

要求水準書 別紙 1 要求水準一覧表

1-1 清掃・環境整備

対象区域	業務内容	最低頻度	水準（達成状態）
横山展望台駐車場（P2）	巡回清掃・ごみ拾い	1 回／日以上(悪天候時除く)	ごみ・落葉の堆積がない状態
	全面清掃（掃き・除塵）	1 回／週以上	路面標示（区画線・文字）の視認性を確保
横山ビジターセンター周辺	巡回清掃	2 回／日以上	汚損・悪臭がない状態
横山天空カフェテラス便所 及び横山展望台駐車場便所	巡回・ごみ拾い	1 回／日以上(悪天候時除く)	ゴミがなく、衛生状態が保持されている状態
	定期清掃	2 回／週以上	利用者が快適かつ衛生的に利用できるよう、洗剤・除菌剤等を使用した清掃を実施。水垢、黒ずみ、ぬめり、悪臭その他の衛生上又は美観上の支障がない状態
	つまり解消・特別清掃（尿石除去等）	随時（年 1 回程度）	必要に応じて専用薬剤を用いた尿石除去、カビ除去及び消臭処理を実施し衛生状態が保持されている状態
横山展望台駐車場浄化槽	保守・法定点検・汲み取り	法令に基づく頻度	放流水質基準内
芝生広場浄化槽	保守・法定点検・汲み取り	法令に基づく頻度	年 1 回以上
車道・歩道（VC～P2 間）	巡回・ごみ拾い・落葉処理	営業日 1 回／日以上	安全通行支障がない状態
歩道(別添 3 に示す範囲)	巡回・ごみ拾い・落葉処理	1 回／週以上	ごみ・落枝・落葉の堆積がない状態
石階段(横山展望台～P2 間)	巡回・ごみ拾い・落葉処理	2 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態
横山天空カフェテラス全体	巡回・ごみ拾い・落葉処理	2 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態
木製スロープ	巡回・ごみ拾い・落葉処理	2 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態
芝生広場全体	巡回・ごみ拾い・落葉処理	1 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態
木もれ日テラス	巡回・ごみ拾い・落葉処理	1 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態
そよ風テラス	巡回・ごみ拾い・落葉処理	1 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態
みはらし展望台	巡回・ごみ拾い・落葉処理	1 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態

あご湾展望台	巡回・ごみ拾い・落葉処理	1 回／週以上	ごみ・落葉の堆積がない状態
芝生広場便所	巡回・定期清掃・ごみ拾い	2 回／週以上	ゴミがなく、利用者が快適かつ衛生的に利用できるよう、洗剤・除菌剤等を使用した清掃を実施。水垢、黒ずみ、ぬめり、悪臭その他の衛生上又は美観上の支障がない状態
有料シャトル便乗降場所	清掃・巡回	運行日 1 回／日以上	安全な乗降環境を保持（VC 側／展望台側）
対象区域全般	除草・樹木管理	月 1 回以上（繁茂期増回）	景観・視認性を保持
廃棄物集積	分別・搬出	適時（滞留防止）	場内に滞留させない

1-2 設備点検・保守

対象設備	点検内容	最低頻度	対応水準
入出ゲート設備	作動・開閉確認	日常（開場時）	異常時当日中に一次対応
入出ゲート監視・異常時対応	設備の常時監視 コールセンター・遠隔操作 異常時駆けつけ対応	常時（年中 24 時間）	常時監視（機器（電力・通信・機械設備）の状態監視）、 コールセンター・遠隔操作対応、異常時の 60 分以内 の現場駆けつけ対応
料金精算設備	動作・釣銭・領収機能	日常（開場時）	停止時の代替收受手順を確保
キャッシュレス決済端末	通信・決済確認	日常（開場時）	PCI DSS 準拠を維持
車両誘導設備・満空表示	表示・点灯確認	日常	誤表示確認
夜間閉鎖時緊急車両対応	開放・閉鎖確認	開場・閉場時	緊急車両進入手段を常時確保
防犯設備・監視カメラ	録画・作動確認	週 1 回以上	常時録画を維持
照明設備	点灯・照度確認	週 1 回以上	不点灯を放置しない
電気・給排水設備	目視・作動点検	月 1 回以上	異常の早期把握
案内標識・サイン（多言語）・注意サイン	破損・退色・表記確認	月 1 回以上	判読性を保持、破損の確認・報告
保護柵（転落防止柵）・パーキングブロック	破損・固定確認	月 1 回以上	安全機能を保持
横山ビジターセンター前～横山展望台駐車場(P2)グレーチング（中型車両重量対応）	破損・沈下確認	月 1 回以上	シャトル便通行に支障なし
AED・救急用品	作動・期限確認	月 1 回以上	常時使用可能
法定・専門保守	保守契約に基づく点検	契約・法令に基づく	記録保管・管理者報告

1-3 施設維持

対象区域	業務内容	最低頻度	水準（達成状態）
横山天空カフェテラス全体	施錠管理	開館日	開閉に伴う確実な施錠
	・建築物(1階、2階、階段) ・照明器具 ・太陽光発電 ・デッキ、階段、手すり等付帯設備	1回／週以上	目視による建築物の異常や損傷、照明器具の点灯状態、発電状況の確認・報告
木製スロープ	スロープ、手すり、等付帯設備含む	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告
芝生広場及び周辺施設	・展望台 ・ベンチ、水道 ・便所建屋、内部	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告
木もれ日テラス	デッキ、階段、手すり等付帯設備含む	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告
そよ風テラス	デッキ、階段、手すり等付帯設備含む	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告
みはらし展望台	デッキ、階段、手すり等付帯設備含む	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告
あご湾展望台	デッキ、階段、手すり等付帯設備含む	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告
案内標識等 24 基	破損・退色・表記確認	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告
解説標識 8 基	破損・退色・表記確認	1回／週以上	目視による異常や損傷状況の確認・報告

1-4 横山園地草刈対応水準

作業場所	水準（最低基準）
芝生広場	5 回程度／年
横山ビジターセンター～横山展望台駐車場（P2）	4 回程度／年
横山展望台～あご湾展望台	5 回程度／年
あご湾展望台～芝生広場	4 回程度／年
横山展望台～芝生広場	4 回程度／年

1-5 応答・対応水準（サービスレベル）

項目	水準（最低基準）
窓口・電話対応	コアタイム（9:00～16:30）中は常時対応可能な体制
苦情・要望の一次応答	受付後 当日中に一次回答
苦情・要望の処理完了報告	原則 3 営業日以内（管理者報告含む）
設備故障の一次対応着手	覚知後 60 分以内
現地出動（時間外）	通報・要請から 60 分以内
満空・待ち時間情報の更新	混雑時は 15 分間隔以上
多言語対応	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
忘れ物・遺失物対応	受付・保管・返還手順を定め記録
重大事故等の第一報	管理者が別に定める時限まで

1-6 事故、災害、停電、通信障害その他緊急時対応一覧

I. 事故時の対応(VC＝横山ビジターセンター)

発生場所	発生時間	対象施設破損等の有無	負傷者の有無	委託者の現場出動の有無	委託者の現場対応内容	管理者への報告の要否
・ P2 ・ 規制道路 ・ VC 周辺	運用・運行時間内	あり	あり	あり	・ 利用者への説明誘導 ・ けが人の応急措置 ・ 警察や救急への緊急通報 ・ 緊急車両の誘導 ・ 破損等の現場検証立ち合い	要
・ P2 ・ 規制道路 ・ VC 周辺	運用・運行時間外	あり	あり	あり	・ けが人の応急措置 ・ 緊急車両の誘導 ・ 破損等の現場検証立ち合い	要
・ P2 ・ 規制道路 ・ VC 周辺	時間を問わない	あり	なし	あり	・ 利用者への説明誘導 ・ 警察や救急への緊急通報 ・ 緊急車両の誘導 ・ 破損等の現場検証立ち合い	要
・ P2 ・ 規制道路	運用・運行時間内	なし	あり	なし	・ 一般利用者による対応を基本 ・ 管理者が巻き込まれた場合は要対応	可能な範囲で
・ VC 周辺	運用・運行時間内	なし	あり	あり	・ 利用者への説明誘導 ・ けが人の応急措置 ・ 警察や救急への緊急通報 ・ 緊急車両の誘導	可能な範囲で
・ P2 ・ 規制道路 ・ VC 周辺	運用・運行時間外	なし	あり	なし	・ 一般利用者による対応を基本	可能な範囲で

・ P2 ・ 規制道路 ・ VC 周辺	時間を問わない	なし	なし	なし	・ 一般利用者による対応を基本	可能な範囲で
・ 歩道	運用・運行時間外	なし	あり	なし	・ 一般利用者による対応を基本	可能な範囲で

II. 災害時の対応

発生場所	発生時間	対象施設破損等の有無	負傷者の有無	委託者の現場出動の有無	委託者の現場対応内容	管理者への報告の要否
場所を問わない	時間を問わない	あり	あり	あり	・ 運用・運行の停止 ・ 利用者への説明誘導 ・ けが人の応急措置 ・ 警察や消防・救急への緊急通報 ・ 緊急車両の誘導	要
場所を問わない	時間を問わない	あり	なし	あり	・ 運用・運行の停止 ・ 利用者への説明誘導	要
場所を問わない	時間を問わない	なし	あり	あり	・ 利用者への説明誘導 ・ けが人の応急措置 ・ 警察や消防・救急への緊急通報 ・ 緊急車両の誘導	要
場所を問わない	時間を問わない	なし	なし	あり	・ 利用者への説明誘導	要

Ⅲ. 火災時の対応

発生場所	発生時間	対象施設破損等の有無	負傷者の有無	委託者の現場出動の有無	委託者の現場対応内容	管理者への報告の要否
場所を問わない	時間を問わない	あり	あり	あり	・運用・運行の停止 ・利用者への説明誘導 ・けが人の応急措置 ・警察や消防・救急への緊急通報 ・緊急車両の誘導	要
場所を問わない	時間を問わない	あり	なし	あり	・運用・運行の停止 ・利用者への説明誘導 ・警察や消防への緊急通報 ・緊急車両の誘導	要

Ⅳ. 停電時の対応

発生場所	発生時間	委託者の現場出動の有無	委託者の現場対応内容	管理者への報告の要否
時間を問わない	時間を問わない	あり	・利用者への説明誘導 ・入出ゲートの開放、一般自動車及び有料シャトル便のコントロール ・料金の収受及び清算処理の代替え運用 ・満空表示の代替え運用 ・緊急復旧措置	要

V. 通信障害時の対応

発生場所	発生時間	委託者の現場 出動の有無	委託者の現場対応内容	管理者への報告 の要否
時間を問わ ない	時間を問わない	あり	・利用者への説明誘導 ・入出ゲートの開放、一般自動車及び有料シャトル便のコントロール ・料金の収受及び清算処理の代替え運用 ・満空表示の代替え運用 ・緊急復旧措置	要