

姫路城管理運営業務 要求水準書

令和 8 年 8 月
姫路城管理事務所

目次

1	管理運営の基本方針	3
2	運営体制	4
3	管理運営業務	8
4	安全対策	15
5	参考資料	17
6	別表1	18
7	別表2	21

1 管理運営の基本方針

国内のみならず海外からも多くの観光客が来城される中で、文化財保護の重要性や保存継承について理解を深め、文化財保護法等の関係法令や姫路城管理条例等の条例規則を遵守し、姫路市観光施策の中心施設として姫路城を活用していく必要がある。また、令和7年に策定した「姫路城保存活用計画」や姫路市総合計画「ふるさと・ひめじプラン2030」を踏まえ、消防・防災、警備、城内見学、植生等、それぞれの分野に応じた管理運営の指針を明確にし、各管理運営業務の横断的な連携が重要となっている。

本要求水準書は、消防・防災、警備に係る安全対策、城内見学に係る改札、インバウンド対策を含む案内・誘導、感染症対策、その他来城者に対するサービスに付随する業務の一体的な管理運営のあり方や体制構築についての基本方針を以下のとおり示すものである。

(1) 文化財としての管理運営

世界遺産であり、国宝や重要文化財建造物を多く抱える姫路城の公開は、文化財保護の観点等を重要視し、公開場所等は、「姫路城保存活用計画」に基づいて本市が決定する。このため、管理運営手法についても文化財の価値を理解し損ねないように留意する。

(2) 入城者の安全確保

城は、敵の侵入を防ぐべく築き上げられたものであり、見学環境として危険な個所が随所に見受けられるため、入城者の安全については、姫路城の構造上の特性を理解し、十分な配慮が必要である。

季節要因等による混雑予測に基づいた対応を実施するとともに、火災・災害、又は転倒による怪我や熱中症等の急病の発生時には的確かつ迅速な対応が求められる。さらには、消防・防災対策について、定期的な訓練と警察・消防等の関係機関との連携を図り構築していく。

また、今後の社会及び行動様式の変化に対応し、安全かつ安心な運営を行う。

(3) 「おもてなし」の更なる向上

入城者に対する「おもてなし」の向上に努めること。

具体的には、管理運営業務要求水準書補足資料（以下、「補足資料」という。）のⅡ業務基本事項（16頁～23頁）を遵守し、業務に携わるすべてのスタッフ等は、来城者（困っている人）の気持ちに寄り添い、思いやりを心掛けた行動をとるよう努めること。

また、文化財を活用した観光施策としてのブランド化の推進を図る。

(4) 運営スタッフの資質の向上

観光は人々の生活に欠かすことのできない活動の一つであるとともに、地域経済の発展をリードする戦略産業であることから、今後の国内需要はもとより、インバウンドやリピーターの取り込みが必須となる。

来城者が「また来たい。」と思ってもらえるよう、あいさつや声掛け、親切的な対応を基本に、運営スタッフの資質の向上に努める。

2 運営体制

(1) 組織の基本的考え方

① 入城者対策等の管理の一元化

姫路城管理事務所（以下、「事務所」という。）を中心に警察・消防等の関係機関と相互に連携を図り、管理運営体制の一元化及び入城者に係る安全対策を構築していくこと。

② 管理運営委託事業者（以下、「事業者」という。）の役割

入城者の安全やスムーズな入退城ができるよう工夫を凝らすとともに入城料金の徴収・管理をはじめ、日常の適正な管理運営、城内イベント実施時等に的確に対応すること。

③ 運営会議の実施

事務所と事業者等が密接に連携できるよう、定期的に運営協議を開催し、情報共有を積極的に図ることで、より安全で快適な見学環境の維持に努める。

(2) 運営組織

管理運営の基本方針に基づき、事務所と事業者が緊密に連携するとともに、管理運営や安全対策を一元的に実施できるよう、運営組織図・運営実施計画・運営マニュアルを令和9年1月29日（金）までに作成（いずれも様式任意）し、事務所へ提出すること。

(3) 入城者予測に基づく運営体制の構築

令和9年度以降の入城者予測数を平均120万人／年度と想定し、以下のとおり「通常日」、「繁忙日」の2区分に応じた運営体制を構築すること。

なお、受託事業者による入城者受入業務の開始は、令和9年3月1日からとする。

■区分別運営体制

入城者予測	通常日体制 ～7,000 人	繁忙日体制 7,001 人～
-------	-------------------	-------------------

■想定入城者数区分（令和9年3月～令和12年2月）

区分	人数	日数（各年3月～翌年2月ベース）		
		令和9年	令和10年	令和11年
通常日	7,000 人以下	338 日	339 日	336 日
繁忙日	7,001 人以上	26 日	24 日	27 日
日数合計		364 日	363 日	363 日

■繁忙日（日数については各年3月～翌年2月ベース）

	令和9年	令和10年	令和11年
3月	27 日～31 日	25 日～31 日	24 日～31 日
4月	1 日～5 日 9 日、10 日	1 日～3 日 7 日～9 日	1 日～8 日
5月	1 日～5 日	4 日～6 日	3 日～5 日
6月			
7月			
8月	12 日～14 日	12 日～14 日	12 日～14 日
9月	19 日	17 日、23 日	16 日、23 日
10月	10 日	8 日	8 日
11月	20 日～22 日	4 日	24 日
12月	31 日	31 日	31 日
1月			
2月			
合計	26 日	24 日	27 日

(4) 人員配置

入城者の安全確保、おもてなしの更なる向上を図るため、スタッフの種類別に人員を効果的に配置する。

① スタッフについて（種類）

- ア 統括運営管理者（１名）
- イ 運営ディレクター（２名以上・常勤）
- ウ 運営スタッフ（別表１を参照すること。）
- エ 警備スタッフ（別表１を参照すること。）
- オ 市民ボランティア

② スタッフ基本配置例（別表１を参照すること。）

③ 姫路城特別展示に係る配置について（別表１を参照すること。）

④ 配置場所別の主な業務内容

（要求水準書８頁「３ 管理運営業務」及び補足資料を参照すること。）

・運営事務所

- ア 管理運営業務全般の統括（補足資料２７頁参照）
- イ 姫路城便覧を活用した情報発信（補足資料２７頁参照）
- ウ SNSを活用した情報発信（補足資料２７頁参照）
- エ 入城料等の指定金融機関等への納付（補足資料２７頁～３４頁参照）
- オ 通常清掃業務（要求水準書１４頁及び補足資料４４頁参照）

・改札口

- ア 入城料、観覧料及び入園料の徴収（補足資料２７頁～３４頁参照）
- イ 入城料等徴収料金の精算（補足資料２７頁～３４頁参照）
- ウ 入城料等徴収料金の保管（補足資料２７頁～３４頁参照）
- エ 通常清掃業務（要求水準書１４頁及び補足資料４４頁参照）

・管理事務所

- ア 一般事務（要求水準書１３頁～１４頁参照）
- イ 通常清掃業務（要求水準書１４頁及び補足資料４４頁参照）

・姫路城資料室（インフォメーション）

- ア 案内・誘導業務（補足資料 3 5 頁～4 4 頁参照）
- イ 外国人観光客対応業務（補足資料 1 6 頁及び 4 4 頁参照）
- ウ 通常清掃業務（要求水準書 1 4 頁及び補足資料 4 4 頁参照）
- エ 待ち列対応業務（補足資料 4 6 頁参照）

・大天守

- ア 案内・誘導業務（補足資料 3 5 頁～4 4 頁参照）
- イ 下足業務（補足資料 4 5 頁～4 6 頁参照）
- ウ 警備業務（緊急時の対応を含む。）（補足資料 4 7 頁～6 9 頁参照）
- エ 通常清掃業務（要求水準書 1 4 頁及び補足資料 4 4 頁参照）

・西の丸

- ア 案内・誘導業務（補足資料 3 5 頁～4 4 頁参照）
- イ 下足業務（補足資料 4 5 頁参照）
- ウ 警備業務（緊急時の対応を含む。）（補足資料 4 7 頁～6 9 頁参照）
- エ 通常清掃業務（要求水準書 1 4 頁及び補足資料 4 4 頁参照）

・二の丸及び備前丸

- ア 案内・誘導業務（補足資料 3 5 頁～4 4 頁参照）
- イ 待ち列対応業務（補足資料 4 6 頁参照）
- ウ 警備業務（緊急時の対応を含む。）（補足資料 4 7 頁～6 9 頁参照）
- エ 通常清掃業務（要求水準書 1 4 頁及び補足資料 4 4 頁参照）

・菱の門

- ア 肩掛け式携帯袋配布業務
- イ 通常清掃業務
- ウ 案内及び誘導業務

・城外

- ア 案内・誘導業務（補足資料 3 5 頁～4 4 頁参照）
- イ 待ち列対応業務（補足資料 4 6 頁参照）
- ウ 警備業務（緊急時の対応を含む。）（補足資料 4 7 頁～6 9 頁参照）
- エ 通常清掃業務（要求水準書 1 4 頁及び補足資料 4 4 頁参照）

(5) スタッフの育成

姫路城は市内最大の観光施設であり、姫路城での見学等に対する印象

が本市へのイメージに直接つながるとの考えから、スタッフの育成や良い人材の確保は、非常に肝要なポイントである。したがって、育成に当たっては、あいさつ等の基本的なマナーはもとより、姫路城に関する知識の習得も含め、研修会等を計画的に実施し、資質の向上を図ること。

① スタッフの研修・訓練

スタッフの研修・訓練については、姫路市消防局（以下、「消防局」という。）をはじめ、専門的な機関とも綿密に調整し、計画的に実施するとともに、心肺蘇生法やAEDの使用方法等に関する知識の習得を図り、緊急時に対応できるよう整えること。

② 市民ボランティアの活用

市民ボランティアは一元化して管理すること。市民ボランティアが行う業務は案内業務を基本とするが、個人の能力や必要性に応じて、外国語による案内業務や介助業務も含むものとする。

（６）基本情報

① 休城日

12月29日、30日の2日間

＊ただし、台風等による荒天、その他災害等の不測の事態が発生した場合は、事務所の判断により休城することがある。

② 入城時間

午前9時～16時（閉門17時）

【アーリーオープンの実施】

混雑が予想される日の緩和策や姫路市に宿泊された方の利便性を図るため、一定の要件を満たした場合（市が許可した宿泊施設からの申請を含む。）に開門時間を30分繰り上げることがある。

なお、混雑状況等により閉門時間が若干遅れる場合もある。

3 管理運営業務

（１）委託業務の内容

管理運営業務の内容については、要求水準書と補足資料のとおりとする。また、業務の開始に当たって、事前に運営実施計画・運営マニュアル（別表2を参照すること。）を策定し、計画的かつ効果的な業務実施に

努めることとする。

なお、要求水準書と補足資料に記載のない事項が発生した場合には、姫路城管理事務所と事業者で協議のうえ、実施等の可否を決定することとする。

(2) 契約期間及び基本スケジュール

契約締結日から令和12年(2030年)2月28日まで

※契約締結日から令和9年2月28日までは業務開始の準備期間とし、委託料の支払は生じないものとする。

※本契約は地方自治法(昭和22年法律第67号)第234条の3の規定による長期継続契約であり、令和9年度(2027年度)以後において、本業務に係る予算の減額又は削除があった場合は、本契約を変更し、又は解除することができる。

業務開始に当たり、事務所を中心とする関係機関と緊密に連携しうる適切な管理運営体制を構築すること。

■直近のスケジュール

令和8年度					令和9年度	
11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
運営スタッフの募集・選考等		運営スタッフの教育・研修		管理運営業務の実施(開始)		

(1) 詳細業務

① スタッフ等の募集・育成について

ア 上記の基本スケジュールをもとにした運営スタッフの育成の考え方や次年度以降の継続的な育成方法を明確にし、それに基づいた育成を行うこと。

イ 姫路市内を中心に運営スタッフの募集・選考を行い、入城者の安全確保及び入城者に対する「おもてなし」の向上、姫路城特有の知識や感染症に関する知識の習得、インバウンド対応のための計画的な教育研修の実施を行うこと。

ウ 配置すべきスタッフ数は、5頁の想定入城者数区分や別表1のスタッフ基本配置例を参照し、業務の履行にあたって必要な人員を確保す

ること。

エ 教育研修の期間・内容・講師等については、事務所、城郭研究センター、消防局等とも協議して実施すること。また、現に城内で活動中のボランティアについても教育研修の機会を設けること。

オ 城内・大天守内の入城者動線及び城内各所の展示内容（特別公開、建物内展示等を含む。）を把握し、適切な誘導及び案内ができるよう、また、市内観光施策について、入城者に対して紹介できるよう教育指導すること。

② 運営事務所の管理等について

ア 運営スタッフの控室兼運営事務所は、本市所有の仮設事務所（プレハブ2階建ての2階部分：喜斎門広場）を令和9年3月から使用することとする。（この場合、仮設事務所の光熱水費の負担は発生しない。）

イ 運営事務所の機械警備に関する委託費及び基本的な通信環境整備に係る費用は、姫路市の負担とする。

ウ 運営事務所管理（更衣・休憩・事務等全般）、運営事務所備品（各種事務機器・日用消耗品等）に係る費用及び運営に係る費用（通信費・複写費・運送費等）並びに入城料徴収保管に伴う備品（金庫等）、スタッフ連絡用無線機（市警備職員分含む。）、入城整理用拡声器、運営スタッフ等のユニフォーム、防寒防暑防雨用品、熱中症対策用品、救護用薬品、清掃道具等の日常運営業務に必要な備品・消耗品は、委託業務に含むものとする。

エ 委託若しくは自主に関する事業や業務の計画又は報告を行うこと。

③ 人員配置、安全対策（感染症対策を含む。）等について

ア 要求水準書を熟読し、必要な人員（＊1）による体制を整えること。

イ 運営スタッフは、案内・誘導（＊2）、改札、事務補助、等の日常業務のほか、繁忙日等においては混雑対策として待ち列の整理誘導等を行うこと。また、主に外国人観光客に対応するコンシェルジュスタッ

フ（＊１）を適宜配置すること。

ウ 警備スタッフは、１５頁「４ 安全対策」業務を行うこと。

エ 城外スタッフ（＊１）は、繁忙日の混雑対策として、入城口前での安全確保や雑踏整理を行うこと。

オ 運営スタッフ等には受託事業者であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にすること。

カ 市民ボランティアに対しては、スケジュールの管理や連絡調整等を図りつつ、良好な関係を構築し、入城者の安全に配慮した誘導方法等を指導・助言すること。

キ 想定入城者数（平均１２０万人／年度）を前提に、城内外全域（別表１参照）を対象とした人員配置を行うこと。

（＊１）人員とは、統括運営管理者（委託する業務全般を統括する者）、運営ディレクター（トラブルが発生した際にその対応に当たる等、統括運営管理者を補佐する者）、運営スタッフ、コンシェルジュスタッフ（インフォメーション業務全般や改札口付近での整理・サポート及び外国人観光客のニーズ等を的確に把握し、問題等の解決に向け調整や通訳を行う者）、警備スタッフ、城外スタッフ（繁忙日に配置する臨時的スタッフ）、市民ボランティアをいう。

（＊２）大天守及び西の丸の出入り口において、傘袋（雨天時のみ）の配付・回収作業等、建物出入り口での作業全般も含む。

④ 展示物等（＊１）の維持・管理・運用について

ア 関連する姫路市行政計画（１頁）や下記の姫路城特別展示公開スケジュール（年間予定）等をもとに、文化財的価値を深く理解するとともに、建造物を含む展示物等の管理方法を運営実施計画に反映し実施すること。

イ 展示物等の公開活用については、展示物等の魅力を高めるための有効な案内手法を通じて、姫路城の正しい知識と歴史をより深く理解してもらうためのきめ細かな案内を行うこと。

ウ 文化財の保護対策については、単なる案内業務に留まらず、文化財の解説に工夫を重ね、教育・学習機能の充実を図りながら、文化財の本質的価値と保護継承の意義を広く啓発すること。

また、展示物等の適正な管理方法に関して、運営実施計画に盛り込むとともに運営マニュアルにおいてもその取扱いを明確にし、運営スタッフの文化財保護意識と能力の向上を図ること。

エ 下記の姫路城特別展示で公開するための人件費・管理費等については、事業経費に計上すること。ただし、特別公開に係る経費は除くものとする。

(※ 1) 展示物等とは、建物内に展示する資料・復元物等の品のほか、天守・土堀・櫓・門等の建造物、サイン・パネル等の看板類、動画コンテンツ、体験型展示、特別展示等のことをいう。

■ 姫路城特別展示 公開スケジュール (年間予定)

場所	公開回数	公開日数	内容
西の丸百間廊下 力の渡櫓	常時公開	3 6 3 日 無料 ※令和9年3月 公開有り	千姫打掛の復元 映像公開
化粧櫓	2 1 日 × 4 回	8 4 日 無料 ※令和9年3月 公開有り	千姫等の復元着 物の展示事業 8 4 日間以外は 非公開とする。
大天守一階 武具庫	4 2 日 × 2 回	8 4 日 無料	太刀や火縄銃等 の武具体験展示 8 4 日以外は非 公開とする。
大天守二階 武具庫	4 2 日 × 2 回	8 4 日 無料	姫路城大天守 徹底解剖の映像 8 4 日以外は非 公開とする。

リの一渡櫓 チの櫓	49日×3回 48日×1回	195日 無料	大名行列の衣装 調度品の展示 195日以外は 非公開とする。
特別公開	30日×1回	30日 有料	令和中期保存修 理工事で修復し た櫓等を特別公 開するもの

※保存修理工事等でスケジュールを変更する場合があります。

⑤ 入城料等の徴収事務について

ア 縦覧券・観覧券・共通入場券・年間入城券の販売、半券の徴収（デジタルチケットの着券処理を含む。）、案内等出改札業務全般を実施するとともに、不正入城を防止すること。

また、最新の改札・徴収システムが導入された場合は、適宜対応すること。

イ 券売機、つり銭、縦覧券等の入城料等に関する管理を行うとともに入城料等の集計・入金を各種条例及び規則に従い、信義を守り誠実に行うこと。

⑥ 情報発信について

ア 情報提供専用ホームページ「姫路城便覧」内で、ライブカメラを活用した入城口の混雑状況や、イベント情報、入城待ち時間、姫路城周辺駐車場の空き情報等のリアルタイムな情報を随時更新し、発信すること。

イ 情報提供専用ホームページ「姫路城便覧」は、原則サイトの名称、内容、機能等を継続して運用すること。但し、姫路市情報セキュリティ対策基準における「6.5 不正アクセス対策」を講じること。

また、運営事務所の公式アカウントによるSNS（インスタグラム等）を活用し、随時情報発信に努めること。なお、情報の内容等は事務所の確認を得ることとする。

⑦ 一般事務について

ア 一般的な問い合わせに対する応対、観光イベント等に関する案内、落とし物・迷子対応等、観光客に対するサービス全般にわたる業務を行うこと。

イ 年間入城券の発行に関する業務を行うこと。

ウ 団体入城者、無料入城者等、姫路城に関する入城者の統計を管理すること。但し、日本人入城者・外国人入城者の内訳については、市が提供する。

エ 入城券及びパンフレット等の設置・撤去及び在庫管理を適正に行うこと。

オ 清掃奉仕活動の受付や記念品の提供を行うこと。

なお、上記記念品は市が用意する。

カ 市の決定権限に属する申請等に対して、受付・確認等を行うこと。(減免、通行許可、撮影許可等)

キ その他、姫路城の円滑な運営のため、事務所の簡易な事務を補助すること。

⑧ 通常清掃業務について

ア 日ごろより日常清掃（＊１）や通常清掃点検(補足資料４７頁参照)を実施し、事務所・姫路城資料室（インフォメーション）・改札窓口内・展示物・園路等の見学場所等を常に清潔・衛生的に保つよう努めること。

イ 入城者が快適かつ安全に見学できる環境を整えること。

（＊１）日常清掃とは、放置しておくとも美観を損ねるもの、日々付着する汚れやゴミを取り除くこと。

⑨ 自主事業について

管理運営業務の範囲で、姫路城の品格と景観に配慮した上で、姫路城の価値を守りつつ、来城者を魅了することができる事業を継続して実施すること。ただし、物品販売及び造形物、サイン看板等の設置は許可しない（事務所と事業者が協議のうえ許可した場合を除く）。

⑩ インバウンド対策について

ア 管理運営業務の範囲において、インバウンド向けの受入環境を整備し、姫路城のブランド価値向上に向けた具体的施策を実施すること。ただし、原則として、物品販売及び物品の設置（造形物、サイン看板等）は許可しない（事務所と事業者が協議のうえ、許可した場合を除く。）。

イ 外国人観光客対応業務を基本とし、現行の定時ガイドツアー、

コンシェルジュスタッフの配置、姫路城便覧サイトから接続する姫路城音声ガイド（多言語音声ガイド）は、原則継続して実施するものとする。

なお、休止する場合は代替案を提示すること。

⑪ 上記以外のおもてなしに関する業務について

ア 外国人観光客を含むアンケート調査を年1回以上実施し、入城者の属性のほか、意見・感想等を情報収集すること。

イ アンケート結果は、事務所に報告するとともに、スタッフ全員で情報を共有し、業務改善や自主事業に反映させる等、おもてなしの質の向上につなげること。

4 安全対策

(1) 警備体制（緊急時対応を含む）

事業者は、警備スタッフを配置する。警備スタッフとは、日中の城内を警備するため常時配置されるスタッフをいう。

警備スタッフは、入城者の安全対策（感染症対策含む。）の実施や監視体制を維持するため、市の警備担当職員と連携し、効果的な警備体制の構築を図るものとする。

① 警備スタッフの人数・配置

警備スタッフの人数、配置場所に当たっては、5頁の想定入城者数区分に基づく入城者予測をもとに決定する。特に、大天守の待ち列の整理、大天守・百間廊下の階段や出入口付近での事故・滞留防止等、入城者の安全確保を最優先として混雑緩和に努める。

② 警備スタッフ業務内容（補足資料50頁を参照すること。）

ア 防火・防災設備の管理に関すること

イ 防火・防災及び消防に関すること

ウ 観光客の整理誘導

エ 迷子・拾得物の措置に関すること

オ その他警備業務に関すること

カ 登閣規制、制限（場内各所連動）、階段規制・警戒

キ 緊急避難対応

ク 文化財の保護・管理・報告

ケ 城内の美観に関すること

コ 閉城業務（ゲストフォロー）

③ 救急対応

負傷者や病人等を発見した場合は、保護と同時に事務所へ連絡する（消防局への通報含む。）とともに、市警備担当職員と連携し救急活動を行う。

（２）防災・防火体制

事業者は、事務所が適宜実施する防災・防火に係る研修等に参加し、防災・防火対策や緊急情報の周知・発信のため、事務所や消防局との相互連携を図っていく。

① 防災訓練・救急訓練の実施及び設備管理・点検

姫路城市管理条例施行規則に基づき、現場にて事務所や消防局と連携して防災訓練及び設備管理・点検を行う。

② 制限事項の告知

姫路城市管理条例施行規則や姫路市火災予防条例に基づき、パンフレット等の印刷物や規制看板等により、危険物持ち込み等の制限事項を告知する。

③ 混雑時等の安全確保

繁忙日や一定の基準による混雑時、その他事務所が必要と認める際は、城内各所において登閣制限又は規制を行うとともに、入城者の安全管理及び動線確保（感染症対策を含む。）を図る。

④ 緊急時の対応

緊急時は、入城者の安全確保を最優先とし、防災室（事務所）からの指示のもと避難誘導及び消防活動を行う。また、事務所や消防局と連携した緊急連絡体制を構築する。

5 参考資料

・姫路城入城者数（外国人内訳）の状況について

	令和 4 年度			令和 5 年度			令和 6 年度			令和 7 年度		
	入城者数	内外国人数	外国人率	入城者数	内外国人数	外国人率	入城者数	内外国人数	外国人率	入城者数	内外国人数	外国人率
4月	83,360	1,498	1.8%	153,597	60,364	39.3%	184,481	71,971	39.0%	200,073	84,264	42.1%
5月	83,657	1,620	1.9%	137,149	40,211	29.3%	147,538	57,490	24.2%	156,624	62,698	40.0%
6月	44,452	1,232	2.8%	93,540	31,963	34.2%	98,959	38,184	24.0%	102,551	35,437	34.6%
7月	46,483	1,671	3.6%	94,079	29,133	31.0%	97,250	37,209	23.8%	92,148	42,298	45.9%
8月	85,152	2,092	2.5%	135,935	28,853	21.2%	129,116	36,471	17.5%	128,887	39,859	30.9%
9月	52,306	1,946	3.7%	119,377	30,522	25.6%	117,361	40,023	21.2%	113,777	39,614	34.8%
10月	95,043	6,473	6.8%	145,362	51,201	35.2%	153,921	66,208	26.7%	164,127	60,690	37.0%
11月	115,310	12,578	10.9%	161,646	49,711	30.8%	162,820	61,246	23.4%	178,693	50,009	28.0%
12月	72,805	10,655	14.6%	89,730	27,306	30.4%	96,231	30,923	20.0%	91,513	29,518	32.3%
1月	63,329	10,051	15.9%	83,884	22,368	26.7%	88,192	27,465	19.3%	86,986	28,228	32.5%
2月	63,378	9,855	15.5%	95,499	22,024	23.1%	85,610	24,395	17.7%	106,711	31,494	29.5%
3月	152,080	39,839	26.2%	169,769	58,644	34.5%	170,632	57,575	21.0%	145,584	43,317	29.8%
合計	957,355	99,510	10.4%	1,479,567	452,300	30.6%	1,532,111	549,160	24.0%	1,567,674	547,426	34.9%

別表 1

① スタッフ基本配置例

番号	配置場所	通常日		繁忙日	
		運営	警備	運営	警備
1	運営 事務所	1 名 (1 P)		1 名 (1 P)	
2	改札口	7 名 (5 P)		8 名 (6 P)	
3	管理 事務所	2 名 (2 P)		3 名 (3 P)	
4	姫路城 資料室 (インフォメ ーション)	4 名 (3 P)		6 名 (4 P)	
5	大天守 入口 出口	3 名 (2 P)		3 名 (2 P)	
6	大天守 2 階 4 階 6 階	3 名 (3 P)	3 名 (3 P)	3 名 (3 P)	3 名 (3 P)
7	大天守 巡回 遊撃	1 名 (1 P)		2 名 (1 P)	2 名 (2 P)
8	西の丸 百間廊下 入口 中央 出口	3 名 (3 P)		3 名 (3 P)	
9	西の丸 庭園		1 名 (1 P)		1 名 (1 P)

10	菱の門 案内	2名 (1P)		3名 (2P)	
11	西の丸 巡回 遊撃	1名 (1P)		1名 (1P)	
12	二の丸 ろの門他	2名 (2P)	1名 (1P)	2名 (2P)	1名 (1P)
13	備前丸 水四門 備前丸 巡回		2名 (2P)		2名 (2P)
合計		29名 (24P)	7名 (7P)	35名 (28P)	9名 (9P)

＊上記のスタッフ配置例は、各想定入城者区分に応じて配置すべき最低限の人員（ポスト数）を示したものである。したがって、上記の人員（ポスト数）以上にスタッフを配置することは差し支えない。

スタッフの人件費については、5頁「想定入城者数区分」に応じた管理運営体制を講じ、想定される人員数をもとに算出し見積もること。

＊上記の配置例には、運営ディレクターは含んでいるが、統括運営管理者は含んでいない。なお、市民ボランティアの配置については、考慮する必要はない。

② 姫路城特別展示に係る配置について

番号	公開場所	公開日数（年間）	配置数
1	西の丸百間廊下 カの渡櫓	3 6 3 日 無料公開	・スタッフ基本配置例 8「百間廊下」運営スタッフ で対応すること。
2	化粧櫓	8 4 日 有料公開	・運営スタッフ1名以上を追加し、対応すること。 ・令和9年3月8日～3月 14日（無料公開・運営ス タッフ1名以上）の期間につ いて、運営スタッフを配置す ること。
3	大天守一階 武具庫	8 4 日 無料公開	・運営スタッフ1名以上を 追加し、対応すること。
4	大天守二階 武具庫	8 4 日 無料公開	・運営スタッフ1名以上を 追加し、対応すること。
5	リの一渡櫓 チの櫓	1 9 5 日 無料公開	・運営スタッフ1名以上を 追加し、対応すること。
6	特別公開	3 0 日（予定） 有料公開	・年度によって、内容（場 所や期間）に変更が生じる ため、見積もる必要はない。 （別途契約予定である。）

別表 2

① 運営実施計画と運営マニュアルの策定について

	項目	事務概要	運営実施 計画	運営マニ ュアル
1	スタッフ等の 募集・育成に ついて	・スタッフの育成、研修、 訓練等の実施 ・ボランティアの管理と 研修等の実施	●	
2	運営事務所の 管理等について	・運営事務所の開設及び維 持管理 ・運営に係る備品や消耗品 等の調達と管理 ・委託若しくは自主に関す る事業や業務の計画又は報 告を行うこと。	●	
3	人員配置、安全対 策（感染症対策を 含む。）等に ついて	・人員の手配及び混雑区分 に応じた配置等を行うこ と。 ・来城者の安全確保及び混 雑列の整理誘導（感染症対 策を含む。）を行うこと。	●	●
4	展示物等の維持・ 管理・運用に ついて	・展示物等を活用した効果 的な案内等 ・文化財保護及び継承の 啓発	●	●
5	入城料等の徴収 事務について	・出改札全般業務 ・入城料等の入金保管等 業務 ・券売機、入城券、つり銭 等管理業務		●
6	情報発信について	・姫路城便覧の運用・管理 及び姫路城便覧を活用した 情報発信 ・SNSを活用した情報 発信	●	●

7	一般事務について	・入城券及びパンフレット等の管理、放送、電話対応、各種統計事務等を行うこと。 ・年間入城券の発行に関する事務を行うこと。 ・市の決定権限に属する申請等に対して、受付・確認等を行うこと。(減免、通行許可、撮影許可等)		●
8	通常清掃業務について	・日常清掃や通常清掃点検を行うこと。 ・常に城内の美化維持を心掛けた行動を取ること。		●
9	自主事業について	インバウンドを含めたリピーターの獲得に向けた取り組み	●	●
10	インバウンド対策について	・外国人観光客に対する具体的な対策やサービスの向上に向けた取り組み ・現行のコンシェルジュスタッフの配置や定時ガイドの継続等の取り組み	●	●
11	上記以外のおもてなしに関する業務について	アンケート調査を実施し、情報収集を行うとともに、今後の業務改善等に活かしていくこと。	●	●

*●を策定すること。

*業務の詳細は、要求水準書及び補足資料を参照すること。