数（駐車台数及び停車台数の合計）、有料シャトル便の利用人数、混雑・交通誘導状況、苦情・トラブル対応状況、事故・災害・停電・通信障害その他緊急時対応、維持管理業務内容並びに次月予定等を記載すること。

年次報告書には、年間利用実績（横山展望台駐車場（P2）利用、有料シャトル便利用等）、苦情・トラブル対応のとりまとめ、事故・災害・停電・通信障害その他緊急時対応のとりまとめ、自然ふれあい推進活動の実績報告（実施回数、実施内容、参加者数等）、利用者満足度調査結果、KPI 達成状況、翌年度の改善課題等を記載すること。受託者は、年次報告書の提出に併せて、翌年度の業務計画書及び予算書を提出すること。

本業務の各項目を子細に区分した収支報告及び監査報告書をまとめた決算報告書を作成すること。また管理者から各種資料の提出を求めることがあるので適宜に対応すること。

2 利用者満足度調査

受託者は、無作為に抽出した年間 400 人以上の利用者アンケート調査その他適切な方法により、利用者満足度を把握し、その結果を業務改善に反映すること。なお利用環境に重大な影

響を与える結果が得られた場合は管理者へ速やかに報告する。調査の方法、時期、項目及び集計方法については、事前に管理者と協議し、その承認を得た上で実施する。年間データを集計・整理・解析した調査結果については年次報告書にまとめて管理者へ報告すること。

3 KPI

受託者は、KPI 設定例（別紙 4）に従い企画提案書で設定した KPI について、その達成状況を四半期ごとに報告するとともに、通年の KPI 達成状況を年次報告書にまとめること。

4 改善提案

受託者は、利用実績等報告内容、利用者満足度調査結果、及び KPI 達成状況を踏まえ、利用者サービスの向上、混雑対策、自然環境の保全及び地域連携の推進等に資する改善提案を継続的に行うこと。

5 業務水準の確認

管理者は、利用実績等報告書の結果、受託者の業務が本書に定める要求水準を満たしていないと認めるときは、受託者に対し、期限を定めて改善を求めることができる。受託者は、管理者から改善を求められた場合は、改善計画を提出し、速やかに必要な措置を講じること。改善に応じない場合又は要求水準の未達が重大である場合の措置については、業務委託契約書の定めるところによる。

第 13 章 関係機関及び地域関係者との連絡調整業務の要求水準

1 施設管理者等との連携

受託者は、有料シャトル便の乗降場所（横山ビジターセンター周辺）の運営、志摩市が管理運営する創造の森横山駐車場（P1）での案内及び一般車両の誘導を行い、志摩市その他関係者と連絡調整を行うこと。

2 警察及び消防等との連携

受託者は、警察機関、消防機関、医療機関その他関係機関と平時から連携体制を構築し、消防法その他関係法令・条例・地域ルール等に基づく必要な手続及び訓練を実施すること。また、年 1 回以上、関係機関との連携を想定した訓練を実施すること。なお、横山天空カフェテラスは不特定多数の利用があることから防火管理者を配置し消防計画の作成・届出を行うこと。

3 地域住民への配慮

周辺の交通環境及び地域住民の生活環境に配慮しつつ、案内・交通整理誘導、周辺道路状況の巡視を行うこと。

第 14 章 自然ふれあい推進業務の要求水準

1 自然ふれあい推進業務

受託者は、原則毎月 1 回、年間 12 回程度、自然や生き物の観察会やトレッキングなどの自然ふれあい推進イベントを開催する。1 回あたり参加者 20 名程度を想定し、参加者からは保険代や駐車場代などの実費のみの参加費とすること。なお、同公園内の様々な自然体験を参加者に体験いただく意図から、開催場所は、同公園の 3 市 1 町（伊勢市、鳥羽市、志摩市、南伊勢町）において偏りなく実施することとする。

実施にあたっては、年次計画（各自然ふれあい推進イベントの名称、実施日、実施場所、実施内容等）及び自然ふれあい推進イベントごとに具体計画（実施時間、実施行程、企画概要、安全管理・緊急時対応に係る資料）を作成し、年次計画は前年度の 3 月中旬まで、具体計画は各イベント開催の 1 ヶ月前までに管理者に提出し承認を得ること。

なお、多くの利用者が参加できるよう十分な周知を行うこととし、実施内容については、年次報告書に含めること。

第 15 章 自主事業（収益事業）の要求水準

自主事業（収益事業）は、本業務の目的に適合し、保守管理事業に支障を及ぼさず、本国立公園又は当該地区の価値及び魅力の維持・向上に資するため、民間のノウハウ活用を期待する。自主事業（収益事業）は区分経理し、実施にあたって必要な許認可手続き等がある場合には受託者にて行うこと。

受託者は、自主事業実施計画書に、実施方針、具体的な実施内容、期待される効果、実施期間及び実施時間、料金設定、並びに収支見込み等を記載し、管理者へ提出し承認を得ること。なお、自主事業（収益事業）を運用する中で不具合等が生じた場合においては、契約期間中に受託者が自主事業実施計画書の変更案を管理者へ提出・協議し承認を得た上で変更することができることとする。

別紙

- ア 別紙 1 要求水準一覧表
- イ 別紙 2 緊急時連絡体制（例）
- ウ 別紙 3 月次報告様式
- エ 別紙 4 KPI 設定例