

山梨県立富士山世界遺産センター管理運営業務の内容及び基準について

山梨県立富士山世界遺産センター（以下「センター」という。）の指定管理者の募集に係る管理運営業務の内容及び基準は、次のとおりとする。

1 運営方針

センターの運営は、次の方針により行うものとする。

- (1) 富士山が有する信仰の対象及び芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解を深め、もって県民文化の発展に寄与する。
- (2) 本県全域の観光情報の提供を通じて観光の振興に資する。

2 運営の条件

- (1) センターの効用の最大限発揮
- (2) 施設等の適切な維持管理
- (3) 県民サービスの向上
- (4) 県民の平等な利用の確保
- (5) 利用者の意見の反映
- (6) 個人情報の保護
- (7) 施設管理経費の縮減
- (8) 関係法令の遵守
- (9) 施設利用者の安全確保

3 管理運営業務に関する内容及び基準

(1) 施設運営に関する業務

- ① センターの展示施設（以下「展示施設」という。）の利用の承認に関する業務
利用の承認に関する業務は、次の基準により実施するものとする。

(業務内容)

ア 山梨県立富士山世界遺産センター設置及び管理条例（平成27年山梨県条例第32号。以下「条例」という。）第8条第1項に規定する利用の承認

イ 条例第9条に規定する承認の取り消し

(留意事項)

ア 犬、猫等ペットをセンター内に持ち込むことは原則禁止としているが、身体障害者補助犬法に基づく、盲導犬、介助犬及び聴導犬については、入館を拒んではない。

イ センター敷地内における喫煙は、県と協議し決定した場所においてのみ可能とし、それ以外の場所での喫煙は禁止とする。

- ② 利用料金の収受に関する業務

展示施設を利用する者が納付する利用料金は、指定管理者の収入とする。

(業務内容)

ア 条例第10条第1項に規定する利用料金の徴収

イ 条例第11条に規定する利用料金の還付

ウ 条例第12条に規定する利用料金の減免

(利用料金の額)

利用料金の額は、条例別表に定める額の範囲内で、知事の承認を受けて指定管理者が定める。

ア 個人：一般一人420円 大学生一人220円

イ 団体：一般一人340円 大学生一人170円 ※団体とは20人以上をいう

(利用料金の減額及び免除)

以下に該当する場合は、利用料金を減額し、免除することができる。

ア 障害者及びその介護を行う者が利用する場合、利用料金の全額

イ 県内の小学校、中学校、高等学校又は特別支援学校の児童又は生徒若しくはこれらに準ずるものの引率者が、教育課程に基づく教育活動として利用する場合、利用料金の全額

ウ この他、募集要項で定める承認申請書（様式11）により承認申請があり、知事が特に必要と認める場合、利用料金のうち知事が相当と認める額

(利用料金の納付方法)

展示施設を利用する者が利用料金を納付する方法は、現金（円）のほか、国内外発行のクレジットカード等による決済ができるようにする。

③ 館内案内に関する業務

センターが公の施設であることを認識するとともに、次の事項に留意し、常に利用者本位の観点から接客や館内の案内、ワークショップ、館内紹介パンフットの作成等を行うものとする。

ア 施設の利用に関する必要な助言、指導を行うため、コーナー毎の運營業務を把握し、適切に運用すること。（資料①参照）

イ 利用者の希望により、外国語での解説及び富士山や環境についてのレクチャーを行うこと。また、団体利用者（修学旅行生、観光客等）に対するセンターの紹介等を行うこと。

ウ その他の利用者対応は、資料②に基づき実施すること。

エ センターに関する要望及び苦情に対しては、誠意をもって対応するとともに、速やかに県へ内容を報告すること。

④ 観光情報の提供業務

次の事項に留意し、山梨県及び富士山周辺の観光情報をテレビ等のメディアに紹介するとともに利用者と相対で情報提供することにより、山梨県及び富士山周辺の観光の普及を目指す。また、英語により観光情報の提供をすることにより、外国人観光客の利便を図る。

ア センターは日本政府観光局（JNTO）からJNTO認定外国人観光案内所「カテゴリー2」の指定を受けており、指定基準を維持すること。また、英語以外の言語についても、翻訳機器を使うなどし、簡易な対応ができるようにすること。（資料③参照）。

イ JNTO認定外国人観光案内所の指定に伴い、日本政府観光局が運営する認定外国人観光案内所専用サイトのアカウントに関して、随時管理、報告、更新、各種申請手続き等を行うこと。

ウ 外国人利用者の人数について、南北両館において毎月国籍別の統計をとること。

エ ソーシャルネットワークサービスを積極的に活用すること。センター公式のホームページ、Facebook、Instagram、微博等への情報の掲載を随時行い、常に最新情報を提供すること。

⑤ 環境保護団体等への研修室貸出業務

環境保全、観光施策及び観光客の利便を図るため、北館2階研修室（次の備品を含む）を無料で貸し出すものとする。但し、教育旅行受け入れ等によるセンターとしての利用を最優先とする。

- ・ プロジェクター
- ・ カセットデッキ
- ・ マイク（有線1台、無線3台）

※ 令和4年度中に既に利用の申し込みがあり学習利用や実施が決定している各事業については、原則として現在の受託業者から引き継ぐものとする。

⑥ 広報・利用促進に関する業務

県内外、特に観光客の利用促進を図るため、次の事項に留意し、積極的かつ効果的に宣伝・情報提供を行うこと。

ア ポスターやチラシ等を作成・配布し、催し等の情報提供を行うこと。

イ 各種マスメディアを利用し、広報宣伝を実施すること。

ウ 旅行代理店等と連携を図り、誘客活動をすること。

エ 地元観光協会等との連携を図り、地元と一体となった集客向上に努めること。

オ 県内の他の施設や県施設との連携を積極的に図り、相互の利用促進を図ること。

カ ソーシャルネットワークサービスを積極的に活用すること。センター公式のホームページ、Facebook、Instagram、微博等への情報の掲載を随時行い、常に最新情報を提供すること。

キ 観光客の再訪者の増加を図る方法を、運営、維持管理、自主事業等を含めて総合的に企画し、実施すること。

ク 販売促進ツールを制作すること。

ケ センターを旅程に組み込んだ旅行商品の造成・催行又は当該旅行商品造成・催行への働きかけを旅行者に対して行うこと。

コ 山梨県富士山世界文化遺産保存活用推進協議会が整備する広報用物品（富士講の行衣や金剛杖等）の貸し出し・保管、管理を行うこと。

サ 広報、利用促進及び普及啓発に関する業務において、センターのロゴマークを積極的に活用すること。ロゴマークの使用に際しては、山梨県と株式会社佐藤卓デザイン事務所との間で締結した「山梨県立富士山世界遺産センターのロゴマークの利用等に関する覚書」を遵守すること。

⑦ 飲食提供、及び物品販売及び自動販売機の設置・運営等の業務

施設の目的を達成し、利用者のサービスの向上を図るため、次の事項に留意し、公序良俗、青少年の健全育成に反しない範囲で運営するものとする。サービス提供については、指定管理者自らが行うことや委託も可能であるが、サービスの内容とサービスを提供する場所については、事前に山梨県と協議し、承認を得る必要がある。設置・運営に要する費用は、指定管理者が負担するものとする。

ア 飲食提供業務

食の安全性や地産地消等に十分に配慮し、センターの利用者が快適に過ごせるようなサービスの提供を行うこと。また、やまなしグリーン・ゾーン認証を取得すること。

イ 物品販売業務

センター利用者のニーズを把握し、記念品やオリジナルグッズ、施設に関連した商品及び地域の地場産品等を販売すること。

ウ 自動販売機の設置・運營業務

飲料等の自動販売機を設置・運営すること。

エ 利用者用コピー機の設置・運營業務

北館事務室内にコピー機を設置して、県が複写の許可を出した図書を利用者が複写することに供し、使用料を徴収すること。

(2) 施設及び設備器具の管理に関する業務（資料④参照）

業務の対象は、建物、構築物、電気設備、機械設備、備品、展示機器等とする。業務の実施にあたっては、センター利用者が安全かつ快適に利用できるよう、次の点に留意するものとする。

① 施設等の維持管理業務

- ア 業務の実施にあたっては、適用を受ける関係法令等を遵守し、専門的な知識、技能、資格を有する者があたること。
- イ 施設管理について、年間管理計画を作成すること。
- ウ 長期的な視野を持ち、健全な施設の維持管理に努めること。
- エ 施設管理費の低減を図るため、新たな施設管理手法等について積極的に取り組むこと。
- オ 点検業務は原則として毎日実施し、必要な消耗品を交換する等建築物や設備等の性能又は機能の維持に努めること。
- カ 異常を発見したときは、速やかに使用停止あるいは応急措置等を行い、県に報告し必要な指示を受けること。
- キ 次に掲げる建築物及び建築設備について、別添「建築物点検マニュアル」に従い、建築基準法の点検、他法令の点検、長寿命化点検及び日常点検を実施し、損傷、腐食その他劣化状況を点検、必要な保守・修繕を行うこと。また、建築基準法第12条の規定により、南館の外壁法定点検を実施すること。
点検結果については、マニュアルに従い、指定する期日までに点検票により県へ報告すること。ただし、施設及び設備の損傷等、劣化が著しく、至急対応が必要な場合は、速やかに報告すること。
※前回の建築基準法第12条第2項による建築物の点検業務は、令和3年度に実施。（前回点検日から3年以内ごとに点検を行う。）
※南館は、平成28年6月開館。
- ク 県有施設の形状及び用途の変更は行わない。
ただし、利用者のサービス向上を図るため変更する場合は、事前に県と協議し承認を得た上で行うこと。
- ケ 県有施設・設備の修繕及び整備・改修に関わる責任区分は、「募集要項第3の4 責任分担」によること。
- コ 指定管理者が施設・設備の整備・改修を希望する場合は、事前に県と協議し承認を得ること。
- ② 情報システム・展示機器保守業務
指定管理者は次に掲げる業務を行うものとする。
- ・ 北館の展示機器の保守
 - ・ 南館の展示機器の保守
 - ・ シームレス（登録不要）なFree Wi-Fi、無線LAN等のセンター館内のインターネット環境の構築・保守
 - ・ 展示補助ウェブシステム「ふじガイド」保守
 - ・ デジタルライブラリーシステム保守
 - ・ 富士山センゲンシステム保守
 - ・ センターWEBサイトの保守及び環境設定
 - ・ VR体験システムの保守
 - ・ その他展示に係る情報システム保守
- ※南館の展示機器及び情報システム保守点検業務については、指定管理者から、展示設計・施工業者である株式会社乃村工藝社に委託すること。
- ・ 上記システムに関する情報セキュリティ対策の実施
- ※実施にあたっては、「富士山世界遺産センター情報システムセキュリティ実施手順書」を遵守すること。
- ③ 県有備品の維持管理業務
- ア 県は、指定管理者に、センターに配備してある県有備品（実物・レプリカ等の

- 展示物及び車両、図書、県職員事務室に要する備品を除く)を貸与すること。
- イ 県有備品については、山梨県財務規則に基づき管理を行い、廃棄などの異動については、県と協議して行うこと。
- ウ 県有備品については、県が定める備品品目別一覧表を備えて管理すること。
- エ 県有備品の修繕、更新、新規購入に係る責任区分は「募集要項第3 4 責任分担」によること。
- ④ 緊急・救急対応に関する業務
- ア 事故等を未然に防ぐための施設の日常点検や感染症対策等を定めた「安全管理マニュアル」を策定し、適切に運用すること。
- イ 災害その他の事故等が発生した場合を想定した「事故対応マニュアル」を策定し、訓練等を年1回以上実施するとともに、簡易な薬品、資機材等を常備して非常時の対応について十分な対策を講じること。
- ウ 自動体外式徐細動器(AED)については、職員等関係者の講習会の受講や日頃の点検管理により、非常時に使用できるよう備えること。管理の詳細については、「自動体外式除細動器の管理仕様書」(資料⑤)に基づくこと。
- エ 国民保護法及び山梨県国民保護計画に基づき、武力攻撃事態及び緊急処理事態の際には、利用者の安全確保その他国民の保護のために必要な措置を講ずること。
- オ 急病人や災害その他事故等によりけが人が発生した場合は、救護並びに関係部署への速やかな通報及び事故報告を行うこと。
- ⑤ 警備に関する業務
- ア 開館時間内においては、利用者が安全かつ快適にセンターを利用できるよう館内巡視を常に行い、不審者・不審車両の進入防止、火の元及び消火器・火災報知器等の点検、及び放置物の除去等避難導線の常時確保、不審物の発見・処置等を行うこと。
- イ 野犬・カラス・スズメバチ等の対策に努めること。
- ウ 開館時間外においては機械警備によるが、異常の発生に際しては速やかに対応できるようにすること。
- エ 駐車場の混雑時は、適宜整理に要する警備員を配置し、混雑の緩和と安全確保に努めること。また、センター周辺の交通状況についての地元警察署からの依頼等については、積極的に協力すること。
- ⑥ 迷子並びに拾得物及び遺失物の対応に関する業務
- 迷子の捜索・保護については必要に応じて放送を行うこと。拾得物があった場合は、保管し、遺失物については捜索を行うこと。また、状況に応じて警察等の協力を要請する等、適切な対応に努めること。
- ⑦ 清掃業務
- ア センター利用者が快適に施設を利用できるよう、また、建築物等の性能や機能を維持できるよう、トイレや施設、館内外の通路、駐車場等の日常清掃、定期清掃を行うこと。
- イ ゴミは分別収集し、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」等関係法令等に準じて適正に処理すること。
- また、不燃廃棄物は、適正な中間処理施設及び最終処分場等に搬入し処理し、資源廃棄物の処理にあたっては、リサイクルに努め、資源の再生化を行うこと。
- ⑧ 光熱水費等の支払業務
- 電気料、水道料の料金の請求があった際は速やかに次により行政財産使用許可に係る電気料を計算し、報告するとともに、負担金について徴収すること。
- ・子メーターがある場合

負担額=電気総金額×電気使用量（子メーター）／電気総使用量

- ・子メーターがない場合

負担額=電気料総金額×使用面積／センター北館面積

- ・自動販売機等の場合

個メーターがある場合、上記による。ない場合は定格消費電力による。

負担額=定格消費電力（W）×1/1000×稼働時間×稼働日数
／総使用量×総使用料金（KWH）

⑨ 敷地内管理業務

良好な緑地景観、環境を提供するため、敷地内及び展望広場の除草、剪定、施肥、灌水、病虫害駆除、支障木の伐採除去、除雪、小修繕等を行うとともに、荒天時の後の敷地内巡視の際には細心の注意を払って安全確認を行い、異常が認められたときは速やかに対処すること。

⑩ 各施設、ゲートの開錠及び施錠の管理業務

ア 開錠及び施錠は確実にすること。特に施錠については複数回確認すること。

イ 鍵の保管は厳重に行うこと。

⑪ その他利用者へのサービスに関する業務

車椅子等利用者へのサービスに関する備品の貸出し及び管理等を行うこと。なお、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）の趣旨に則った運用に努めること。

(3) その他知事が必要と認める業務

指定管理者は、センターの設置の目的を達成するために知事が必要と認める業務について実施できるものとする。

4 自主事業

自主事業については、センターの効用を最大限発揮できるよう、利用者の増加や利用者サービス向上に寄与する事業を実施することを期待する。また、施設運営に関する課題解決に繋がる自主事業の実施を行うこと。自主事業の実施にあたっては、事前に県と協議し承認を得るものとする。

(1) イベント、講習会等

イベント、講習会等の開催又は企画・誘致にあたっては、次の事項を遵守するものとする。

a 公の秩序又は善良の風俗に反しないこと。

b 施設又は設備器具を損傷しないこと。

c 施設を占有するなど一般の利用者の利用に影響を与えないこと。

d イベント、講習会等を行う際は、地域との連携を図り、地域振興に寄与することを心がけること。

(2) 上記の事業の他、施設の利用促進、利用者の利便性向上等を考慮した事業

5 資格

(1) 指定管理者は、業務の実施にあたり、関係法令等に定める必要な官公署の免許許可及び認定等を事前に受けているものとする。

また、個々の業務について次項の規定により再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先がそれぞれ上記の免許、許可及び認定等を受けていることを事前に確認するものとする。

(2) 指定管理者は、関係法令等に定める資格を有する者を配置しなければならない。

6 管理運営体制の確保

指定管理者は、「3 管理運営業務に関する内容及び基準」に掲げる業務を遂行するにあたっては、必要な専門知識を有する職員を適正に配置するとともに、それらの職員を管理監督する職員を配置するものとする。

7 再委託

- (1) 指定管理者は、「3 管理運営業務に関する内容及び基準」に記載した業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委託してはならない。（本基準内に別に示すものを除く。）
- (2) 前項の業務の主たる部分とは、「3 管理運営業務に関する内容及び基準」に記載した業務とする。
ただし、「(2) 施設及び設備器具の管理に関する業務」のうち、専門的な資格や知識、技能を必要とするものについては、再委託できるものとする。
- (3) 指定管理者は、業務の一部を第三者に委託しようとする場合は、あらかじめ県の承認を得なければならない。
- (4) 指定管理者は、業務の一部を委託した者の商号又は名称その他必要な事項を県に報告すること。

8 暴力団の排除措置

指定管理者は、施設の管理運営から暴力団等を排除するため、次の措置を行うものとする。

- ① 契約の相手方が暴力団関係者であるか否か疑わしいときには、誓約書及び役員名簿を徴し、県を通じて警察に照会すること。
- ② 警察からの情報提供で契約の相手方が暴力団関係者であることが判明した場合に、契約解除等が行えるような契約内容とすること。

9 経理

- (1) 予算執行
センターが公の施設であることに鑑み、指定管理者は適正な経理を行うものとする。
- (2) 経理規定
指定管理者は、経理規程を策定し、経理事務を行うものとする。

10 業務計画書及び事業報告書の提出

- (1) 業務計画書
指定管理者は、毎年度2月末日までに、次に掲げる事項を記載した次年度の管理運営に関する詳細な業務計画書を作成し、県に提出するものとする。
 - ① 次年度の運営目標
 - ② 実施事業（自主事業含む）の概要及び実施時期
 - ③ 管理運営体制
 - ④ 管理業務及び自主事業に係る収支予算
 - ⑤ その他必要な事項なお、業務計画書の変更については、事業実施の2カ月前までに県と協議し、承認を得ることとする。
- (2) 定期報告書（事業進捗状況報告）
指定管理者は、利用者数及び事業実施状況、利用料金収入状況について、月ごとに

まとめ翌月10日までに報告するものとする。

なお、管理運営にあたっては、1日の業務内容（点検、修繕、清掃、その他維持管理業務、窓口運営業務等）や県民対応など特記事項を記した日報等を作成し、適正な業務、事業管理を行うこととする。

(3) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後2カ月以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し提出すること。また、年度の途中において指定管理者の指定を取り消された場合にあつては、その取り消された日から2カ月以内に当該年度の当該日までの事業報告書を提出するものとする。

- ① 管理業務の実施状況
- ② 利用状況
- ③ 利用料金の収入実績
- ④ 管理業務に係る決算
- ⑤ 自主事業の実施状況及び収支決算
- ⑥ その他必要な事項

(4) その他随時報告等

指定管理者は、県から管理業務及び経理の状況等について報告を求められた場合、報告書を作成して指定期日までに提出するものとする。

11 業務に関する立ち入り検査

県は必要に応じて、経理状況、事業実施状況等について、立ち入り検査を行うことができるものとする。

12 利用者の満足度調査の実施及び業務改善等

指定管理者は、利用者等を対象に毎月アンケート等を行い、意見や要望、満足度等について把握し、業務改善等管理運営に反映させよう務めること。

アンケートの内容については、県と協議を行うこと。また、利用者等のアンケート結果及びその業務改善の状況について、調査実施の翌月末までに県に報告するものとする。

13 キャッシュレス決済の導入

指定管理者は、キャッシュレス決済を導入すること。

利用料金、売店について、多様な決済手段（国内外のクレジットカード、電子マネー、コード決済）に対応すること。

なお、令和5年4月末までに、導入すること。

14 モニタリングの実施

指定管理者は、別途定める「山梨県立富士山世界遺産センターの管理運営状況に係るモニタリング実施要領」等に基づき、県が実施するモニタリングに協力すること。

なお、モニタリングの結果、指定管理者の業務内容に改善が必要と認められる場合は、県は立ち入り調査等を行い、協議の結果、指定管理者に是正勧告等を行う。是正勧告を行い改善が見られない場合は、指定を取り消すことがある。

15 県の求めるサービス水準

当該施設の設置目的ある、富士山が有する信仰の対象及び芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解を深め、もって県民文化の発展に寄与するとともに、観光の振興に資するため、指定管理者に求めるサービス水準について、以下の指標、目標値を設

定する。目標値は新型コロナウイルス感染症の影響を考慮したものであるため、コロナが収束した後は、目標値を再度設定する。

	業務項目	指標	目標値
1	富士山の顕著な普遍的価値に対する理解	各種PRイベントの参加数	年間5回以上
2		アンケート調査による展示の充実度、整備状況が満足である。	80%以上
3	来館者数	来館者数	年間30万人
4	自主事業	実施回数	年間10回以上

16 指定期間の前に行う業務

- (1) 協定項目について県との協議
- (2) 利用料金等の設定
- (3) 配置する職員等の確保、職員研修
- (4) 業務等に関する各種規定の作成、協議
- (5) 現行の指定管理者からの業務引継

17 その他

- (1) 協定書に定めのない事項及び疑義が生じた場合
県及び指定管理者双方が誠意を持って協議するものとする。
- (2) 業務引継
指定期間の終了もしくは指定取消しにより次期指定管理者に業務を引き継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を提供するものとする。なお、これに要する費用は指定管理者が負担するものとする。
- (3) 富士山憲章推進会議
館内にある富士山憲章推進会議（富士山ボランティアセンター）の活動に際し、センターの管理運営上で支障がない限り、施設及び設備の使用等について協力するものとする。
- (4) 情報の取扱い等
 - ①指定管理者が作成し、又は取得した文書（センターの管理業務に係るものに限る。以下「管理文書」という。）は、山梨県情報公開条例（平成17年山梨県条例第14号）に規定する行政文書に準ずるものとして適正に管理を行うものとする。なお、指定管理者は、管理文書の分類、保存及び廃棄に関する基準その他管理文書の管理に関し、必要な事項を年度毎に定め、県に報告し了承を得るものとする（管理開始年度の基準等については、指定管理者になる団体が管理開始日の7日前までに県に報告し了承を得ること。）。
 - ②指定管理者が保有する管理文書について、知事に対し山梨県個人情報保護条例（平成5年山梨県条例第1号）に基づく個人情報の開示の請求又は山梨県情報公開条例に基づく行政文書の開示の請求があった場合、知事から管理文書の提出を求められたときは、これに応じるものとする。
 - ③指定管理者が行う利用者に対する各種指導については、山梨県行政手続条例第4章の規定（行政指導）の適用はないが、指定管理者はこれらの指導に当たっては県の機関に準ずるものとして、同章の趣旨により適切に行うものとする。
- (5) 環境への配慮
指定管理者は、施設の維持管理・運営にあたっては、県の環境管理システムに準じて省エネルギーの推進及び温室効果ガスの排出抑制に努めるとともに、廃棄物の発生

抑制、リサイクルの推進等の環境保全についても十分配慮するものとする。

(主な取り組み)

- ① 県の環境管理システムで定める共通実施計画の取り組みについて、可能な限り実施すること。
- ② エネルギー使用量の把握及び使用状況の分析を行い、必要な場合は改善策等を講じること。
- ③ 環境に配慮した製品の購入に努め、廃棄の際は資源の有効活用や適正処理を図ること。
- ④ ①の実施状況及び②の使用状況等については、半年ごとに県に報告すること（報告様式は資料⑥）。