

姫路城市管理運営業務要求水準書
補足資料

令和 8 年 8 月

姫路城管理事務所

目 次

1. 管理運営業務	3
I 文化財としての管理運営	3
II 業務基本事項	16
III 現在の組織図（参考）と1日の流れ	24
IV 配置場所別の主な業務内容	27
2. 安全対策	59

1. 管理運営業務

I 文化財としての管理運営

(1) 姫路城について

兵庫県姫路市本町 68 番地に所在し、標高 46m の姫山を中心として、築城された平山城です。池田輝政による築城以来 400 年、この地に砦が築かれてからでは 600 年を超える歴史を刻み、姫路城は法隆寺とともに 1993 年 12 月、日本で初めてユネスコの世界文化遺産に登録 されました。現在、国宝に 5 件 8 棟、重要文化財に 74 棟指定されている、貴重な文化遺産です。

姫路城は別名「白鷺城(しらさぎじょう)」と呼ばれています。

【由来】

- ・白漆喰で塗られた城壁から
- ・姫路城が「鷺山」に置かれてることから
- ・黒い壁から「烏城」とも呼ばれる岡山城との対比から 等



■ 姫路城の構造

【大天守の高さ】

姫山（標高 45.6m）、石垣（14.85m）、建物（31.5m） 合計海拔 92m

【心柱の大きさ】

姫路城を支える心柱は東西に 2 本、高さ 24.6m、根元直径 95cm、末口 42cm
また、東大柱、西大柱と呼ばれており、西の心柱は昭和の大修理で新材に、東の心柱は根元部分だけ取り替えられましたが、その他の部分は築城当時のまま残されています。

【面積】

内曲輪以内の面積は 23 ヘクタール(230,000 m²)。
また、外曲輪以内の面積は 233 ヘクタール(2,330,000 m²)。
(甲子園球場のグラウンド部分(14,700 m²)と比較すると約 15.9 倍になります)

【巧妙な螺旋式縄張(らせんしきなわばり)】

本来の姫路城の縄張りは、本丸のある姫山のふもとを起点に、左回りの大きな螺旋を描いて内濠(うちぼり)、中濠(なかぼり)、外濠(そとぼり)の線が 3 重になっており、姫路城は城主の住む内曲輪、侍屋敷が配された中曲輪、寺院や町人、足軽などの住む外曲輪の 3 つの曲輪から成り立っています。

曲輪とは石垣や土塁(土盛りのこと)と濠(水の堀のこと)で囲まれた部分で、内曲輪は本丸を始め、二の丸、三の丸などで構成されており、この配置の仕方によって、名前が付けられています。姫路城は、外曲輪までの縄張りを含めて、三の丸から渦巻き状に回って二の丸、本丸に着く「左渦巻き渦郭式(かかくしき)」と呼ばれます。

また、曲輪には他に腰曲輪、帯曲輪、水曲輪など建物の配置の上で特定の場所を示す名前にも使われます。濠の総延長は 11.5km、外濠で囲まれた城下町の面積は 187ha もありました。これは江戸城と姫路城にしか類例のない形式です。現在の姫路城は、内濠にかかる橋を渡った内側になっており、内曲輪になっております。

【美しい連立式望楼型天守閣(れんりつしきぼうろうがたてんしゅかく)】

5層7階(地上6階、地下1階)の華麗な大天守と東、西、乾(北西)の3つの小天守が渡櫓(わたりやぐら)で連立式に組み合わされており、環状に連結され、内側が中庭になっています。この天守丸の配置は、軍事性を重視した構成で、この郭だけで籠城を可能にしている、姫路城の大きな特徴です。

また、天守の様式には望楼型(ぼうろうがた)と、層塔型(そうとうがた)の2種類に分けられ、初重の屋根を越屋根(こしやね)、二重の南面には出格子(でごうし)と軒唐破風(のきからはふ)、東面と西面には、三重にまでかかる大千鳥破風(おおちどりはふ)、三重、四重の南面、北面には千鳥破風(ちどりはふ)、最上階の南面と北面には、軒唐破風(のきからはふ)がそれぞれ設けられている構造の姫路城は、望楼型天守となります。(層塔型天守は、寺院の五重塔の様に構造形式が統一されているものをさす。)壁面は全体が白漆喰総塗籠(しろしっくい そうぬりごめ)の構造で造られているのも特徴で、防火・耐火・鉄砲への防御に加え、美観を兼ね備える意図があったと考えられています。幾重にも重なる屋根が、白漆喰総塗籠造の城壁と相まって、鮮やかな構成美を創りだしています。

【昔を伝える「不戦・不焼の城」】

姫路城はその400年の歴史の中で、一度も戦にまみえることなく、近代の戦災に遭うこともなかった、たぐいまれな城です。そのため、天守や櫓、門などをはじめとする内曲輪の城郭建築がほぼ建築当初のままの完全な状態で残されており、他に類例のない遺構も多く、極めて貴重な文化遺産となっています。

姫路城の歴史・城主

	年代	主な出来事	城主
690年前	1333年(元弘3年)	赤松則村が護良親王(もりよしんのう)の命により挙兵。京に兵をすすめる途中、姫山に砦(とりで)を築く。	
677年前	1346年(正平元年)	姫路城の始まり。 赤松貞範が姫山に称名寺をもとに、本格的な砦を築いたのが始まりといわれる。	あかまつ さだのり 赤松 貞範
556年前	1467年(応仁元年)	応仁の乱が起る。城主:山名氏は細川氏と対立。細川方についた赤松氏が奪還。本丸、鶴見丸を築く。	あかまつ まさのり 赤松 正則
	16世紀前半～	赤松支族の小寺氏、その重臣であった黒田重隆が城代として姫路城に入った。重隆によって居館程度の規模であった姫路城の修築がある程度行われ、姫山の地形を生かした中世城郭となったと考えられている。	くろた しげたか 黒田 重隆
450年前	1573年(天正元年)	黒田氏が代々城代となり、重隆の孫の孝高に伝えられた。	くろた よしたか 黒田 孝高
443年前	1580年(天正8年)	1576年に織田信長の命を受けて播磨に進駐した羽柴秀吉の中国攻略のため、秀吉に仕えていた孝高は、城を献上。秀吉は、3層の天守閣を築き、翌年完成した。	はしは ひでよし 羽柴 秀吉 (豊臣 秀吉)
440年前	1583年(天正11年)	秀吉は天下統一の拠点として大坂城を築き、移動。弟・羽柴秀長が入った。	はしは ひでなが 羽柴 秀長
438年前	1585年(天正13年)	秀長は、大和郡山(やまとこおりやま)へと領土を移したため、替わって木下家定が入った。16年間治めた。	きのした いえさだ 木下 家定

423 年前	1600 年（慶長 5 年）	関ヶ原の戦いの後、池田輝政が城主になった。	いけだ てるまさ 池田 輝政
422 年前	1601 年（慶長 6 年）	輝政は、城の大改築を始めた。作業は 9 年掛かり、在地の領民が駆り出され、延べ 4ー5 千万人が築城に携わった。	いけだ てるまさ 池田 輝政
406 年前	1617 年（元和 3 年）	輝政の跡を継いだ光政が、鳥取城へ移動したため、本多忠政が城主になり、三の丸、西の丸などが整備・増築され、全容がほぼ完成。	ほんだ ただまさ 本多 忠政
384 年前	1639 年（寛永 16 年）	松平忠明が城主になる。その後、榊原忠次(さかきばら ただつぐ)、松平、本多、榊原氏が城主に。	まつだいら たたあき 松平 忠明
274 年前	1749 年（寛延 2 年）	酒井忠恭が前橋城から姫路城へ入城し、ようやく安定。	さかい たたすみ 酒井 忠恭
154 年前	1869 年（明治 2 年）	酒井忠邦、版籍を奉還し、姫路城は国有に。	さかい たたくに 酒井 忠邦
102 年前	1921 年（昭和 3 年）	姫路城が史跡に指定される。	
92 年前	1931 年（昭和 6 年）	1 月、大天守など 8 棟が国宝に指定され、12 月には渡櫓、門、塀等 74 棟も国宝に指定される。	
89 年前	1934 年（昭和 9 年）	6 月 20 日、西の丸の渡櫓が豪雨のため石垣もろとも櫓が崩壊したのを契機に西の丸の修理計画が立案されたのが、姫路城大修理工事の発端である。第 1 期工事が 1935 年から 1938 年 3 月まで行われ、引き続き腰曲輪の櫓や門などの修理工事を始めた。	
81 年前	1943 年（昭和 18 年）	1950 年より腰曲輪の櫓や門などの修理工事を始めたが、戦時下のため中断された。	
78 年前	1945 年（昭和 20 年）	太平洋戦争にあって、7 月 3 日の姫路大空襲で姫路城下は跡かたもなくなった。城内にも着弾し、本城跡にあった中学校校舎のみが焼失、西の丸に着弾した 2 発は不発(あるいはすぐに消火された)。大天守にも焼夷弾が直撃したものの、不発であったなどにより、城郭建築の焼失は免れた。	
72 年前	1951 年（昭和 26 年）	新国宝に指定される。	
67 年前	1956 年（昭和 31 年）	大天守一帯の根本的な解体修理を含む第 2 次工事が、国費により 8 力年計画で着工(昭和の大修理)。	
56 年前	1964 年（昭和 39 年）	全工事終了。	
30 年前	1993 年（平成 5 年）	ユネスコの世界文化遺産に登録。	
14 年前	2009 年（平成 21 年）	大天守保存修理工事着工(平成の修理)	
12 年前	2011 年（平成 23 年）	大天守修理見学施設「天空の白鷺」開館(3 月 26 日)	
10 年前	2013 年（平成 25 年）	ユネスコの世界遺産登録 20 周年(12 月 11 日)	
9 年前	2014 年（平成 26 年）	大天守修理見学施設「天空の白鷺」閉館(1 月 15 日)	
8 年前	2015 年（平成 27 年）	姫路城大天守一般再公開開始(3 月 27 日)	

■世界文化遺産

姫路城は昭和 26 年に国宝に指定され、平成 5 年 12 月、奈良の法隆寺とともに、日本で初の世界文化遺産に登録されました。世界文化遺産には、エジプトのピラミッド、フランスのベルサイユ宮殿などがあり、文化庁が国宝や重要文化財などに指定している歴史的、普遍的価値のあるものの中から推薦し、イコモスの審査を経て、ユネスコの世界遺産委員会で正式に決定されます。姫路城は、17 世紀初頭の日本の城郭建築を代表する木造建造物として評価を得ました。

【評価の理由】

- ・その美的完成度が我が国の木造建築の最高の位置にあり、世界的にも他の類のない優れたものであること。
- ・17 世紀初頭の城郭建築の最盛期に、天守群を中心に、櫓、門、土塀等の建造物や石垣、堀などの土木建築物が良好に保存され、防御に工夫した日本独自の城郭の構造を最もよく示した城であること。

【登録内容】

登録物件	姫路城
所在地	兵庫県姫路市
登録年月日	平成 5 年（1993 年）12 月 11 日
区分	文化（建造物群）
遺産区域	構成資産 107ha（コアゾーン） 緩衝地帯 143ha（バッファゾーン）
顕著な普遍的価値の評価基準	（Ⅰ）人間の創造的才能を示す傑作である。 （Ⅳ）歴史上の重要な段階を物語る建築物、その集合体、化学物質の集合体あるいは景観を代表する顕著な見本である。

■国 宝

1951 年（昭和 26 年）6 月 9 日に文化財保護法に基づき「国宝」に指定

国宝 8 棟

（大天守・東小天守・乾小天守・西小天守・イ、ロ、ハ、ニの渡櫓）

■重要文化財

1931 年（昭和 6 年）12 月 14 日に国宝保存法に基づく当時の国宝（現在では重要文化財）文化財保護法に基づき「重要文化財」に指定

重要文化財 74 棟

（櫓 27 棟、門 15 棟、塀 42 棟）

(2) 入城料等

姫路城入城料

券種	料金
一般（18歳以上）	2,500円
市民（18歳以上）	1,000円
30人以上（18歳以上）	2,000円
30人以上（18歳以上・市民）	800円
姫路城・好古園共通券	2,600円
姫路城年間入城券	5,000円
18歳未満	無料

- ・18歳未満(18歳未満に達した日から同日以後の最初の3月31にまでの間にある者を含む)は無料です。
- ・「市民」とは、姫路市内に住所を有する方です。
- ・「姫路年間入城券」は、当該縦覧料をお支払いされた日から起算して1年を経過する日までの間、同一が回数について制限を受けることなく姫路城を縦覧することができる券です。
- ・小学校・中学校・高校の教育旅行については、生徒15人につき引率教師1人は無料となります。
- ・障害者手帳をお持ちの方は、本人と介助者1名が無料となります。(車いす利用の場合は、本人と介助者3名までが無料となります。)

■開城時間

- ・入城時間 9時～16時 閉城時間 17時

※混雑が予想される日の緩和策等のため、一定の要件を満たした場合(市が許可した宿泊客からの申請を含む。)に開門時間を30分繰り上げることがある。(アーリーオープンの実施)

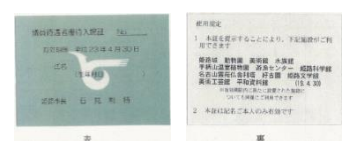
■休城日 12月29日～30日

■所在地 姫路市本町68番地

■問合せ先 姫路城管理事務所 電話 079-285-1146 ファクス 079-222-6050

■入城無料対象者(主なもの)

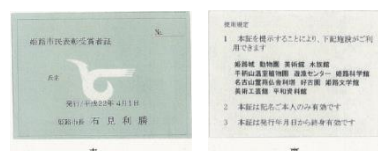
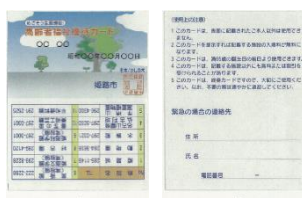
- どんぐりカード
- 姫路市議会議員証明書
- 議員待遇優待入場証



- 療育手帳 兵庫県
- 精神保健福祉手帳 兵庫県
- 身体障害者手帳 姫路市



- 高齢者福祉優待カード
- 市民表彰受賞者



入城無料対象者	18歳未満の方	※障害者手帳等をお持ちの方
	姫路市が発行する どんぐりカードをお持ちの方	姫路市が発行する 高齢者優待カードをお持ちの方
	I COMOSカード	ひめじ観光大使
	姫路市議会議員証明書 議員待遇優待入場証	招待券
無料日	12月11日姫路城世界遺産登録記念日	
※障害者手帳等をお持ちで車いす利用者の場合、介助者が3名まで無料となります。		

(3) 城内便益施設

- トイレ・・・・・・・・ 有料区域内に3か所あります。
 - ・菱の門に入って右手に1か所
 - ・西の丸に1か所
 - ・備前丸に1か所
- 喫煙所・・・・・・・・ 姫路城三の丸広場に1か所あります。
- コインロッカー・・・・・・・・ 一般入口に入って左右にあります。
- 売店・・・・・・・・・・・・ 出口にあります。
- 券売機・・・・・・・・・・・・ 一般入口の東側に4台設置しています。

(4) 周辺施設（適宜更新されているため、常に最新の情報を把握すること）

■駐車場

まちづくり振興機構のホームページにて確認してください。

URL : https://himeji-machishin.jp/toshi/parking/parking_1

■周辺施設

各施設のホームページにて確認してください。

- ・姫路城西御屋敷跡庭園好古園

URL : <https://www.himeji-machishin.jp/ryokka/kokoen>

- ・兵庫県立歴史博物館

URL : <https://rekihaku.pref.hyogo.lg.jp>

- ・姫路市立美術館

URL : <https://www.city.himeji.lg.jp/art>

- ・姫路市立動物園

URL : <https://www.city.himeji.lg.jp/dobutuen>

- ・日本城郭研究センター

URL : <https://www.city.himeji.lg.jp/jyokakuken>

- ・姫路文学館

URL : <https://www.himejibungakukan.jp>

(5) 各種情報

文化財保護法等の関係法令や条例・規則等を把握し遵守すること。

○姫路城管理条例

昭和39年7月10日

条例第40号

改正 昭和40年7月15日条例第37号

昭和41年4月1日条例第18号

昭和48年4月1日条例第13号

昭和63年3月30日条例第17号

平成18年3月27日条例第52号

平成30年10月4日条例第44号

令和7年3月27日条例第31号

(趣旨)

第1条 この条例は、文化財保護法（昭和25年法律第214号。以下「法」という。）その他別に定めがあるもののほか、姫路城の管理について必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この条例において「姫路城」とは、法により国宝及び重要文化財に指定された姫路城並びに法により特別史跡に指定された姫路城跡のうち別図第1に示す区域をいい、次に掲げる施設及び物件を含むものとする。

(1) 姫路城に設備された防災の施設及び管理上必要な施設

(2) 姫路城に設置された境界標、囲い、注意板その他の保存施設及び樹木

(管理の原則)

第3条 姫路市教育委員会（以下「教育委員会」という。）は、姫路城を常に清潔な環境に保持し、適正かつ良好な状態に管理しなければならない。

第4条 教育委員会は、姫路城の保全のため、無許可の現状変更、損傷等の行為を取り締まり、常時監視しなければならない。

(公開時間等)

第5条 姫路城のうち、菱の門内（以下「城門内」という。）の公開時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、教育委員会が必要と認めるときは、これを変更することができる。

2 姫路城のうち、別図第2に示す区域の開放時間は、午前5時から午後12時までとする。ただし、教育委員会が必要と認めるときは、これを変更することができる。

(城門内を公開しない日)

第6条 姫路城のうち、城門内を公開しない日は、12月29日及び同月30日とする。ただし、教育委員会が必要と認めるときは、公開しない日を変更し、又は臨時に公開しない日を設けることができる。

(姫路城の公開制限)

第7条 前2条の規定にかかわらず、教育委員会は、管理上必要と認めるときは、姫路城の全部又は一部の公開を禁止し、又は制限することができる。

(行為の禁止)

第8条 姫路城の上空においては、無人航空機（航空法（昭和27年法律第231号）第2条第2項に規定する無人航空機をいう。以下同じ。）を飛行させてはならない。ただし、文化財の調査その他の目的のため教育委員会が特に必要と認めて許可した場合は、この限りでない。

2 姫路城のうち、姫路市火災予防施行規程（平成16年姫路市消防局告示第2号）第9条第1号キの別図1に示す場所（以下「火災予防区域」という。）においては、喫煙し、若しくは裸火を使用し、又は当該場所に火災予防上危険な物品を持ち込んで서는ならない。ただし、姫路市火災予防条例（昭和37年姫路市条例第14号）第24条第1項ただし書の規定により消防長又は消防署長の認定を受けた場合は、この限りでない。

(入城の拒否、退去命令等)

第9条 教育委員会は、次の各号のいずれかに該当する行為をし、又はしようとする者に対し、城門内に入城することを拒否し、若しくは退去を命じ、又はその他の必要な措置をとることを命ずることができる。

(1) 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがあると認める行為

(2) 他人に危害を及ぼし、若しくは他人に迷惑となる行為をし、又はこれらのおそれのある物品若しくは動物の類を携帯する行為

(3) その他姫路城の管理上支障があると認める行為

(業として行う写真等の撮影)

第10条 城門内において、業として写真、映画等の撮影をしようとする者は、教育委員会の許可を受けなければならない。

(罰則)

第11条 次の各号のいずれかに該当する者は、10万円以下の罰金に処する。

(1) 第8条第1項の規定に違反して姫路城の上空において無人航空機を飛行させた者

(2) 第8条第2項の規定に違反して火災予防区域において喫煙し、若しくは裸火を使用し、又は当該場所に火災予防上危険な物品を持ち込んだ者

(公園条例の適用)

第12条 この条例に定めるもののほか、公園の管理に関する事項は、姫路市立公園条例（平成18年姫路市条例第52号）の定めるところによる。

(補則)

第13条 この条例の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（昭和４０年７月１５日条例第３７号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（昭和４１年４月１日条例第１８号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（昭和４８年４月１日条例第１３号）

この条例は、昭和４８年４月１日から施行する。

附 則（昭和６３年３月３０日条例第１７号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成１８年３月２７日条例第５２号）

（施行期日）

- １ この条例は、平成１８年３月２７日から施行する。

附 則（平成３０年１０月４日条例第４４号）

（施行期日）

- １ この条例は、平成３１年１月１日から施行する。

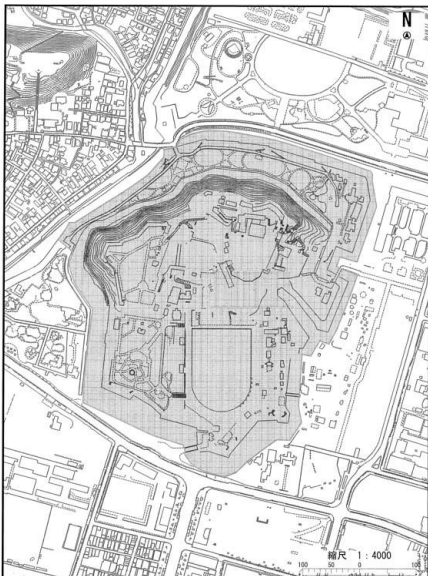
（業として行う写真等の撮影に係る許可に関する経過措置）

- ２ この条例の施行の際現に姫路城管理条例施行規則の一部を改正する規則（平成３０年姫路市教育委員会規則第１２号）による改正前の姫路城管理条例施行規則（昭和３９年姫路市教育委員会規則第１３号）第４条の規定による許可を受けて業として写真等の撮影を行っている者は、当該許可の期間が満了するまでの間は、この条例による改正後の第１０条の規定による許可を受けたものとみなす。

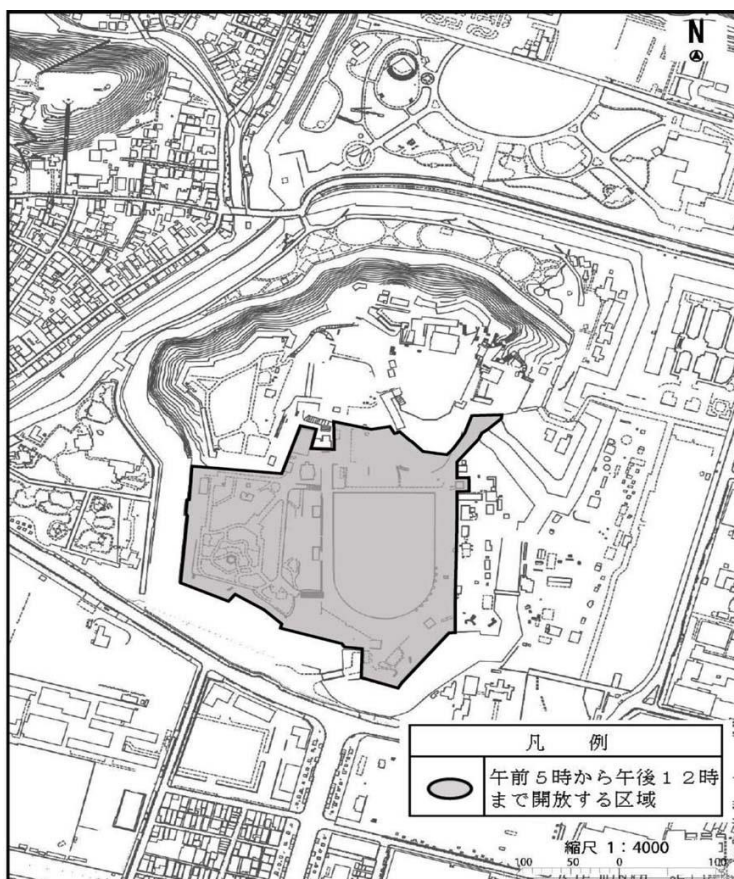
附 則（令和７年３月２７日条例第３１号）

この条例中第５条の見出し及び同条の改正規定（同条に１項を加える改正規定を除く。）並びに第６条の改正規定は公布の日から、第２条の改正規定、第５条に１項を加える改正規定、別図の改正規定及び同図を別図第１とし、同図の次に１図を加える改正規定は令和７年６月１日から施行する。

別図第１（第２条関係）



別図第2（第5条関係）



■禁止・制限事項

※姫路市火災予防条例（条例第 14 号）より

第 3 節 火の使用に関する制限等

（喫煙等）

第 24 条 次に掲げる場所で、消防長が指定する場所においては、喫煙し、若しくは裸火を使用し、又は当該場所に火災予防上危険な物品を持ち込んで서는ならない。ただし、特に必要な場所において消防長又は消防署長が火災予防上支障がないと認めたときは、この限りでない。

※姫路城管理条例（条例第 40 号）より

（禁止事項）

第 8 条 姫路城の上空においては、無人航空機（航空法（昭和 27 年法律第 231 号）第 2 条第 22 項に規定する無人航空機をいう。以下同じ。）を飛行させてはならない。ただし、文化財の調査その他の目的のため教育委員会が特に認めて許可した場合は、この限りでない。

2 姫路城のうち、姫路市火災予防施行規定（平成 16 年姫路市消防局告示第 2 号）第 9 条第 1 号キの別図 1 に示す場所（以下「火災予防区域」という。）においては、喫煙し、若しくは裸火を使用し、又は当該場所に火災予防上危険な物品を持ち込んで서는ならない。ただし、姫路市火災予防条例（昭和 37 年姫路市条例第 14 号）第 24 条第 1 項ただし書の規定により消防長又は消防署長の認定を受けた場合は、この限りでない。

※姫路市立公園条例（平成 18 年姫路市条例第 52 号）第 6 号各号に掲げる行為

- (1) 都市公園の施設又は土地を損傷し、又は汚損すること
- (2) 鳥獣類、魚類を捕獲し、又は殺傷すること
- (3) 植物を採取し、竹木を伐採し、又はそれらを損傷すること
- (4) 土地の形質を変更すること
- (5) はり紙若しくははり札をし、又は広告物を表示すること
- (6) 指定された場所以外の場所への車両を乗り入れること
- (7) 立入禁止区域に立ち入ること
- (8) たき火をし、又は火気を持ち遊び、その他これらに類する危険な行為をすること
- (9) その他都市公園の景観を害し、又は管理に支障のある行為をすること

■姫路城内描写に関する規定

許可条件

- 1 使用目的を変更しないこと
- 2 使用許可日時を遵守すること
- 3 建物内（天守閣内、櫓内等）での描写行為は禁止であるので、遵守すること
- 4 建造物から概ね 2m 以内での描写行為は禁止であるので、遵守すること
- 5 来城者の通行、見学等の妨げになる場所では描写しないこと
- 6 当該使用については、児童その他公衆の利用に迷惑を及ぼさないように充分注意すること
- 7 発生するゴミ、汚水等は、申請者の責任において完全に処理すること
- 8 有料区域内は、飲食禁止、火気厳禁、危険物持込禁止であるので、遵守すること
- 9 使用期間終了後は、直ちに原状に復すること
- 10 姫路城管理事務所職員や運営スタッフの指示に従うこと
- 11 使用の際の現場対応責任者の氏名、連絡先等を届け出ること
- 12 該当使用により万一事故等が発生した場合、速やかに姫路城管理事務所に届け出るとともに、使用者自らの責任において解決を図るものとする。なお、これに要する費用一切は使用者において負担すること
- 13 姫路城管理条例、都市公園法、同施行令、姫路市立公園条例及び同施行規則ほか関係規定を遵守し、係員の指示に従うこと

■車いすでの見学について

姫路城は、江戸時代初期の平山城で、46m 程の小山の上に築かれていることから、坂と階段が多く、特に天守や櫓には、エレベーターも無く、手摺があるものの非常に急で狭い階段になっているため、車いすでの見学はできません。

しかし、男性の方や熟練した介助者が2～3人で介助されるようでしたら、備前丸や西の丸付近まで行くことはできます。

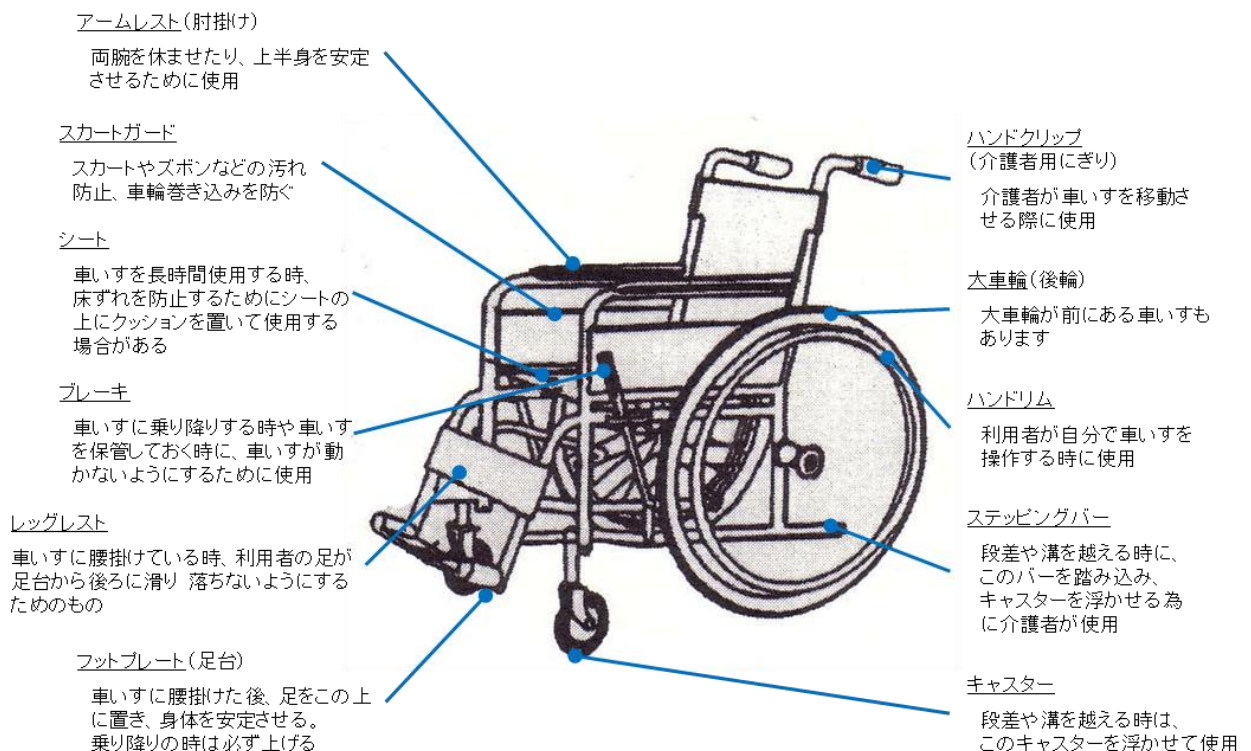
(介助者が1人では危険です。門の手前の坂や門をこえる時に介助が必要となります。)

※ご来城時のおねがい

障がい者手帳をご提示頂きますと、介助者は3名まで無料になります。

■車いすの取り扱い

各部の名称と役割



車いすのひろげ方



1. ブレーキをかける
2. 外側に少し開く



3. シートを押し広げる
(バチッと音がするまで)
※指を挟まないように注意する



4. フットプレートをおろす

車いすの折りたたみ方



1. ブレーキをかける
2. フットプレートを上げる



3. シートを持ち上げる



4. 完全に折りたたむ

Ⅱ 業務基本事項

1. 接客における基本

接客の際に気にしてほしい注意点

- ①スタッフ間の会話 *スタッフ間の会話は、基本敬語
→私語はお客様にとっては雑音でしかありません

②持ち物、身だしなみ

→勤務中、私用での携帯電話の使用はしないでください。

時間確認は腕時計で！！

※ディレクター等で緊急の場合（救急車の要請等）は、使用してもよい。

※来城者に不快感を与えるような行為・服装は厳に慎みます

③お客様へのサービス 10分以内行動を厳守

→過剰なサービスを行わない

例えば・・・

Ⅰ自分のポジション(を)離れてまでの案内

※白杖のお客様(一人)などは例外

Ⅱちょっとした怪我の手当て *基本、手当はしなくてよい

Ⅲ自分の常備薬を渡さない

※胃腸薬、下痢止め等 *バンドエイドのみOK

もう一つ・・・観光地でサービスと言えば写真です

その際の注意点も！！

Ⅰ写真を撮ってほしいと言われたら

要望があれば写して頂いて大丈夫ですが、繁忙日や待ち列が出来てしまった場合は、丁寧にお断りしてください。

Ⅱ一緒にとってくださいと言われたら

忙しければ大丈夫ですが、お客様のカメラで撮ってもらってください。

自分のカメラでは絶対にとらないで！！

④有名人の来城

→写真、サイン等は全て禁止です。また来城したという情報も漏洩しないでください。

※マスコミ関係が報道した後であっても漏洩しない

⑤外国人観光者のインフォメーション

→外国からの旅行者が快適な姫路城の見学を楽しんでいただくために、日本とは異なる文化や習慣を持つ外国からの旅行者を正しく理解し、これを尊重するよう努めます。

警備スタッフは携帯持ちます。傷病人対応で救急車を呼ぶ事がある為

消毒アルコールアレルギーのお客様もいるので、マキロンなども渡しません。

2. 事例対応について

(1) 実際の事例に対しての対応

ここでは実際に姫路城場内で発生頻度の高い事例を4パターン列挙します実際にその場に居合わせた際にあなたならどのような対応をするでしょうか？

※まだ現場で作業を行っておられないので難しいですが今までの経験を含めて考えてみてください

☆パターン1

あなたは配置についていました。そこへお客様が落とし物を持ってこられました
落とし物は財布でした。どうしますか???

※財布以外にスマホや手袋等の時は???

☆パターン2

あなたは休憩から配置場所に行こうとしています。そこへお客様が走って来られました
「あそこで誰かが倒れてますよ」。どうしますか???

☆パターン3

あなたが西の丸(場内)で配置についてました。そこへお客様が来られました
「あそこで気分(が)悪い方が嘔吐してます。。。」どうしますか???

☆パターン4

あなたが休憩に行こうとしていました。その途中。。。。泣いている子供さんがいました
どうしますか???

(2) 対応について

パターン別に現場の対応を記述しておきます

☆パターン1

落とし物については必ず城管理事務所へ持っていく

※配置についていて行けない場合：ディレクターもしくは休憩にいくスタッフに頼む

注意事項：決してその場で「誰か落としてませんか？」等の声掛けはしないでください

☆パターン2

まず現場に行き、対象者が急を要する状態なのか休んでいたら大丈夫なのかを確認する。

確認した状況をリーダーまたはディレクターに報告。報告する際には、場所・時間・名前・年齢・状態等聞ける範囲の情報を事前に確認しておく。

また、落ちついて急を要するのか休んでいたら大丈夫なのかよく見てから発報して下さい

注意事項：自分で判断せず必ず報告！！

☆パターン3

報告、確認はパターン2と同一

嘔吐された場所を避けるため、お客様の誘導

※ 嘔吐物については、嘔吐物凝固剤を用いて処理してください。

☆パターン4

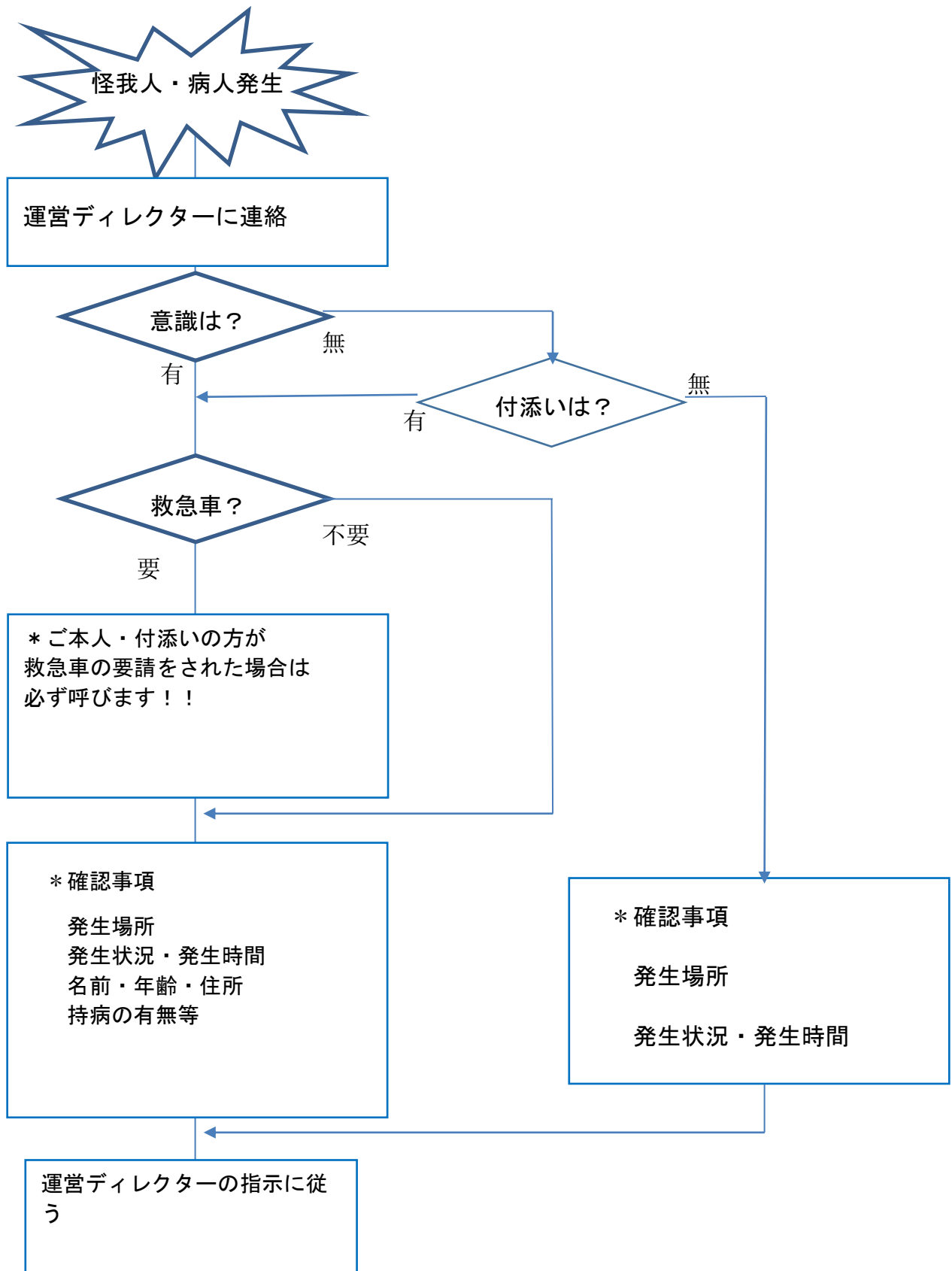
報告、確認はパターン2と同一

注意事項：お子さんの場合、名前がわからない場合があるので服装等特徴も！！

どのパターンでも大事ななのは報告です
一人の判断で行動はしないでください

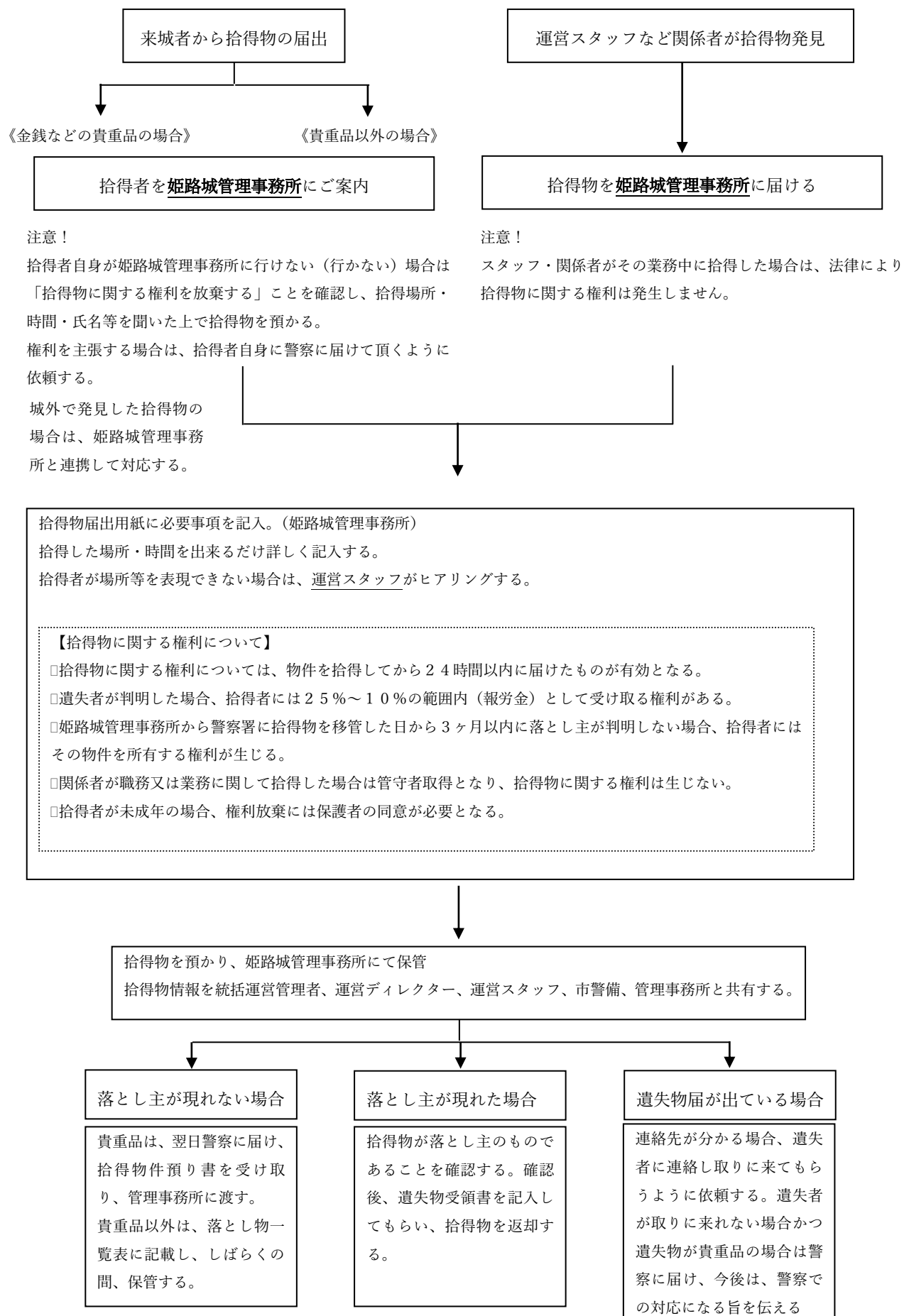
このパターン以外でも多種多様の事案が発生します。
それらの事案については実際にOJTにて現場で体得しましょう。

※対応フロー

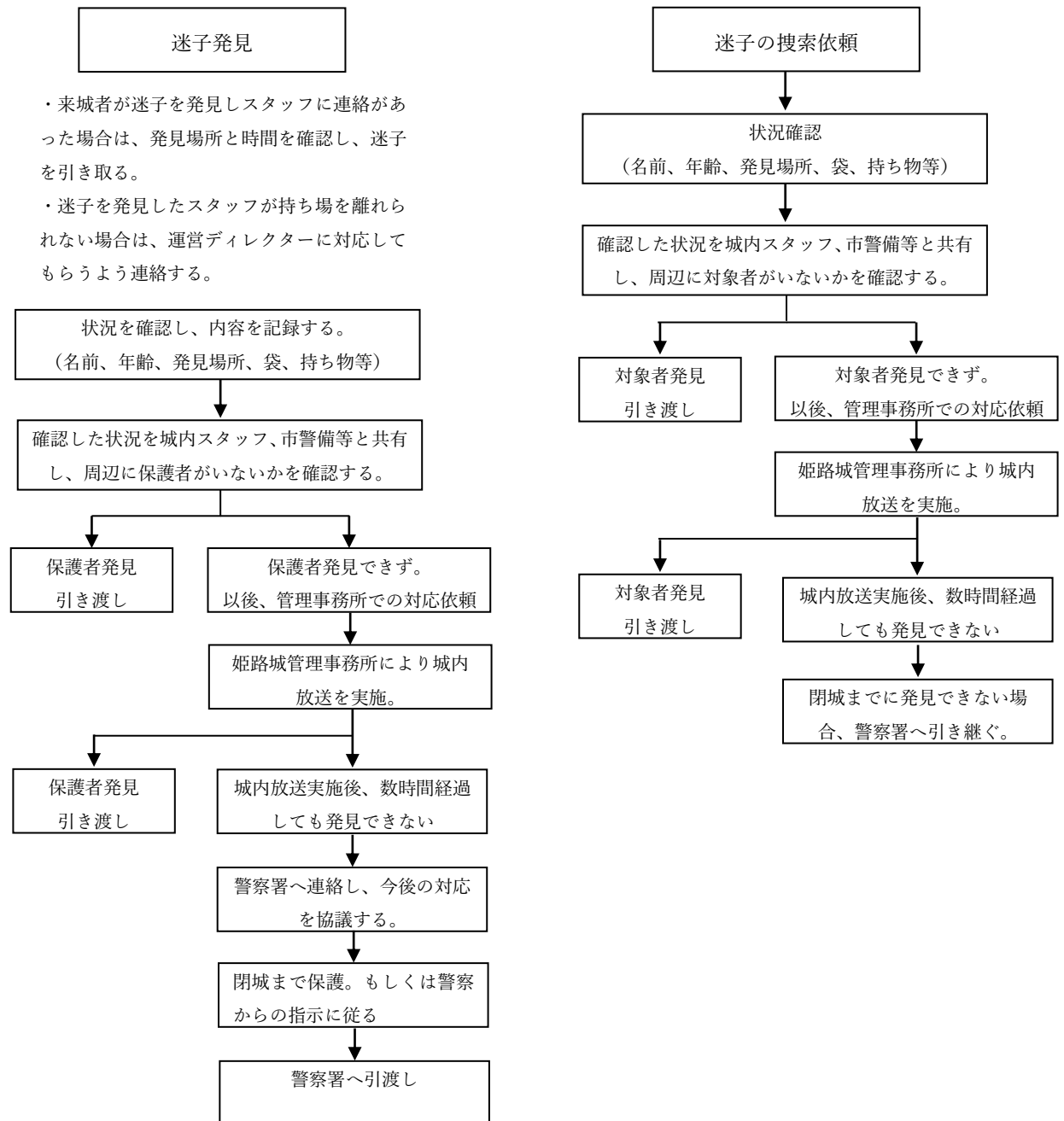


業務区分	主な業務	業務内容
拾得・遺失物関連業務	拾得物届出取扱い 対応	・拾得物届出書の作成(取得者の確認も含む)、受理 ・拾得物の一時保管、管理 ・受理、解決時の情報発信 ※拾得物については、基本、受託業者、入城口での対応とする が、全てのスタッフも窓口となり、対応する
	遺失届出取扱い対応	・遺失物届出書の作成、受理 ・拾得物との照合
	合致物の確認 遺失者への引き渡し	・遺失者の本人確認 ・拾得者への報労金支払い等の説明 ・報労金に関する届出者への説明 ・解決時の情報発信
迷子関連業務	迷子保護	・迷子一次保護 ・保護者の初動捜索依頼 ・発生、解決時の情報発信 ・保護者発見時の迷子引渡し ・迷子発見保護連絡書の作成
	迷子捜索届出時	・迷子の初動捜索依頼 ・発生、解決時の情報発信 ・迷子発見時の保護者引渡し ・迷子捜索届出書の作成
放送	城内放送	・緊急放送 緊急事態が発生した際の避難誘導など ・一般放送 一般的注意喚起、迷子放送など ・定時放送 開閉城案内、熱中症注意放送、城内注意事項案内など
プレス受付	一次受付	・管理事務所職員への取次ぎ

拾得物対応フロー



迷子対応フロー



クレーム対応

例え正しい理論や言い分があっても、決してお客様と言い争いをしたり、露骨にいやな顔をしてはいけません。
いかなる場合にも冷静な対応が必要です。

①来城者からのクレームに対しては、話を最後まで良く聞く。

※話の途中でさえぎらない。否定しない。

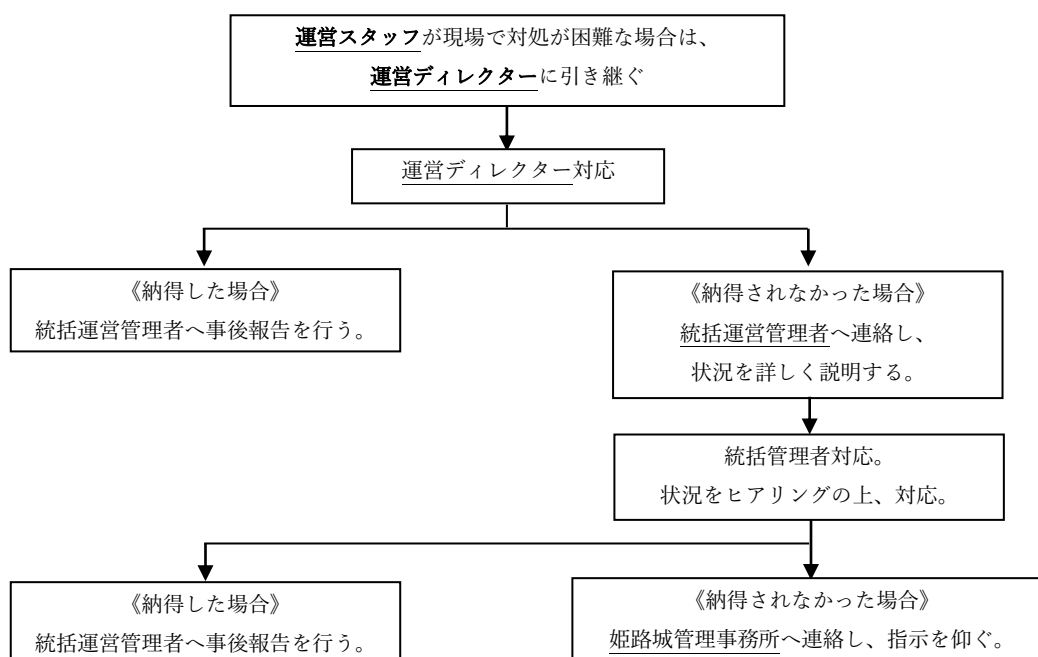
②クレームは、お客様からの貴重なご意見として、丁寧に伺う姿勢で接する。

③クレームの内容を確認し、対応事案を示すとともに、現場で対応が困難な場合は、運営ディレクターへ連絡し引継ぐ。

※クレーム対応者は、運営ディレクターもしくは統括運営管理者・市警備へ報告する。

④届出を受けたクレームについては、姫路城管理事務所へ報告をする。

クレーム対応フロー



※ 姫路城管理事務所への同行を拒否された場合は、現場での対応とする。

※ 受託業者は、姫路城管理事務所にクレーム内容及び対応内容を報告する。

3. 事例対応について(西の丸)

(1) 実際の事例に対しての対応

ここでは実際に西の丸で発生頻度の高い事例を列挙します

実際にその場に居合わせた際にあなたならどのような対応をするでしょうか？

☆パターン1

あなたは配置についていました。そこへ杖をついたお客様がこられました。

どうしますか???

※西の丸内は段差、階段がありますよ

☆パターン2

あなたは配置についていました。

そこへギプス(怪我等)で靴を履いていないお客様がこられました。どうしますか？

※西の丸内は土足厳禁です。

OJTに向けて！！

■西の丸作業での注意事項

配置場所別に注意事項を

記述しておきます

天守も同じです

廊下

①自由見学です。特定のお客様だけ案内しないでください。※質問等には答えてください

②写真を写される時があります。

・ 入口

①入口はスリッパが必要です

※姫路城のスリッパでも大丈夫であれば

持参しなくてもいいですよ！！

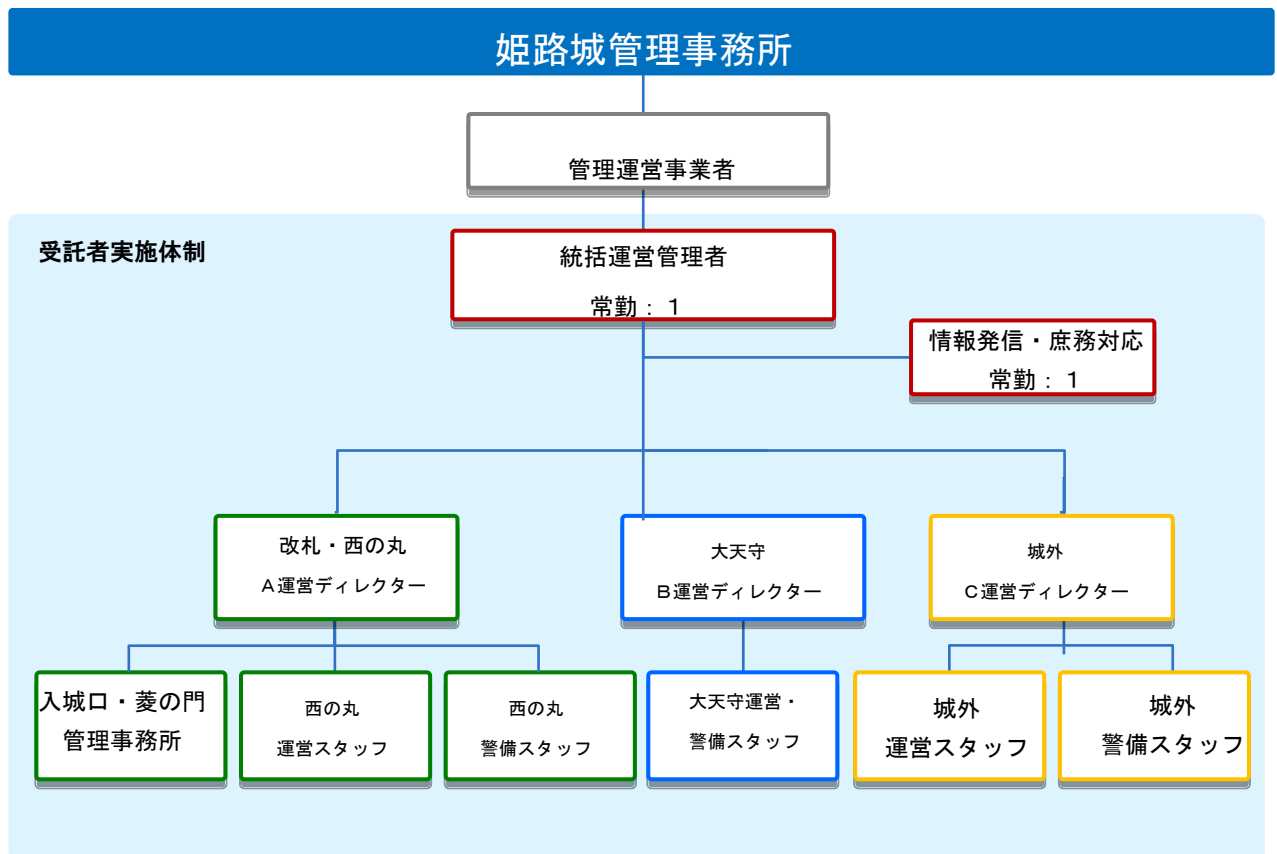
②スリッパは暖かいボアでもいいです

色は服装と同じで地味な物で！！

※西の丸(特に廊下)はかなり寒い日もあります

寒いのが苦手な方は暖かい恰好で

Ⅲ 現在の組織図（参考）と1日の流れ



役職	勤務区分	主な業務内容	備考
統括運営管理者	常勤	受託業務における運営管理責任者	
A運営ディレクター	常勤	改札・西の丸の運営ディレクション	
B運営ディレクター	常勤	大天守の運営ディレクション	
C運営ディレクター	常勤	城外の運営ディレクション	A又はB運営ディレクターとの兼務は可
運営スタッフ		改札・大天守・西の丸・城外での業務	市民ボランティアを含む
警備スタッフ		大天守・西の丸・城外での業務	

* 業務実施日の管理事務所・市警備・運営スタッフ間の情報共有は、管理運営事業者が用意した無線機を活用する。

1日の流れ

Time	全体	統括運営管理者	運営ディレクター	運営・警備スタッフ	改札スタッフ	管理事務所スタッフ	Time	
7:00							7:00	
:15							:15	
:30							:30	
:45							:45	
8:00							8:00	
:15		集合						:15
:30		準備 スタンバイ状態確認		移動・朝礼・準備・清掃			:30	
	スタンバイ							
:45						:45		
9:00	開城	全体管理	所属別 管理	来城者 対応	来城者 対応	来城者 対応	9:00	
		城内外 巡回管理	状況確認	案内	案内	窓口・電話 対応		
			緊急時 対応	誘導	外国語 対応	緊急時 対応		
			救急対応	外国語 対応	改札業務	チケット・券売機 管理		
				緊急対応 報告	入場料等 徴収	無料登閣申請等の 事務処理補助		
				救急対応	現金管理			
16:00	最終入城						16:00	
:15							:15	
:30	最終大天守入城	ゲスト クリア確認	ゲスト クリア確認	ゲスト クリア報告			:30	
:45		片づけ・撤収準備						:45
17:00	閉城	閉城までに入城口を出る						17:00
		終礼						
:15							:15	
:30							:30	
:45							:45	
18:00							18:00	

1日の流れ【アーリーオープン】

Time	全体	統括運営管理者	運営ディレクター	運営・管備スタッフ	改札スタッフ	管理事務所スタッフ	Time
7:00							7:00
:15							:15
:30							:30
:45							:45
8:00		集合					8:00
:15		準備 スタンバイ状態確認		移動・朝礼・準備・清掃			:15
:30	繰り上げ開城	スタンバイ					:30
:45		全体管理 城内外 巡回管理	所属別 管理 状況確認 緊急時 対応 救急対応	来城者 対応 案内 誘導 外国語 対応 外国語 対応 緊急対応 報告 救急対応	来城者 対応 案内 外国語 対応 改札業務 入場料等 徴収 現金管理	来城者 対応 窓口・電話 対応 緊急時 対応 チケット・券売機 管理 無料登園申請等の 事務処理補助	:45
9:00							9:00
16:00	最終入城						16:00
:15							:15
:30	最終大天守入城	ゲスト クリア確認	ゲスト クリア確認	ゲスト クリア報告			:30
:45		片づけ・撤収準備					:45
17:00	閉城	閉城までに入城口を出る					17:00
:15		終礼					:15
:30							:30
:45							:45
18:00							18:00

IV 配置場所別の主な業務内容

(1) 運営事務所

1) 管理運営業務全般の統括

管理運営基本方針に基づき、管理運営業務全般のマネージメントを行うこと。

- ・ スタッフ等の募集・育成について
- ・ 運営事務所の管理等について
- ・ 人員配置、安全対策（感染症対策を含む。）等について
- ・ 展示物等の維持・管理・運用について
- ・ 入城料等の徴収事務について
- ・ 情報発信について
- ・ 一般事務について
- ・ 通常清掃業務について
- ・ 自主事業について
- ・ インバウンド対策について
- ・ 上記以外のおもてなしに関する業務について

2) 姫路城便覧を活用した情報発信

姫路城公式サイト「姫路城便覧」へ管理事務所の指示に従って、随時コンテンツ等を作成し、追加・更新する。また、利用者の利便性に寄与するよう、作成においてはユニバーサルデザイン等を積極的に採用すること。

なお、更新等の作業前に管理事務所の確認を受けること。

3) SNSを活用した情報発信

姫路城の公式Instagram（週2回程度更新）やツイッター（週5回程度更新）を活用し、話題や最新の情報を発信すること。また、利用者の利便性に寄与するよう、作成においてはユニバーサルデザイン等を積極的に採用すること。

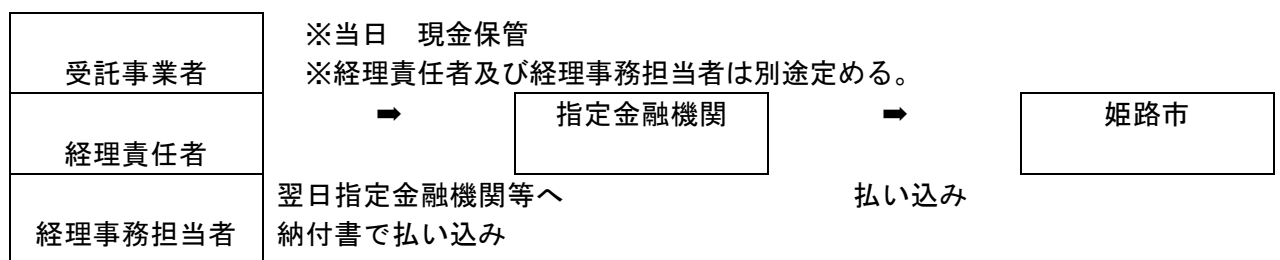
なお、更新等の作業前に管理事務所の確認を受けること。

(2) 改札口

地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第1項の規定に基づく指定公金事務取扱者として、入城料、観覧料及び入園料（以下、「入城料等」という。）の徴収を行う。

1) 体制

現金取扱責任者（経理責任者及び経理事務担当者）を選任し、管理事務所・指定金融機関等と連携を取り、現金の管理を安全かつ確実に行う。



1) 業務の内容

①入城料等の徴収

- ・ 入城口での入城券発券及び入城料等徴収
- ・ 券売機による入城券発券及び入城料等徴収

- ・釣銭が必要な場合は受託業者が準備する。

〈指定公金事務取扱者証明書〉

入城料等徴収を行うときは、常に指定公金事務取扱者証明書を配備し、納入義務者（入城者など）の要求があったときはこれを提示する。

〈入城料等領収証の発行〉

- ・改札窓口にて発行する入城料等領収書については、受託業者が準備する。
- ・受託業者が発行する入城料等領収書には本市の指定公金事務取扱者（または収入事務受託者）である旨を記載する。
- ・入城者から求めがあった場合は、入城券の半券や購入時の取引明細書を確認し、別途領収書を発行する。

②入城料等徴収料金の精算

- ・徴収当日に行う。（12月29日・30日の休城日以外は原則毎日営業）
- ・①釣銭確認票及び②自動券売機分集計表で、当日の入城料等収入と釣銭を合わせること。
- ・上記の確定した入城料等収入と③姫路城入城者数等報告書（日報）（以下「日報」という。）の現金受入金額を合わせ、姫路市が指定する納付書を作成すること。
- ・上記の納付書と③日報を管理事務所に提出し、確認（決裁）を受けること。

③入城料等徴収料金の保管

- ・徴収した現金は、当日一旦受託業者が準備した金庫等に保管する。

④入城料等の指定金融機関等への納付

- ・当日保管した現金は、翌日、指定金融機関等に姫路市が指定する納付書で払い込む。

この場合における「翌日」は、指定金融機関等の翌営業日とする。

※特別公開等で収入する観覧料についても同様に上記の手順により指定金融機関へ払い込むこと。

※現金の保管、釣銭資金及び指定金融機関への払い込み等について、管理事務所と協議の上、別途専門業者に委託することができることとする。ただし、この場合、地方自治法第243条の2第5項に基づき、あらかじめ当該委託について姫路市の承認を受けなければならない。

※入城料等徴収業務に係る帳簿及び証拠書類について、毎年度終了後少なくとも5年間保存すること。

※姫路市の会計管理者は、地方自治法第243条の2第8項の規定に基づき、定期及び臨時に入城料等徴収業務について検査する。

観光券

（観光券取扱業者13社）

- 株式会社ジェイティービー
- 近畿日本ツーリスト株式会社
- 株式会社日本旅行
- 東武トップツアー株式会社
- 株式会社読売旅行
- 名鉄観光サービス株式会社
- 株式会社エイチ・アイ・エス
- クラブツーリズム株式会社
- 株式会社農協観光
- 株式会社阪急交通社
- 京都府旅行業協同組合
- 株式会社 全旅
- 公益公益社団法人 姫路観光コンベンションビューロー

姫路城発行分

JTB 専用

観光券不参加者証明書 (控)

A No 03997

平成 27 年 月 日

様

姫路城管理事務所

下記のとおり不参加証明をいたします。

団体名				様	
種別	観光券面	実際(精算)	差引		
人	員	名	名	(不参加者)	名
金額	(1人¥)	円	円	(払いもどし額)	円
発行年月日	観光券番号	記事			

H18. 3. 3×50×30冊

(お客様用紙)

観光券・社券券不参加証明書 (JTB(株)専用)

持票者(持票人) 氏名

お名前		種別	
14日付	持票者(持票人) 姓	門	
	持票者(持票人) 姓	持票者(持票人) 姓	

記入欄

☐ 氏 ☐ 名 ☐ 姓 円

☐ 引戻原額 円

本証明書と引換に観光券発行所にて相当金額をお支払いします。



観光事業所名

観光事業所名、JTB(株)を記載してください。

観光管理事務所

(印)

年月日 日 月 日 発行

観光券は全額返金・換金手数料を伴って1か月以内に観光券・社券を有効期限として内容の換金・返金してください。

各種入城券を準備する

8:30 準備開始

- ・釣銭の確認 → 「つり銭前渡受領票」と一致しているか確認
- 8:55 窓口スタンバイ
- 9:00 業務開始に渡す

8:15 頃 準備開始

- ・釣銭の確認 → 「つり銭前渡受領票」と一致しているか確認
8:40 頃 券売機に「ロール紙」・「釣銭」をセットする。

改札業務詳細

■現金でのお支払いで入城料をいただく場合 (キャッシュレス決済を含む。)

- 手順-1 お客様に券種、人数を確認
手順-2 市民の方や減免にて入城を希望するお客様に対して必要な書類を確認する。
手順-3 券種、人数に応じた総料金をお客様に伝達し、支払い方法を確認する
手順-4 お客様より入城料を受領し、預かり額を確認(現金支払いのみ)
手順-5 入城料を収納
※釣銭がある場合は、釣銭を用意
手順-6 券種、人数に応じた入城券をお客様に入城説明を行った上で交付する。
※釣銭がある場合は、釣銭の金額を確認し、お渡しする
*券種とは、①市民②市民外③市民(割引)④市民外(割引)⑤団体

■観光券による入城手続き

- 手順-1 お客様に人数を確認
手順-2 人数に応じた総料金を確認
手順-3 人数確認後、観光券の額面を確認し、団体数による割引額などの整合性を確認する
(観光券1枚に全員の金額が記載されている)
手順-4 お客様より観光券を受領
手順-5 必要に応じて不参加証明書を発行した上、
※不参加証明書は、3部複写用紙のため、原則コピーは発生しない
※観光券不参加証明書は、一般用、JTB用、持込用の合計12種がある
手順-6 入城券及び不参加証明書(必要に応じて)を代表者に入城説明を行った上で交付する

■入城手続き(改札)

改札⇒入城券を1枚ずつ確認する。(券を持たずに入城し、後でガイドや添乗員が「券が残ったので不参加証明を」と求めてくる場合があるので、入城券は、必ず一人一枚を持つよう指導すること。)

デジタルチケットは、利用者がスマートフォン等に表示されたQRコードを専用端末で読み込んだ後、表示された内容(券種・人数)を確認し、「着券ボタン」を押す。

18歳未満等の無料入城対象者は、所定の用紙に人数を記載する。

○入城時のチェック事項

- ・飲食、ペット、大型荷物等を持込もうとしていないかどうか。
- ・ベビーカーを持込もうとしていないかどうか

■中締め 15:00(16:00)

入城券販売枚数を確認し、売上金額・現金及び釣銭を付き合わせ、それぞれ錯誤等が無いよう確定させる。

■締め 16:00(17:00)

入城券販売枚数を確認し、売上金額・現金及び釣銭を付き合わせ、それぞれ錯誤等が無いよう確定させる。

確定後、日報に記入し、徴収した現金(売上金)と合わせて経理責任者に渡す。

経理責任者は、確認の上、納付書を作成する。日報と納付書を管理事務所へ提出し、確認(決裁)を受ける。

各種様式（＊各種様式は、随時更新している。）

①釣銭確認票

全回収	日付	釣り銭	日付	売上	日付	金種票	日付
1万円		1万円		1万円		1万円	
5千円		5千円		5千円		5千円	
2千円		2千円		2千円		2千円	
千円		千円		千円		千円	
500円		500円		500円		500円	
100円		100円		100円		100円	
50円		50円		50円		50円	
10円		10円		10円		10円	
5円		5円		5円		5円	
1円		1円		1円		1円	
計		計		計		計	

②券売機売上集計表

【キャッシュレス決済集計表】

営業日：
店 舗：

売上項目	決済方法	メニュー	売上数量	単価	売上金額
現金	現金	姫路城入城券 大人	211	2,500	527,500
		共通券 大人	230	2,600	598,000
		現金 合計	441		1,125,500
電子マネー売上明細	SMCC	姫路城入城券 大人	18	2,500	45,000
		共通券 大人	19	2,600	49,400
		SMCC 合計	37		94,400
	みなと	姫路城入城券 大人	3	2,500	7,500
		共通券 大人	0	2,600	0
		みなと 合計	3		7,500
クレジット売上明細	SMCC	姫路城入城券 大人	172	2,500	430,000
		共通券 大人	389	2,600	1,011,400
		SMCC 合計	561		1,441,400
	みなと	姫路城入城券 大人	14	2,500	35,000
		共通券 大人	32	2,600	83,200
		みなと 合計	46		118,200
QRコード売上明細	インタセクト	姫路城入城券 大人	36	2,500	90,000
		共通券 大人	24	2,600	62,400
		QRコード売上明細 合計	60		152,400
	インタセクト国内	姫路城入城券 大人	36	2,500	90,000
		共通券 大人	20	2,600	52,000
		インタセクト国内 合計	56		142,000
QRコード売上明細(ブランド別)	インタセクト国外	姫路城入城券 大人	0	2,500	0
		共通券 大人	4	2,600	10,400
		インタセクト国外 合計	4		10,400

払戻し項目	決済方法	メニュー	払戻数量	単価	払戻金額
現金	現金決済		0	0	0
	現金 合計		0		0
クレジット売上明細	クレジット決済		0	0	0
	クレジット売上明細 合計		0		0
QRコード売上明細	QR決済		0	0	0
	QRコード売上明細 合計		0		0

③入城者数等報告書

姫路城管理事務所長

姫路城入城者数等報告者（日報）

表記について下記の通り報告します。

令和8年4月1日(水曜日) 〈天候〉

日本旅行
責任者
改札担当者
担当者

収入金額	¥0		(改札現金)	¥0	
			(券売機現金)	¥0	
			現金売上計	¥0	
入城者数	合 計	単券①	共通券②	年間バス	無 料
	名	名	名	名	名
(注) 年バス発売枚数は入城者数には含まれません				内、外国人	名

《当日売上報告》

	一 般					姫路市民				合計金額
	改 札	券売機	デジタル	人数計	金額計	改札	デジタル	人数計	金額計	
個人券	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
共通券	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
割引券	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
団体券	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
年間バス	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
計	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

発売場所別 内 訳	改 札	券 売 機	デ ジ タ ル	合 計	年間バス	
	名	円	名	円	名	円
(内) 年間バス	名	円	名	円	姫路市民	
					月 計	名
					累 計	名

■納 付 内 訳		姫路城観覧料	姫路城観覧料（共通券）	好古園入園料（共通券）	合 計
現金	改 札	-	-	-	-
	券 売 機	-	-	-	-
	現 金 計	-	-	-	-
キャッシュレス計		-	-	-	-
デジタルチケット		-	-	-	-
観光券（旅行会社）		-	-	-	-
合 計		-	-	-	-
内、姫路城収入金額		-	-	-	-

■ 共通券詳細		販 売		内 訳	
収入種別		人数	金額(@2,600)	姫路城 金額 (@2,240円)	好古園 金額 (@360円)
現 金 計		-	-	-	-
キャッシュレス計		-	-	-	-
デジタルチケット計(未入城者含む)		-	-	-	-
合 計		-	-	-	-

■ 無料入城者内訳

項目	人数	項目	人数	項目	人数
18歳未満		ひめじふるさと大使			
高齢者福祉優待カード		※(名割分)			
障がい者手帳		引率			
介護者		ふるさと納税			
姫路城招待券		どんぐりカード(あかつき)			
マラソン(ランナー)		成人式			
マラソン(ボランティア)					
				合 計	0

■外国人入場者数

言語	人数
英語	
韓国語	
中国語(繁体)	
中国語(简体)	
フランス語	
合計	0
比率	#DIV/0!
月計	0
年度累計	0

(外国語パンフレット配布数)

■ 有料入城者内訳

年間バス入城者数		(注) 年間バスで実際に入城した時のカウント数。
----------	--	--------------------------

【単 券】		一 般				姫路市民		計	
		改札	金額	券売機	金額	改札	金額	人数	金額
現 金	個 人 券		-		-		-	-	-
	割 引 券 10		-		-		-	-	-
	割 引 券 20		-		-		-	-	-
	団 体 券		-		-		-	-	-
	年 間 バ ス		-		-		-	-	-
計		-	-	-	-	-	-	-	-
キ ャ ッ シ ュ レ ス	個 人 券		-		-		-	-	-
	割 引 券 10		-		-		-	-	-
	割 引 券 20		-		-		-	-	-
	団 体 券		-		-		-	-	-
	年 間 バ ス		-		-		-	-	-
計		-	-	-	-	-	-	-	-
単 券 計		-	-	-	-	-	-	-	-

【共 通 券】 (現金・キャッシュレス扱い)		一 般				計	
		改札	金額	券売機	金額	人数	金額
現 金 計			-		-	-	-
キャッシュレス計			-		-	-	-
共通券計		-	-	-	-	-	-

【デジタルチケット】		一 般		姫路市民		計	
		人数	金額	人数	金額	人数	金額
単 券(入城者)			-		-	-	-
共 通 券(入城者)			-		-	-	-
年 間 バ ス			-		-	-	-
デジタルチケット計		-	-	-	-	-	-
単 券(未入城者)			-		-	-	-
共 通 券(未入城者)			-		-	-	-
デジタルチケット入城者数計		-	-	-	-	-	-

観光券	人数計	金額計
個人料金	-	-
団体料金	-	-
観光券計	-	-

改札チケット発売枚数	枚 数
単 券	枚
共 通 券	枚
観 光 券	枚
合 計	枚

■ 観光券入城内訳

	旅行会社名	観光券 枚数	個人料金		団体料金		計	
			人数	金額	人数	金額	人数	金額
観 光 券	1 ジェイティビー			-		-	-	-
	2 近畿日本ツーリスト			-		-	-	-
	3 日本旅行			-		-	-	-
	4 東武トップツアーズ			-		-	-	-
	5 読売旅行			-		-	-	-
	6 名鉄観光			-		-	-	-
	7 農協観光			-		-	-	-
	8 神姫観光			-		-	-	-
	9 阪急交通社			-		-	-	-
	10 京都府旅行業協同組合			-		-	-	-
	11 クラブツーリズム			-		-	-	-
	12 エイチ・アイ・エス			-		-	-	-
	13 全 旅			-		-	-	-
	14 コンベンションビューロー			-		-	-	-
計		-	-	-	-	-	-	-

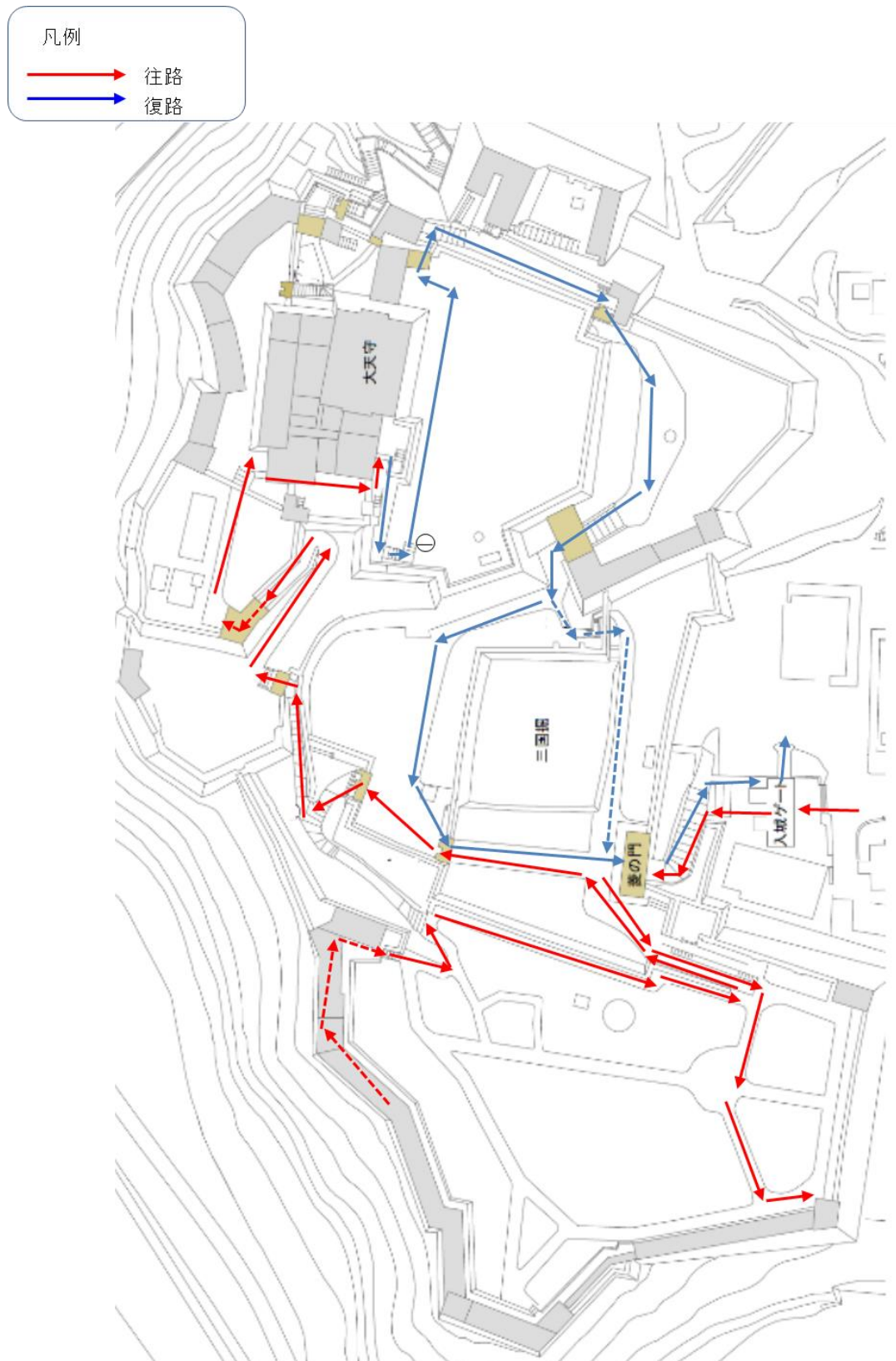
ひな型は変更する場合があります。

(3) 共通業務

①案内・誘導業務

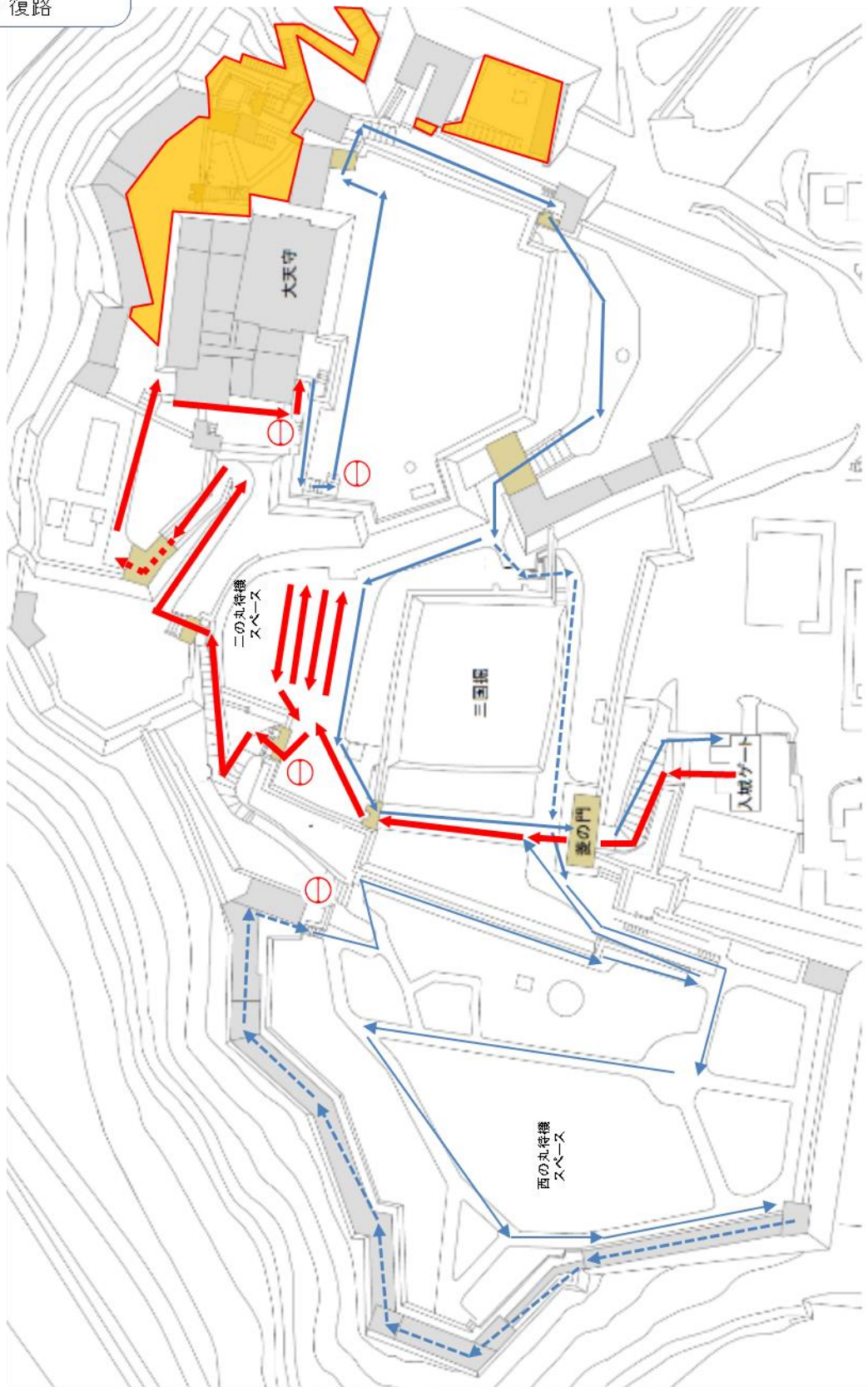
■動線：各部署共通（姫路城資料室（インフォメーション）・大天守・西の丸・二の丸及び備前丸・城外）
城内動線（推奨ルート）及び大天守内動線を把握し、来城者を安全に誘導・案内すること。

城内動線（通常日）＜推奨ルート＞

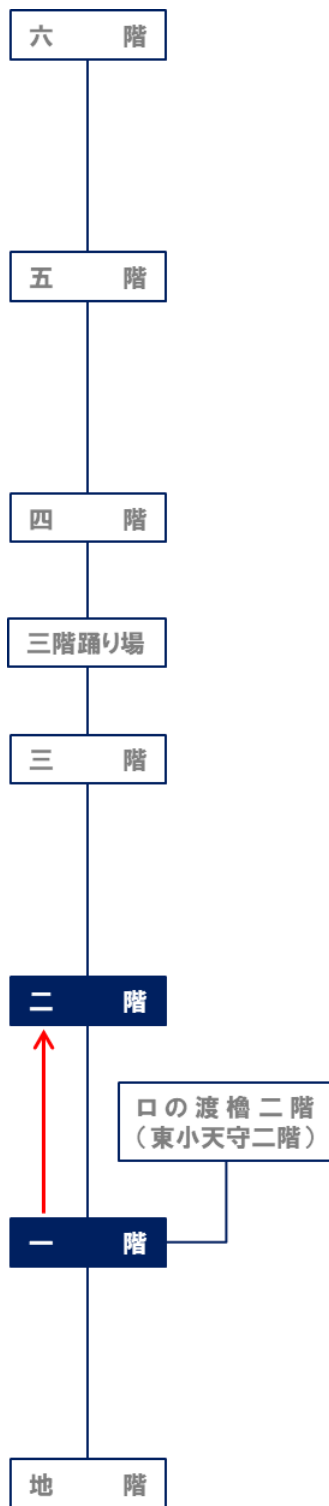


城内動線(繁忙日)＜推奨ルート＞

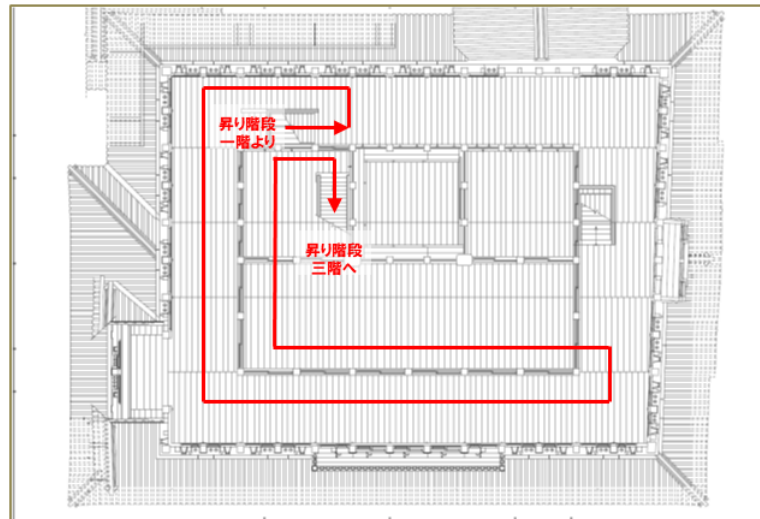
- 凡例
- 制限区域
 - 往路
 - 復路



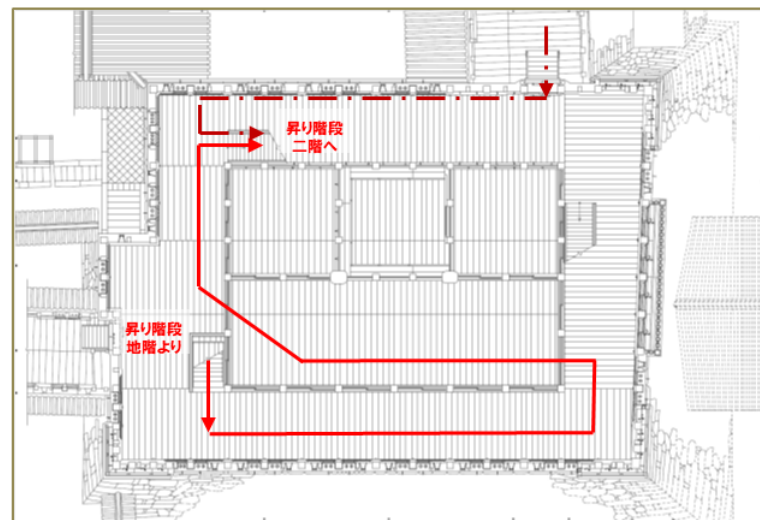
大天守内動線



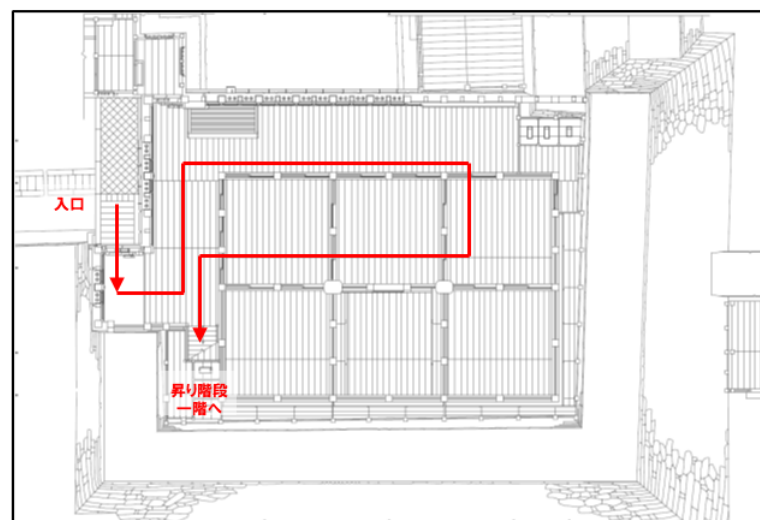
特異日対応時の導線



二階

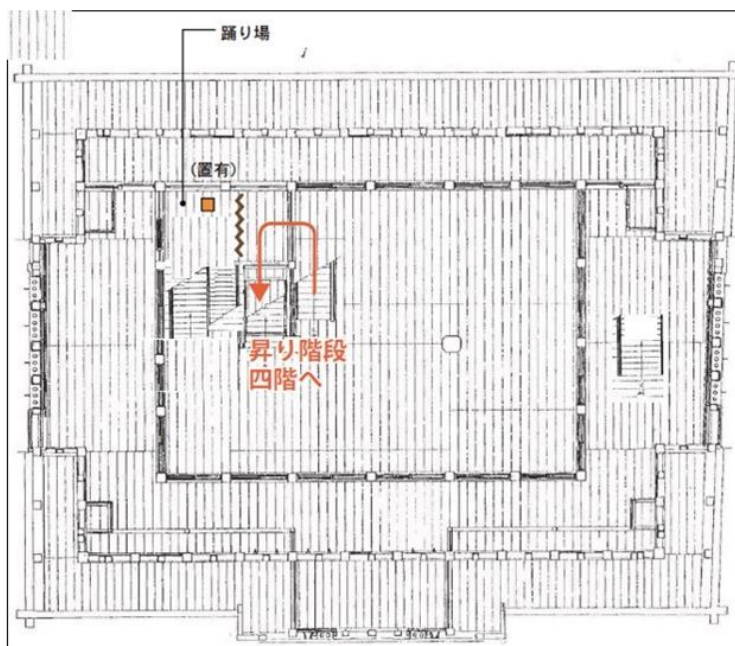
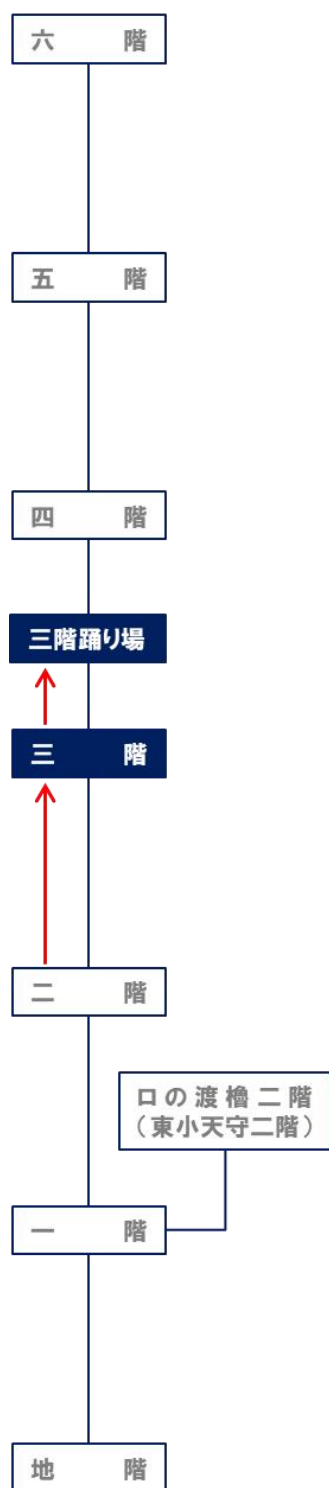


一階

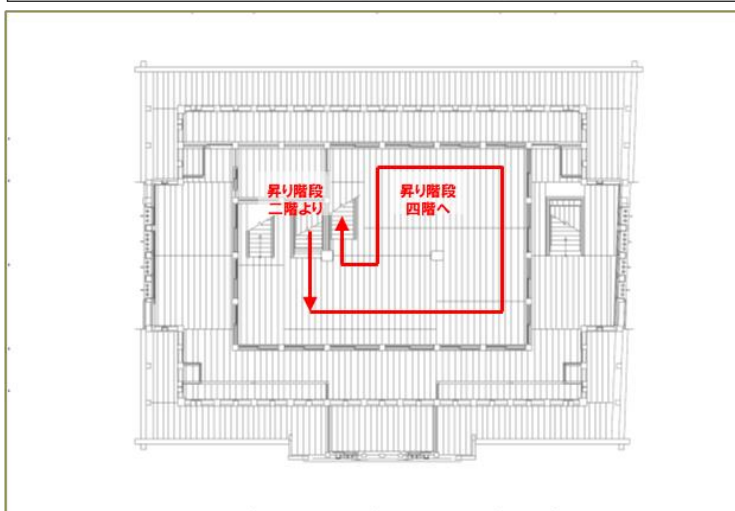


地階

大天守内動線

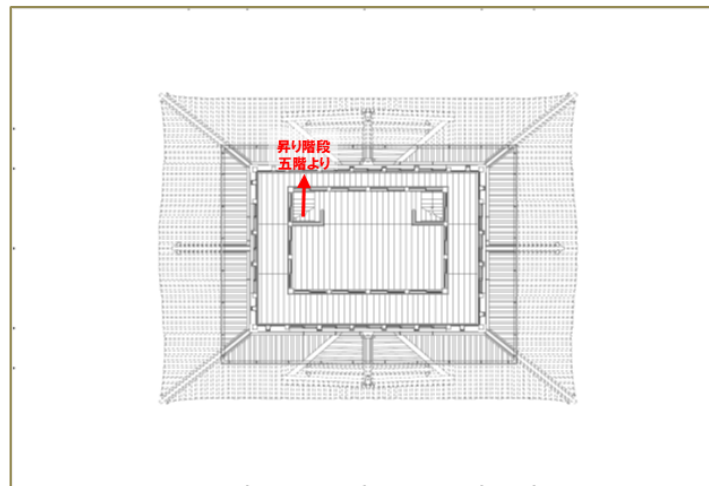
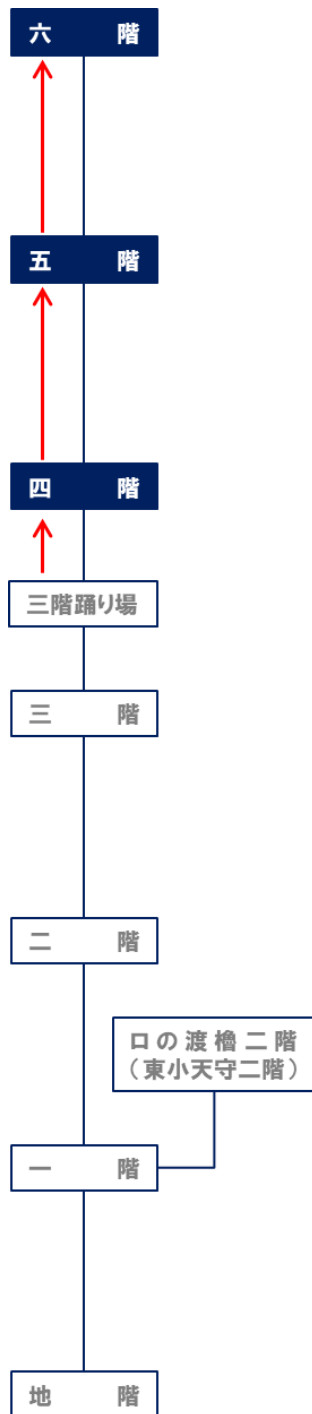


三階踊り場

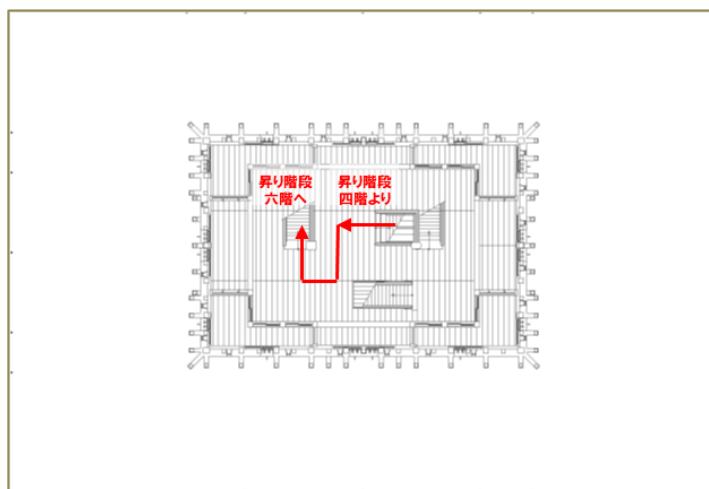


三階

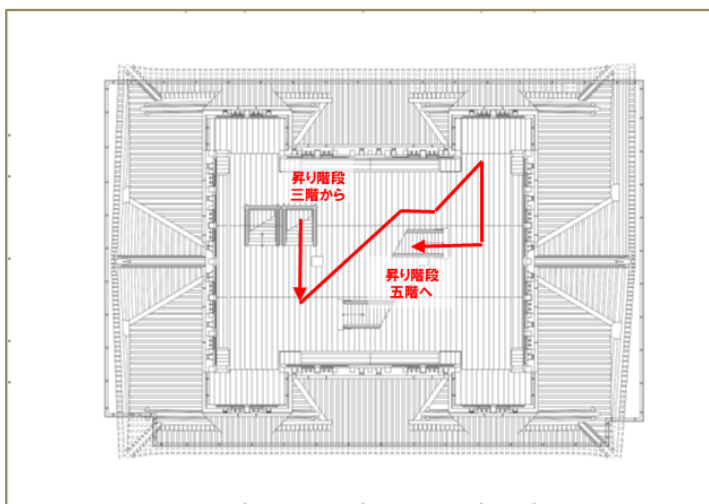
大天守内動線



六階

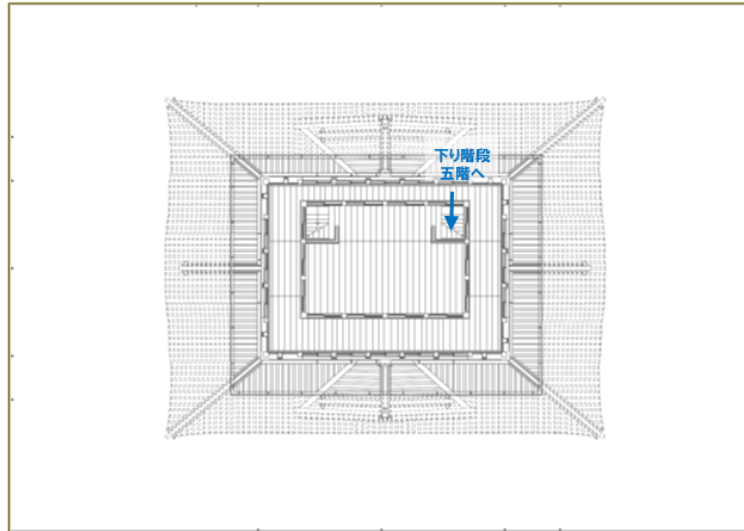
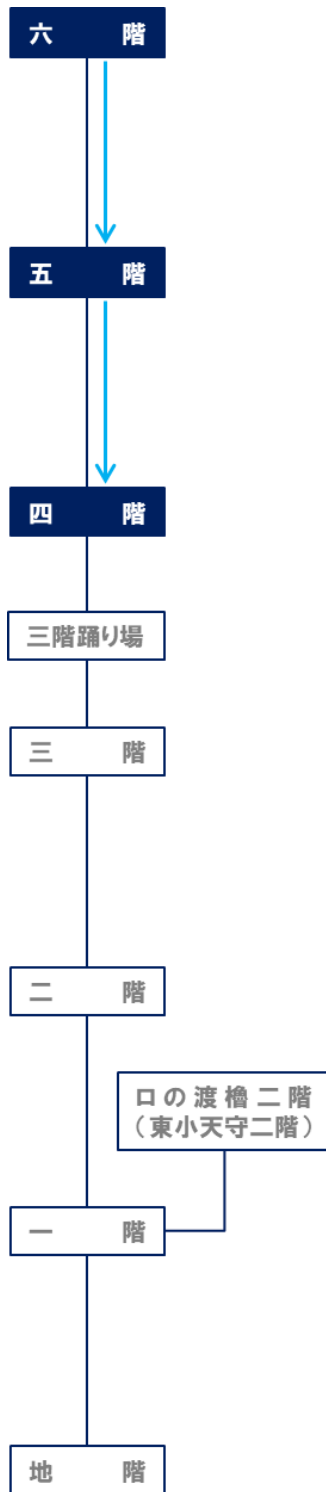


五階

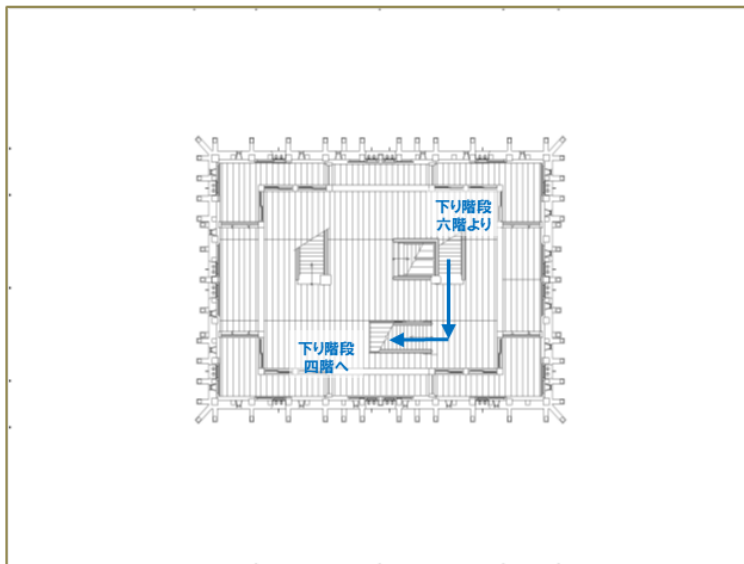


四階

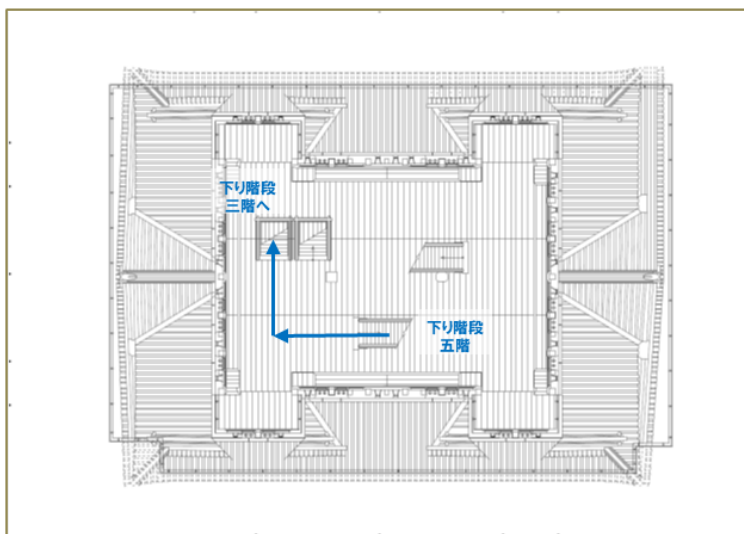
大天守内動線



六 階

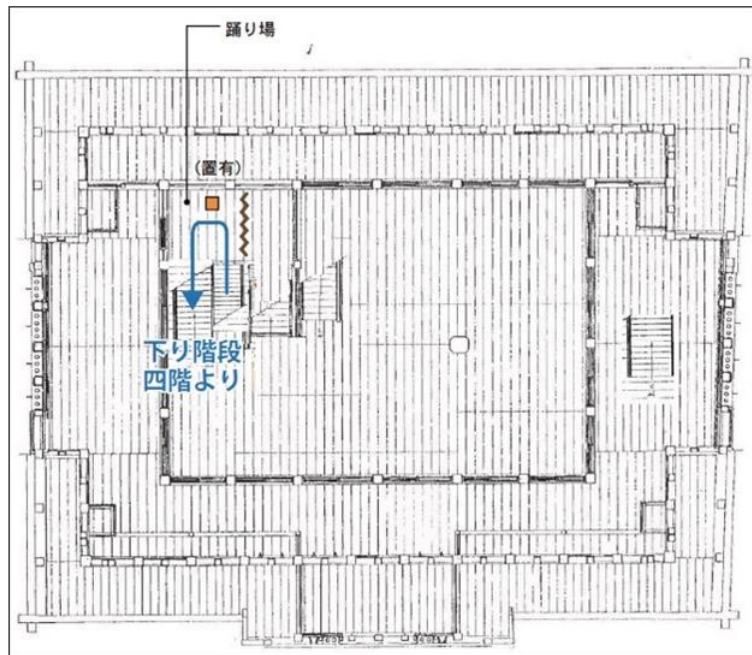
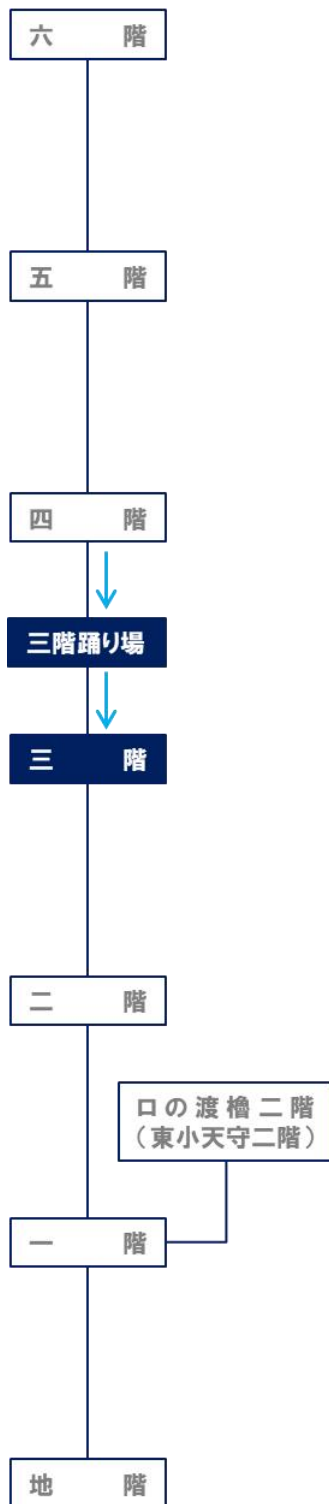


五 階

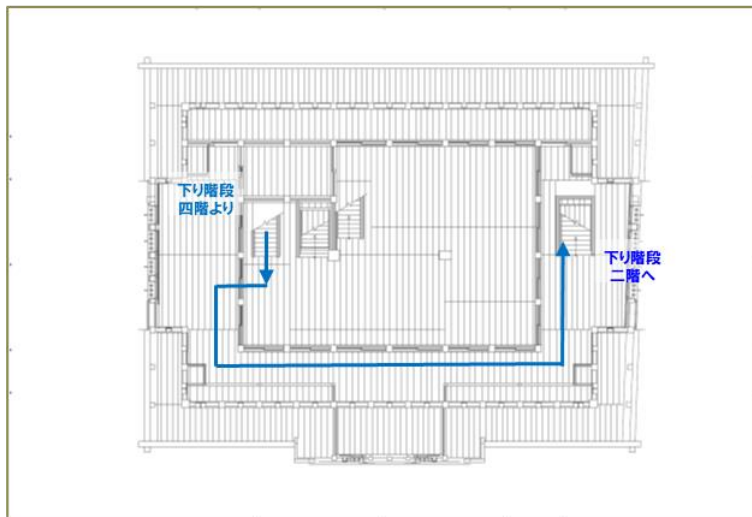


四 階

大天守内動線



三階踊り場



三階

大天守内動線

六階

五階

四階

三階踊り場

三階

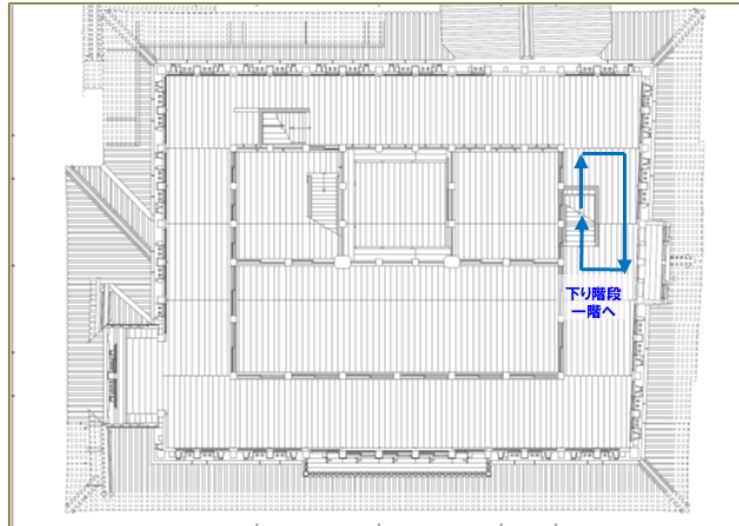
二階

一階

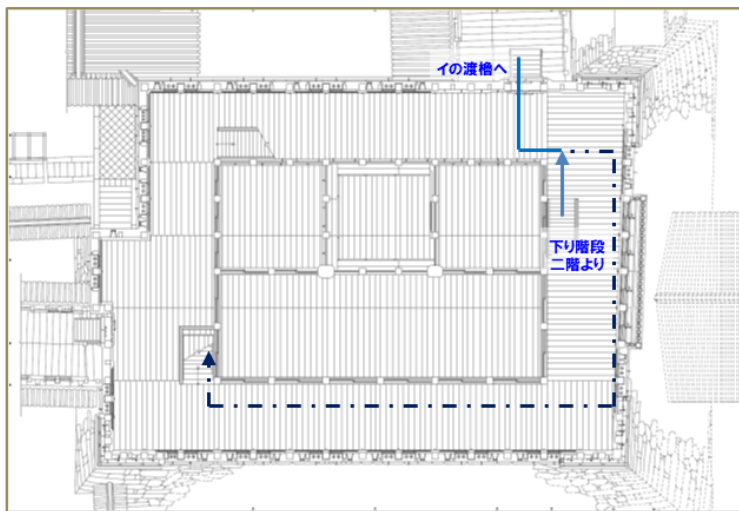
地階

口の渡橋二階
(東小天守二階)

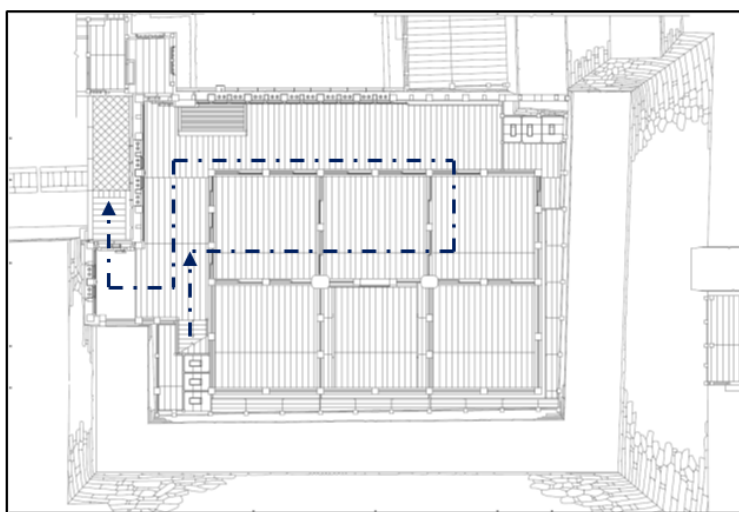
特異日対応時の導線



二階



一階



地階

大天守内動線

六 階

五 階

四 階

三階踊り場

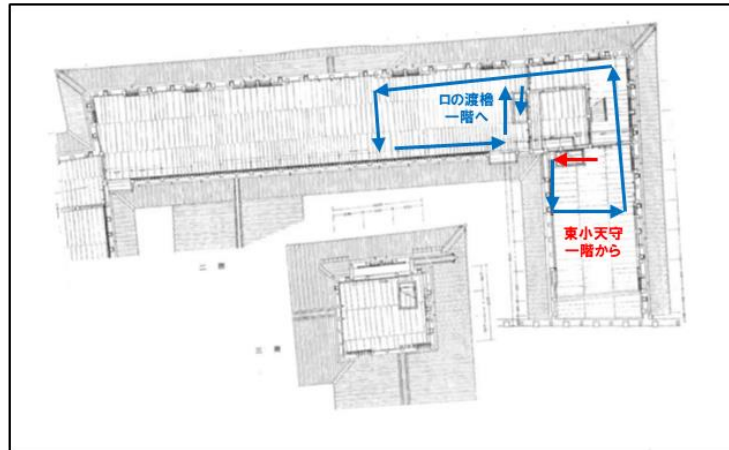
三 階

二 階

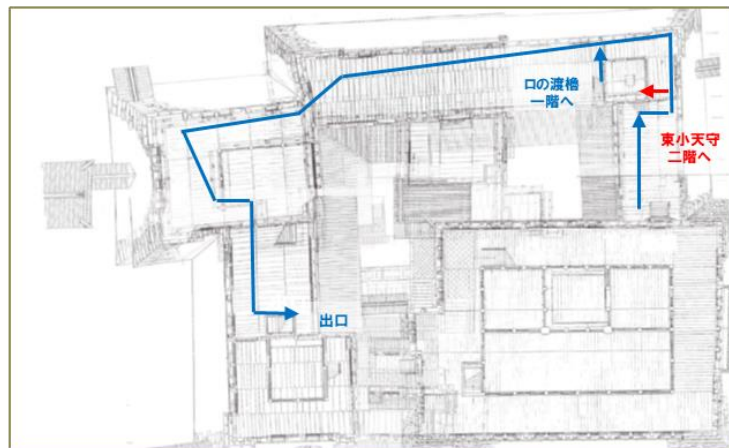
一 階

地 階

口の渡櫓二階
(東小天守二階)



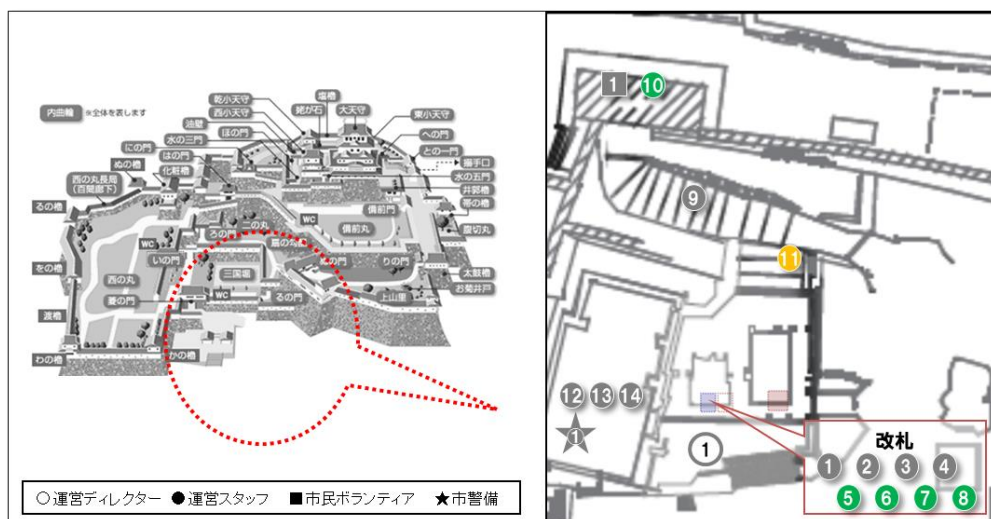
一 階



口の渡櫓二階
(東小天守二階)



改札から菱の門



②通常清掃業務

■通常清掃点検:全部署共通

全関係者は、来城者が快適に観覧して頂けるよう、常に城内の美化維持を心掛ける。

来城者のご利用になる城内はもちろん関係者施設をも清潔に保つため、身近に落ちているゴミを拾うなど簡易な清掃を自らが出来る範囲内で行うなど身の回りを整理整頓する。

- ・開城前、ゲストクリア後に運営スタッフを中心に簡易清掃を行う。(展示ケース等の清掃含む。)
- ・開城中は、各業務ポジションにて城内美化の維持、確認を行う。
- ・紙くずなどのゴミが落ちている場合は率先して拾う。
- ・城内で使用する清掃備品の管理を行う。

以下の内容は、各部署共通の業務に加えて各配置場所別に行う業務です。

③外国人観光客対応業務

■外国人観光客のインフォメーション:姫路城資料室(インフォメーション)

- 1) 外国からの旅行者が快適に姫路城を見学できるよう、日本とは異なる文化や習慣を持つ外国からの旅行者を正しく理解し、尊重するよう努めていきます。
- 2) 特に、改札口前(入城前)や姫路城資料室(インフォメーション)において、コンシェルジュスタッフが中心となり、外国人観光客からの質問対応や情報発信を積極的に行います。
- 3) 外国人観光客に向けて、コンシェルジュスタッフが落とし物や迷子等の放送を主に英語で行います。

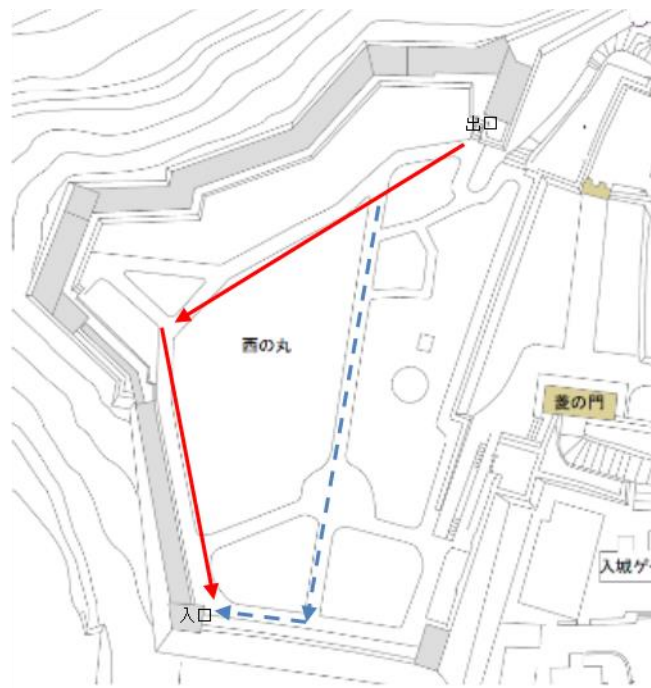
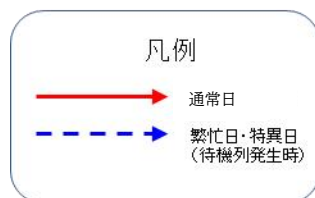
④下足業務

■下足業務:西の丸

- 1) 来城者に靴を脱いでもらう。
※冬の寒い時期のみスリッパをお渡しする。
- 2) 菱の門にてお渡しした袋に靴を入れてもらうようにアナウンスする。
- 3) 雨天の場合、傘袋をお渡しする。
- 4) (スリッパを準備している場合のみ)
出口にてスリッパを回収箱に入れていただく。
- 5) 袋は、大天守の見学の際も使用するため、持っていってもらうようアナウンスする。
※スリッパの使用期間…12月中旬頃から2月下旬頃まで。
※スリッパの運搬方法：リアカーを使用し、西の丸出口から入口まで運搬する。
その際、来城者には、十分気を付けて、作業すること

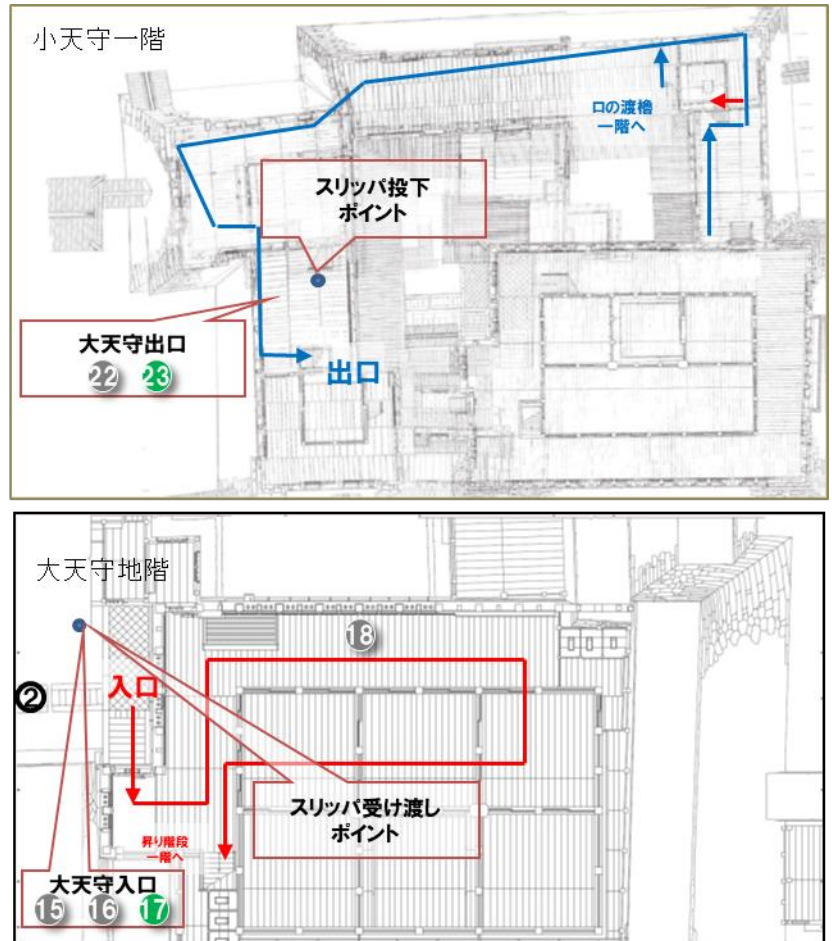
・スリッパの運搬ルート

来城者の安全を十分に気を付けながら、運搬を行う。通常日は、西の丸の渡櫓沿いを走行し、繁忙日や特異日に西の丸来館希望待機列が発生した場合、真ん中を走行する。



■下足業務:大天守

- 1) 来城者に靴を脱いでもらう。
※冬の寒い時期のみスリッパをお渡しする。
- 2) 菱の門にてお渡しした袋に靴を入れてもらうようにアナウンスする。
- 3) 雨天の場合、傘袋をお渡しする。
- 4) (スリッパを準備している場合のみ)
出口にてスリッパを回収箱に入れていただく。
- 5) 袋は、記念品としてお持ち帰りいただくようアナウンスする。
※運搬方法：スリッパ投下ポイントから地階へ落とす
※回収したスリッパは、スリッパ受け渡しポイントまで持っていく。
※スリッパの使用期間…12月中旬頃から2月下旬頃まで。



⑤待ち列対応業務

■入城制限時の待ち列対応：二の丸及び備前丸

- 1) 来城者を備前丸の階段上に滞留させないこと。
- 2) 天守外の最後尾の状況等を鑑みて水四門を停止すること。(原則2列縦隊とする。)
- 3) 最後尾が二の丸(ろの門横)へ動線が入った時点で、無線で発報すること。
- 4) 3)の発報により、防災室(管理事務所の指示)より、改札口での制限を開始(判断)する。

■待ち列対応：城外

- 1) 桜の開花時期やゴールデンウィーク及びお盆の時期に改札口での制限を実施する場合がある。
- 2) 改札口前から三の丸売店までは、管理事務所の指示により、原則8列縦隊で並ばせること。
- 3) 三の丸売店利用者の動線をふさがないように留意すること。

⑥肩掛け式携帯袋配布業務

■肩掛け式携帯袋の配布：菱の門

- 1) 菱の門にて、肩掛け式携帯袋を1人1枚配布する。なお、繁忙日は混雑緩和のため、手渡しをすること。
- 2) 肩掛け式携帯袋の在庫が少なくなってきたら、菱の門西側番所から補充を行うこと。
- 3) 傷病対応等で車両が城内に進入する必要がある場合、袋の配布場所を整理し、動線を確保すること。また、併せて菱の門付近の来城者に対し、車両が進入してくることのアナウンスすることで来城者の安全を確保すること。

⑦共通業務：各部署共通（大天守・西の丸・二の丸及び備前丸・城外）

- ・ 場内巡回
- ・ 火災発生時の早期発見、通報、初期消火（一般スタッフ共）
- ・ 有事の際のお客様の安全確保、誘導
- ・ 救急事案発生時の対応
 - ※救急対応、搬送、救急車対応
- ・ お客様案内業務（一般スタッフ補助）

2) 各配置業務内容

場所		業務内容
大天守	6 階	上り階段誘導 混雑時対応 ・ 2、4 階への階段切替予告八報 ・ 4 階上り階段停止指示 ・ 上り階段変更時の誘導
	4 階	混雑時対応 ・ 2 階上り階段停止指示 ・ 上り階段変更時の誘導 ※5 階にスタッフが配置されていない場合 4 階上り階段停止後に 5 階の上り階段 停止させお客様を 4 階へ誘導
	2 階	混雑時対応 ・ 2 階上り階段停止
備前	水 4 門	備前丸の飲食禁止の監視 混雑時の水 4 門入場規制
		監視業務 ・ 飲食禁止 ・ 石垣登る、進入禁止エリア ・ 場内巡回 混雑時 ・ 百間廊下入口規制 三の丸対応
西の丸	百間廊下	監視業務 ・ 飲食禁止、石垣、進入禁止エリア ・ 廊下内巡回 ・ センサー対応 混雑時 ・ 百間廊下入口規制
	西の丸	監視業務 ・ 飲食禁止、石垣、進入禁止エリア ・ センサー対応 混雑時 ・ 西の丸来城者動線変更 ・ 天守待機列が「ほの門」を超えた際の最後尾の誘導 二の丸対応

3) 警備業務流れ

1. 開門前

①引継ぎ

夜勤警備職員からの引継ぎ

8:15 ST

ディレクター

当番長→業務日誌作成

②朝礼

本日の配置確認

※ディレクター不在時は前日にリーダー指名

連絡事項

※撮影・VIP等

③点検作業開始

場所	点検内容
西の丸	屋外消火栓
	西の丸ポンプ室
	西の丸防火水槽
	石垣の落石等の確認
	西の丸内の不審物等の確認
百間廊下	屋内消火栓
	消火器
	廊下内の不審物・破損等の異常確認
場内	本丸ポンプ室
	本丸防火水槽
	屋外消火栓
	石垣の落石等の確認
	場内の不審物・破損等の異常確認
大天守	屋内消火栓
	消火器
	天守内の不審物・破損等の異常確認

④その他

点検に関しては小さなことでも連絡を行うように

個人で判断をしないように！！

2. 閉門後（大天守）

①閉門

改札に1名配置

最終のお客様と共に天守入口まで

※注1

閉門後15分までに「ろの門」通過者は大天守案内

その際、30分で天守上から窓が閉まる事を案内

防災室にも連絡

②水4門

最終のお客様通過確認後、逆走の防止、出口案内

③天守入口→6階

最終のお客様と共に最上階へ

各階通過時に防災室へ発報を行う。

※お客様が残っていないか不審物等の確認をしながら6階へ誘導する。

④天守ゲストフォロー

6階

お客様が残っていないかの確認
鍵の施錠確認
窓等の確認
※注
階段は上り下りに別れて確認
各階確認後手合わせを行う

1階

小天守経由（1名）

下足

下足では必ず小天守経由と手合わせを行う
地下追い下げ時、1階への階段を上らないように注意

水4門

⑤水4門からのゲストフォロー

閉場時間の案内

お客様が残っていないかの確認

不審物等の確認

⑥確認順路

水4門

備前丸

水1門

塩櫓

ほの門

ちの門

備前門

帯櫓・腹切丸

ぬの門

るの門

ろの門

菱の門

※確認作業合流時は必ず手合わせを行う

御手洗いの中も確認を行う

閉城時間の案内放送を防災室に依頼

→閉城時間が近づいてもかなりのお客様が城内に
残っておられる際に防災室に連絡

上記門通過時、防災室に連絡

3. 閉門後（西の丸）

①閉門

改札にて最終入城確認

30分が西の丸最終入場の案内

②西の丸入口

最終者確認

百間廊下入口閉じる

防災室に連絡

③百間廊下内

お客様が残っていないかの確認

鍵の施錠確認

窓等の確認

④西の丸出口

最終者通過確認

百間廊下出口閉じる

防災室に連絡

⑤西の丸ゲストフォロー

西の丸出口

※将軍坂三叉路スタッフと手合わせ

西の丸（東）

西の丸（中央）

※御手洗い確認
ポンプ室確認

西の丸（西）

※百間廊下を
外からの確認

西の丸（入口）

菱の門

警備スタッフ業務概要

①＊防火・防災設備の管理に関する事（ポンプ室を含む消防設備全般の維持、点検業務）

②＊防火・防災及び消防に関する事（注意発報対応、消防活動・救急・救命補助・搬送）

（注）緊急発令時は休憩時間中であっても対応の事（注意発報も含む）

③＊観光客の整理誘導（安全管理・導線確保）

④＊迷子・拾得物の措置に関する事

⑤＊その他警備業務に関する事（飲食禁止、禁煙、展示物管理、施錠管理、不審物確認、等）

⑥＊登閣規制、制限（城内各所連動）階段規制警戒（転倒防止措置等）

⑦＊緊急避難対応

⑧＊文化財の保護・管理・報告

（石垣の落石、土堀、瓦、庭園樹木、保護柵、落書き、ドローン対応、等）

⑨＊城内の美観に関する事（ゴミ拾い、除草、清掃 等）

⑩＊閉城業務（ゲストフォロー）

警備スタッフ業務概要の詳細

① * 防火・防災設備の管理に関する事（ポンプ室を含む消防設備全般の維持、点検業務）

- * 屋外消火栓、屋内消火栓、本丸ポンプ（ポンプエンジン、操作盤、燃料、貯水槽、電源、各種警報弁等）、西の丸ポンプ（本丸ポンプに準ずる、呼水槽等）の維持、点検
- * 連結送水口、消防用具BOX、配管逃し、配管等の維持、点検
- * スクリンプラー配管、NS充水BOX等の目視監視
- * 非常放送装置、火災専用通報電話、表示器予備、管理、点検
- * 救急備品、担架、車椅子、三角巾、他備品の点検管理
- * 防火に関する火気の取り締まりの徹底
- * 他 条例に準ずること

② * 防火・防災及び消防に関する事（注意発報対応、消防活動・救急・救命補助・搬送）

- * 自動火災報知機の各種レベル対応（注意、蓄積、連動、発報）警戒
- * 火災発生時の消火器、1号消火栓、2号消火栓、地下埋栓等を使用した消火作業
- * 火災発生時の避難誘導（内容は火災発生場所により随時変わる。訓練等により習得する。）
- * 火災鎮火後のNS充水操作、及び文化財保護に伴う水損防止作業
- * 観光客防火取り締まり、警戒
- * 傷病事案発生時の軽微な応急措置、救命、搬送 及び縦覧者の整理、誘導
- * 他、条例に準ずること

③ * 観光客の整理誘導（安全管理・導線確保）

- * 観光客の通路安全管理全般及び安全確保
- * ガイドの説明により一般客への通行の障害が発生した時の対応
- * 屋内の床面の安全管理（釘、ささくれ、床濡れ 等）
- * 要介助者に対する補助

④ * 迷子・拾得物の措置に関する事

- * 迷子発生時、内容状況を聞き取り放送依頼及び、防災室報告
- * 城内各ポジションによる搜索、報告
- * 拾得物事案発生時は拾得物預かり書、遺失物受領書等、書き込み及び連絡
- * 城内各ポジションによる搜索、報告

⑤ * その他警備業務に関する事（飲食禁止、禁煙、展示物管理、施錠管理、不審物確認、等）

- * 各ポジションにおいて飲食行為、喫煙者の巡回、取り締まりを行う
- * 城内展示物の施錠確認や展示物の内容確認をまめに行う
- * 城内各所の施錠箇所の確認巡回を行う
- * 城内各所において不審物の警戒巡回を行う（不審者も含む）
- * 警備担当スタッフに配備する、鍵類の運用、管理は厳重に行う事

⑥ * 登閣規制、制限（城内各所連動）階段規制警戒（転倒防止措置等）

- * 階段の規制は天守 6 階が発令し上層階から順次下層階へと連動する
- * 観光客を階段に停止させない事、安全を優先し規制をする事
- * 防災室より規制開始依頼があった時は従う事
- * 団体旅行者やスリッパ等の事情で規制の発生が予見される時は防災室に事前報告をする事
- * 天守外の最後尾の状況等を鑑みて防災室から水四門を停止する（解除も防災室から指示する）
- * 西の丸入口の入城規制も原則、防災室より発令する
- * 最後尾が二の丸ろの門横へ導線が入った時点で、防災室（管理事務所の指示）より、改札口での制限を開始（判断）する。
- * 改札口の制限は防災室（管理事務所の指示）が総合的に判断して発令する（解除も同じ）
- * 入城規制等で、入城者の待ち列が発生することを想定し、その対応を考えておく事
（対応方法等については、安全対策として、運営実施計画や運営マニュアルに明記する事）

⑦＊緊急避難対応

＊基本的に避難誘導方法は火災発生時の時と同様である

＊緊急地震速報発令時及び地震発生時の対応

ア) 緊急地震速報発令により 1分間は安全姿勢を保つ(①姿勢を低く ②体や頭を守る ③揺れが収まるまで待つ)といった3つの安全行動をとる。

イ) 職員、スタッフが率先して、地震から身を守る行動を行う。

ウ) 揺れが収まってから、広い場所への避難(落下物等の危険のある建物の側近を避けて避難)

＊強い揺れの場合は余震に注意！

＊その他 特に注意が必要な事案

・災害時、要配慮者に対しては、職員が手を携える等、可能な限り素早く避難誘導する。

・ロッカー、自販機等の転倒が予想されるもの、窓ガラス、軒瓦等の落下が予想されるものの周囲から離れるよう指示する。

・車椅子の利用者に対しては「ブレーキをかける」よう指示し、職員、スタッフがそばにいる場合は、車椅子を手で押さえる。

⑧＊文化財の保護・管理・報告

(石垣の落石、土塀、瓦、庭園樹木、保護柵、落書き、ドローン対応、等)

＊石垣の落石発見時は写真を取り可能ならば、現状維持で報告する

(安全確保を最優先とし無理ならば移動させることも可)

＊土塀の異常、瓦の落下、樹木の倒木も上記のとおりとする

＊落書き発見時も速やかに報告、写真撮影を行う

＊落書き防止の為、巡回を密とし警戒を怠らない(不審者の発見、警戒をする)

＊石垣の落石は間詰め石がほとんどで、巡回時に観光客が触らないよう警戒する。

⑨＊城内の美観に関する事(ゴミ拾い、除草、清掃 等)

＊城内各所ゴミを見つけた時率先して拾う事

＊除草必要箇所があれば、市警備に報告又は日報に記載報告する(少量ならば処置する)

＊床濡れ等清掃必要箇所、トイレの不良等あればスタッフによる対応もしくは管理事務所へ報告する

＊看板、案内盤の汚れも同等の対応とする

⑩ * 閉城業務（ゲストフォロー）

西の丸

- * ㊦の櫓入口閉門は、西の丸外のスタッフとタイミングを図り行う
（西の丸外スタッフは菱の門からの観光客が切れるタイミングを図る）
- * ㊦の櫓閉門は2名で行い、施錠確認及び、窓閉を行いながら不審物、落し物などを注意しながら出口へと進む
- * 西の丸外のスタッフは中のスタッフと同一方向に内外で進む
- * 仮設廊下付近は外部も確認する
- * 西の丸外スタッフは化粧櫓階段下で、逆流阻止、説明を行う
- * 化粧櫓スタッフと手合わせ確認後、出口閉門を行う（無線連絡）
- * 百間廊下終了階段で、西の丸外スタッフは將軍坂三叉路スタッフと手合わせを行う
- * 西の丸案内スタッフと合同で中庭を西側、中央、東側と別れてトイレ、施錠、扉 等確認しながら速度を合わせて南方向に進む
- * 3方向が揃って合流後に菱の門へ進む（西の丸終了無線）
- * 菱の門で天守スタッフと合流後、改札出口へ進む出口閉門で終了（無線報告）

西の丸外

- * 警備業務に記載のある①共通業務
- * 改札から二の丸周辺の救急事案の対応、天守内外での救急事案の時は車両通行時の誘導及び観光客の整理誘導
- * 西の丸中の警備担当者不在の時の応援（自火報、侵入警報対応 等）
- * 百間廊下内の混雑時観光客の整理誘導、規制、導線変更（㊦の櫓外）
- * 西の丸外の巡回警戒（西の丸中不在時は内部を含む）
- * 要警戒者等の情報を城内スタッフへ通報共有する連絡
- * 朝一 Wi-Fi 電波環境の確認

西の丸中

- * 警備事務分担表に記載のある共通事項
- * 改札から二の丸周辺の救急事案の対応、天守内外での救急事案の時は車両通行時の誘導及び観光客の整理誘導
- * 百間廊下内の混雑時観光客の整理誘導、規制
- * 看板類の設置場所、危険防止看板、行灯、展示物類
- * 天候変化に対する窓の開閉（雨、風、埃等）及び濡れ床対応
- * 百間廊下内の巡回警戒（西の丸外不在時は外部も含む）
- * 侵入警報発報時は防災室より連絡があるので現場急行確認報告をする

天守閣内

- * 各ポジション共通業務（警備事務分担表記載事項）
- * 朝一天守に入って清掃の不備が無いか確認をする
- * 看板類の設置場所、危険防止看板、行灯、展示物類、Wi-Fi 電波環境の確認
- * 天守閣内、小天守、渡櫓の巡回警戒（塩櫓周辺等の目視警戒）
- * 登閣規制、階段規制、等混雑状況に応じて随時
- * 天候変化に対する窓の開閉（雨、風、埃、等）濡れ床対応 他
- * 天守6階、長壁神社神棚の監視 等（お供え希望者の対応 等）
- * 天守6階からの周辺状況等の報告
- * 立ち入り禁止区域の徹底、雨戸等の危険箇所の確認

備前丸

- * 警備事務分担表に記載のある共通事項
- * 天守閣内、西の丸、二の丸周辺での救急事案対応及び観光客の整理誘導（自火報の対応応援も含む）
- * 立ち入り禁止箇所の徹底、備前丸の巡回警備
- * 混雑時の備前丸から天守への逆走防止、説明
- * 備前丸トイレの管詰まり、点検、臨時対応
- * お菊井戸周辺の監視

* 降雨時の通路確保（軽微な補修作業）

■姫路城の特色

複数の連立した大規模な木造建造物で、防火区域は設けておらず
建物内の階段は急勾配かつ狭隘で、出入り口も狭く少ない（天守群
1箇所、西の丸箇所）

建物の外壁は土壁に漆喰を塗った分厚い構造で、窓には鉄芯の格子が
はめ込まれている。

登閣口から建物にいたるまでは、各所に設けられた門、塀、石段等が
障害となり、消防車両が近寄れない。

区域が広く、監視の目が行き届きにくい（有料区域面積・約7ha）

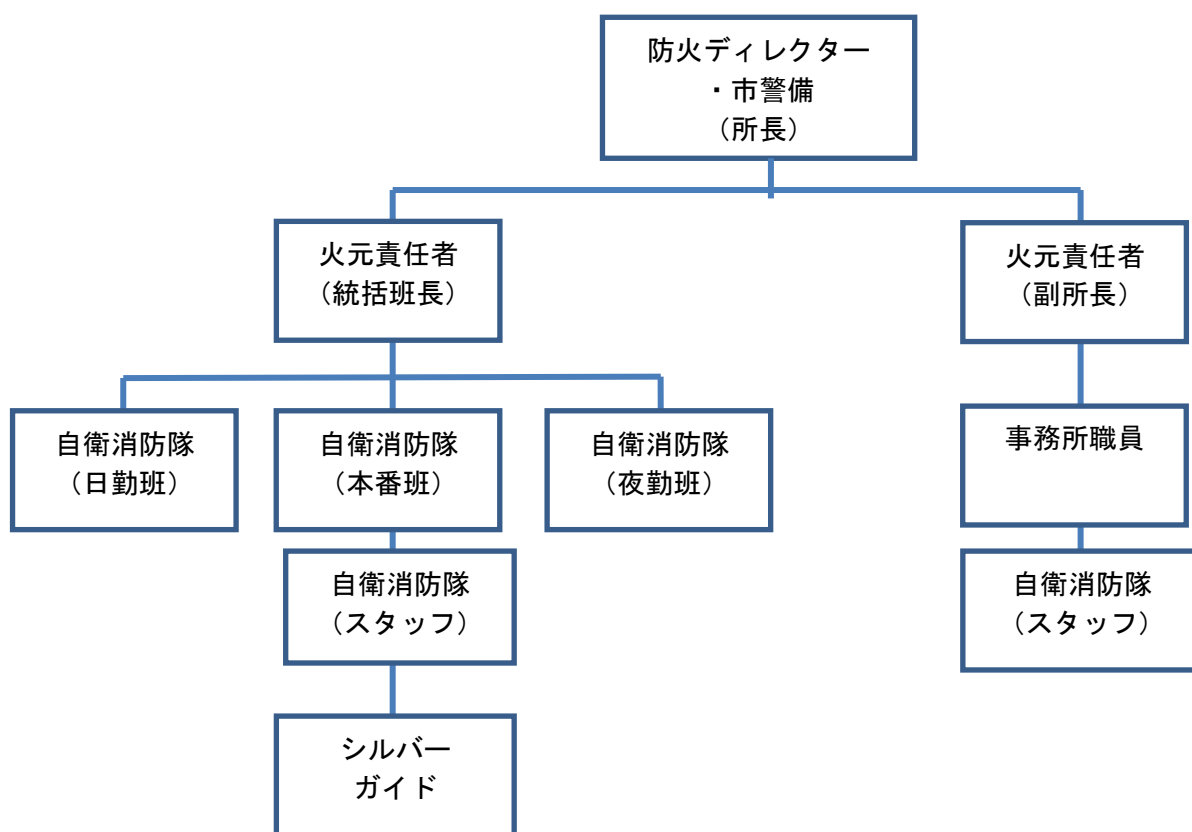
消防車（小型）
お菊井戸まで

震度計・箇所
低姿勢で体を
低くして待つ

■災害別対応

災害種別	課 題	対 応
火災	・ 外部からの進入及び消防活動が非常に困難 ・ 避難が困難で混乱が生じやすい	スクリンプラー設備 屋内外消火栓設備 消火器設備 自動火災報知機設備 非常放 送設備 連結送水管 監視カメラ 等
地震	・ 岩盤の上に建造されており昭和の解体修理の際の調査で一定の耐震強度が確認されている	・ 二次災害の防止のため、火災の発生源となる恐れのある電気設備や燃料その他の熱源の設置は最小限に規制している。
落雷	・ 高層建築物のために過去何度も落雷による被害にあっている。	・ 落雷防止のため、避雷設備を設置している。
風水害	・ 過去何度も被害にあっている。	・ 保存修理計画を定め毎年保存修理工事を継続して行っている。
人災	・ 放火等への対応	・ 啓発（放送、看板、持ち物の制限等） ・ 監視カメラ、防犯センサー等

■姫路城自衛消防隊組織図

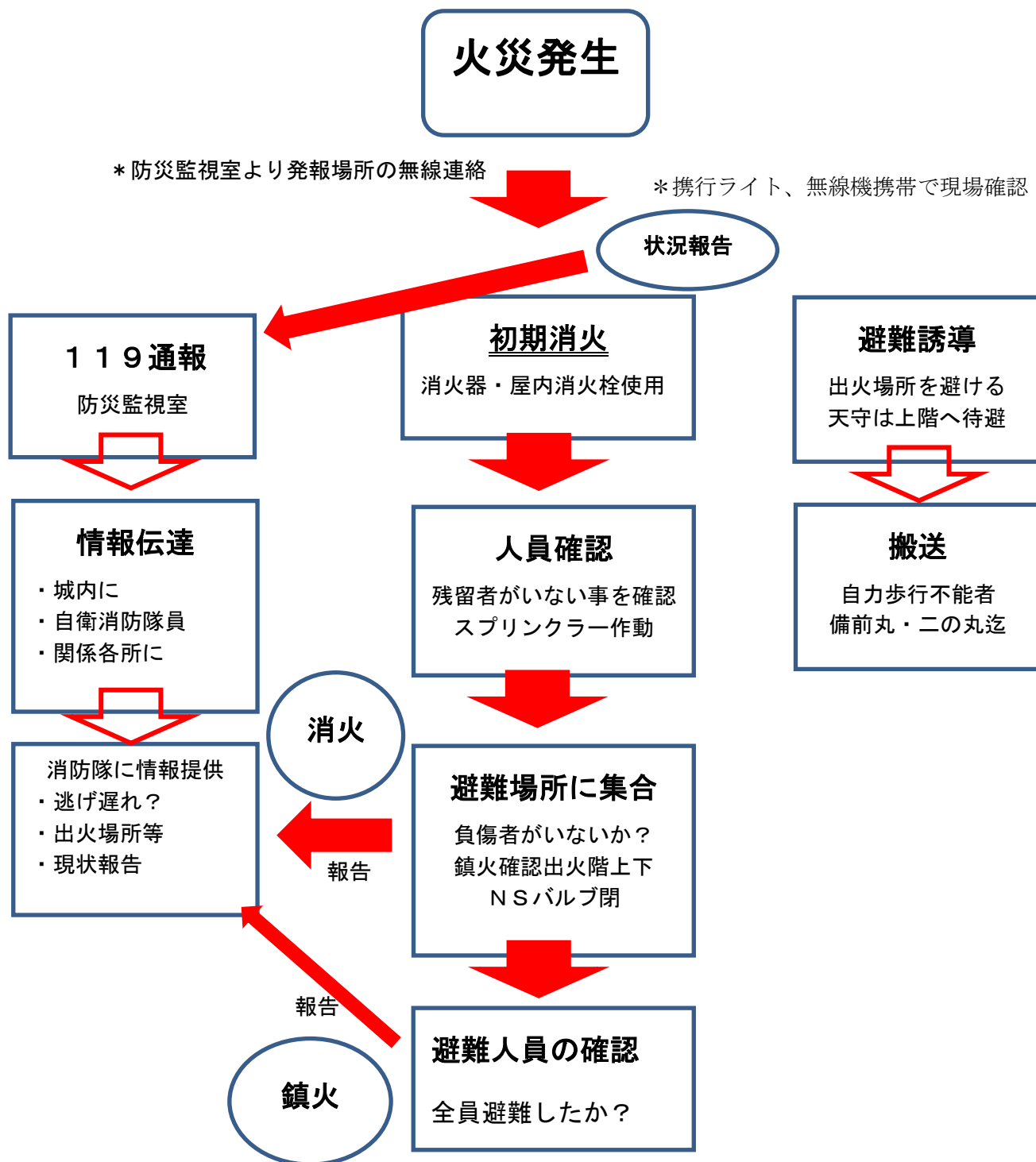


自衛消防隊の業務

- ・火災その他の災害の予防を図るとともに、万が一発生時の人的、物的被害の軽減を図ることを目的とする。
- ・消防計画は姫路城に勤務するすべての者に適用される。
- ・消防訓練
避難誘導、通報、消化、救護の各訓練及び防災教育を行うものとする。

月 4 回程度

■火災発生時の行動マニュアル



2. 安全対策

■緊急時対応概要

地震、火災、台風、気象警報、注意報（大雨・洪水・暴風・強風・雷）の発令、危険物や不審物、異臭物の発見及びイベント開催に起因する万一の混乱、事故発生に備えて、来城者の安全確保を図るとともに、緊急の事態を未然に防止する万全の体制をとることとなっている。

その場合、スタッフは運営事務所の指揮の下、支援を行うこと。
但し、緊急避難を要する場合は、このかぎりではない。

■見学全体の中止基準

見学中止の決定については、公的機関により発表された情報が下記の基準に該当する場合において、見学者の安全の確保を最優先に判断する。事前に以下の場合に見学を中止する必要があることを告知しておく。

- 1) 姫路市が台風の暴風域にある場合
- 2) 震度4以上の地震発生時（安全確認終了まで）
- 3) 新型インフルエンザ等伝染病の流行により感染の危険が高い場合
- 4) そのほか、危機管理上姫路市が休城の必要性を認める場合には、いつでも休城を決定することができる。

■対策時注意事項

- ・台風などの情報は常に最新情報を収集・検討し、進路・速度・規模の変化に十分注意を払い対応する
- ・補強・撤去・復旧が必要な場合は事前に調整・対応協議・準備を行なう
- ・補強・撤去作業を行なう場合、平均風速12m/s以下のときに行なう
- ・人員の安全に十分注意し、危険個所には近寄らせない。また、周囲の飛散対象物および近隣対策にも十分注意する。

■入城再開時注意事項

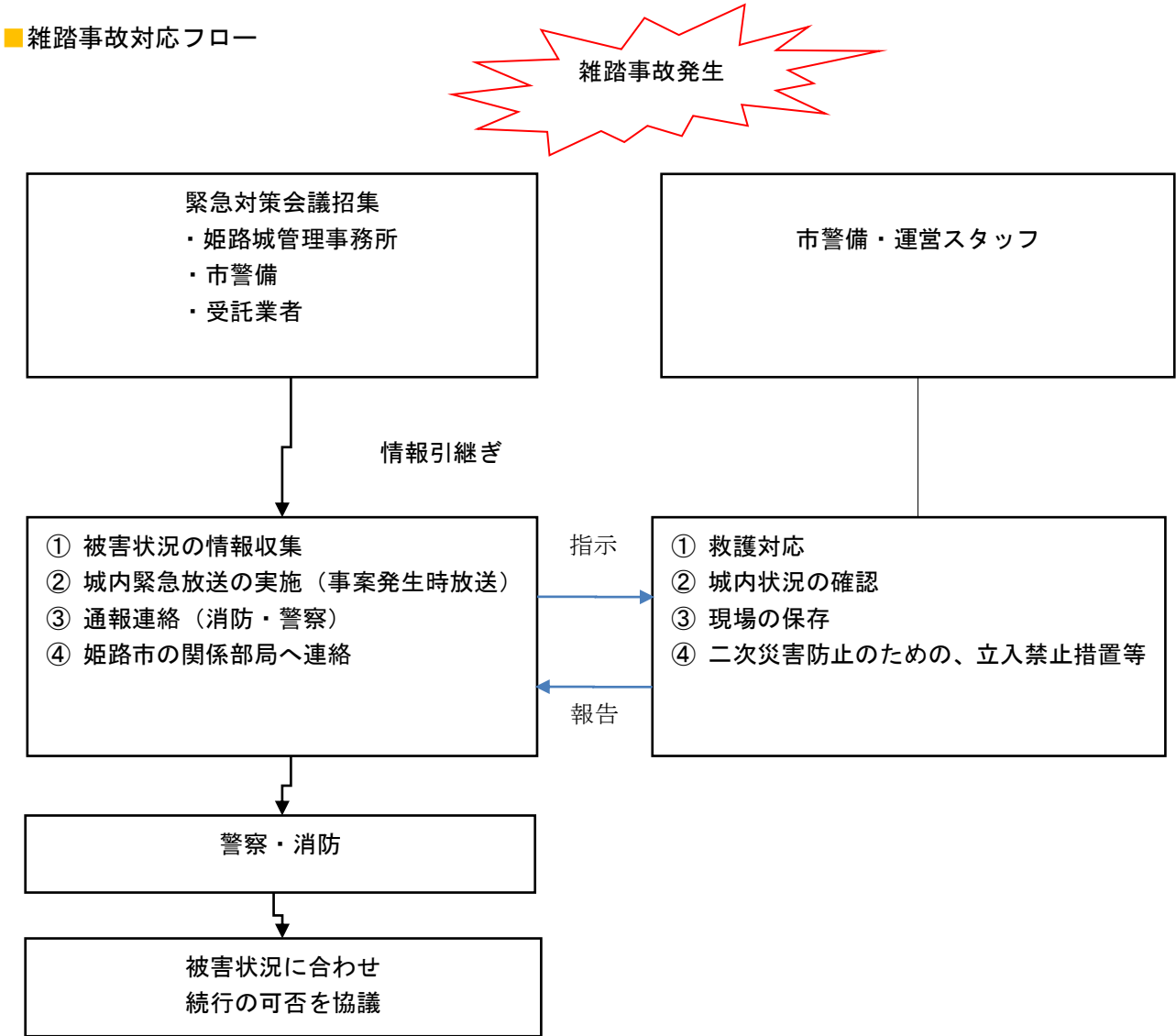
- ・被害状況を確認、関連部署に速やかに報告する。
- ・強風注意報の解除（風速12m/s以下）を確認のうえ実施する。安全指示を作業者に徹底させる。
- ・復旧対策終了後は必ずチェックを行ない、安全を確認のうえ、報告する。

～日常保安業務心得～ 注意すべき5項目

- 異常音
- 異臭
- 火花・炎・煙
- 不審物
- 不審者

～パニックコントロール～
大きな声で
ゆっくり
分かりやすい言葉で
はっきりと
2度繰り返す（エール）
※『大丈夫、大丈夫』『落ち着いて、落ち着いて』『逃げて、逃げて』

雑踏事故は、来城者の殺到や興奮状態が引き金となるケースが多い。未然に事故を防ぐ為に状況把握、情報の集約は不可欠である。城周辺や入城口についても警備体制を整え、来城者の安全確保に努める。万が一、雑踏事故が発生した場合、応急処置、現場の保存に努める。



【未然防止】

雑踏箇所を警戒ポイントとし、警備配置を行い、状況に応じ運営スタッフ等を効果的に運用し、円滑な通行を図り、事故の未然防止に努める。開城時の駆け込み防止には、市警備及び運営スタッフ等を配置するとともに警戒にあたる。

地震

- まず、身の安全と出口を確保し、落ち着いて、パニックコントロールする。
- 的確な指示を待つ。

緊急地震速報対応

緊急地震速報が発表された場合、落ち着いて対応してください。

1) 防災室から緊急地震速報が発表された旨の放送があります。

「緊急地震速報を受信しました。緊急地震速報を受信しました、強い揺れに対する備えをしてください。揺れが収まってから、スタッフの指示に従ってください。」

2) 強い揺れがある程度収まるまで、

①屋内の場合は、大きな棚などから出来るだけ離れた机の下などに身を潜めてください。

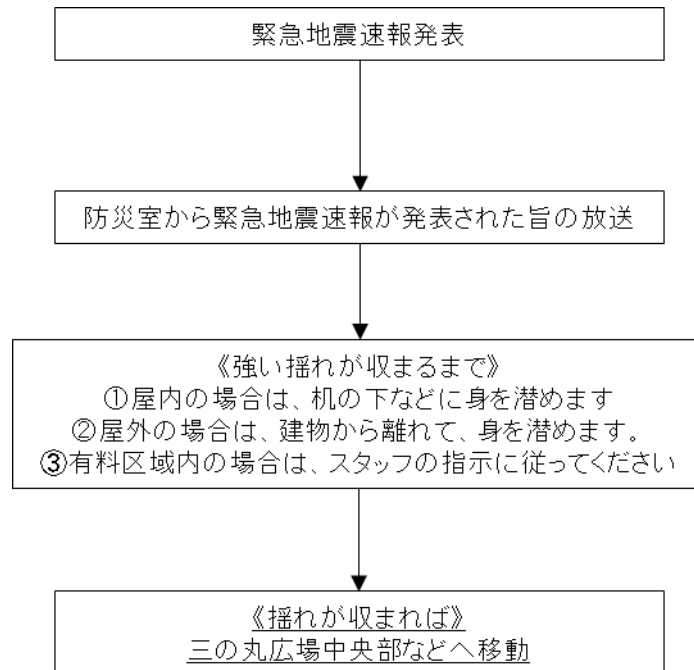
②屋外の場合は、建物から出来るだけ離れ、広い場所で身を潜めてください。

③有料区域内の場合は、基本上記①②を遵守し、スタッフの指示に従ってください。

3) 揺れがある程度収まれば、三の丸広場中央部などへ避難してください。

4) 避難する際に余裕があれば、周囲の観光客なども一緒に誘導してください。

緊急地震速報対応フロー



避難順路

- ①大天守及び周辺⇒備前丸中央部もしくはお菊井戸西側⇒石垣等の安全を確認し、三の丸広場中央部へ移動
- ②西の丸（建物内含む）及び周辺⇒西の丸庭園中央部⇒周辺等の安全を確認し、三の丸広場中央部へ移動
- ③上記以外⇒その場でしゃがむなど、身を潜め、ある程度の揺れが収まってから、三の丸広場中央部へ移動

火災

消火 3 大要素

①除去消火（可燃性物質の除去）②窒息消火 ③冷却消火

来城者が安全かつ快適に観覧できるよう防火管理体制を組織して、城内における火災等の災害を未然に防止するとともに、災害発生時における来城者の安全確保を行う。

～身を守るポイント～

- 息を止めて一気に逃げる
- 煙が充満していたら、床上 15 センチ以内に顔をうずめ腹ばいになって進む
- 懐中電灯を持って逃げる

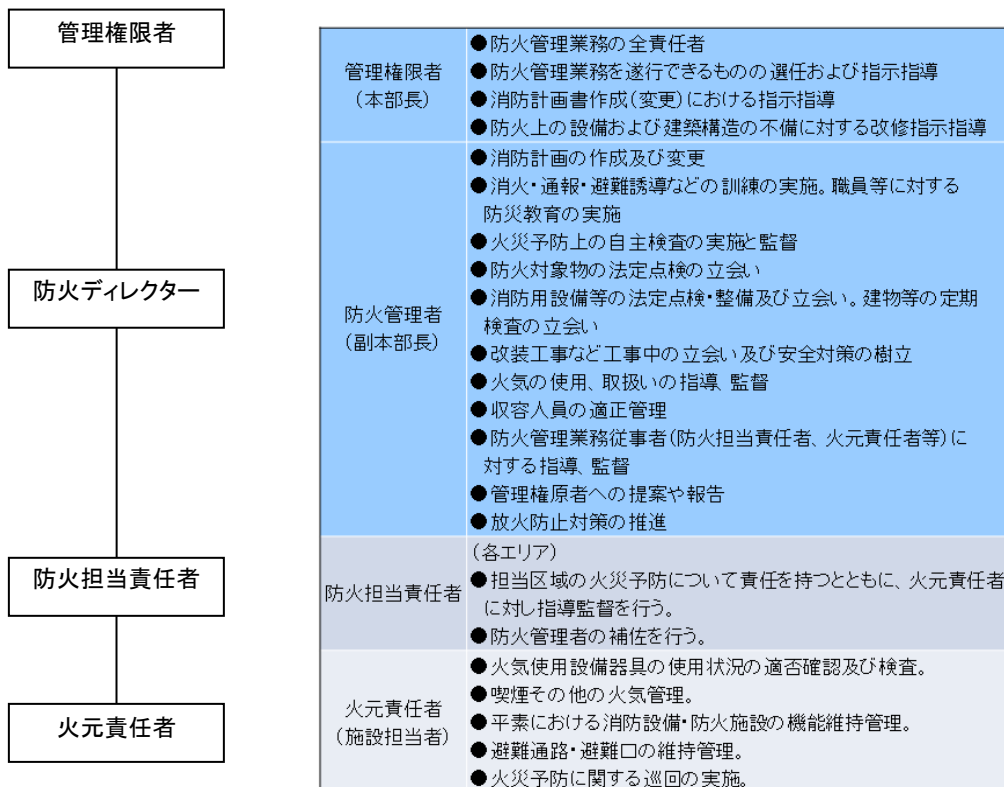
■姫路城に勤務し、出入りする全ての者の遵守事項

- ・ 火気使用設備器具などは使用前後に必ず点検し安全確認を行う
- ・ 火気使用設備器具などの周囲は可燃物を取り除き、常に整頓された状態にしておく
- ・ 通路や出入口などの非常時避難施設には、避難時に障害となるものは置かない
- ・ 消防用設備などの周辺には装飾や物品の放置を行わず、その機能を阻害しない
- ・ 指定された喫煙所以外では喫煙は禁止（有料区域内火気厳禁。喫煙所はない。）
- ・ 退出時には火元の安全確認を必ず行う
- ・ 日頃から火災発生時に対応できるよう、役割を確認しておく

■防火管理体制

防火ディレクター等を選任し、各管理区域ごとにエリア防火担当責任者及び火元責任者を定め、下記の内容に関して遵守するとともに管理区域全体の防火管理に当たる。

※参考



■防災訓練の実施

※例示

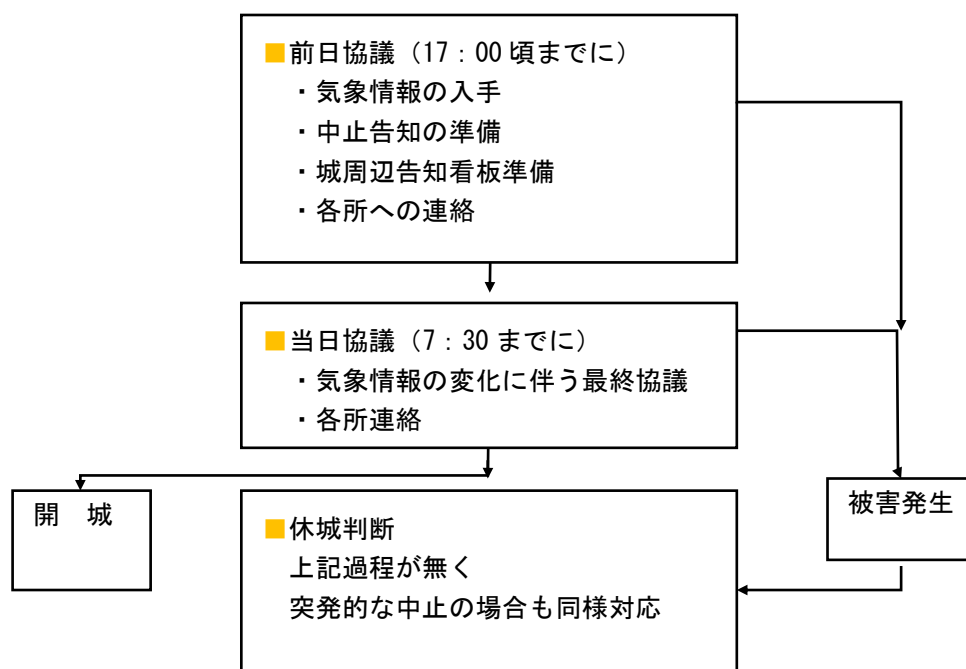
訓練事項	実施時期	実施内容
避難誘導訓練	年2回以上 年末、1月26日	火災現場付近の観光客を建物外へ誘導 城内放送等の訓練
通報訓練	年2回以上 年末、1月26日	119番通報・関係機関への通報訓練
消火訓練	週1回・屋外消火栓 年1回・屋内消火栓	消火栓・消火器による消火訓練
救護訓練	年2回以上 年末、1月26日	負傷者、老年者等の救護活動

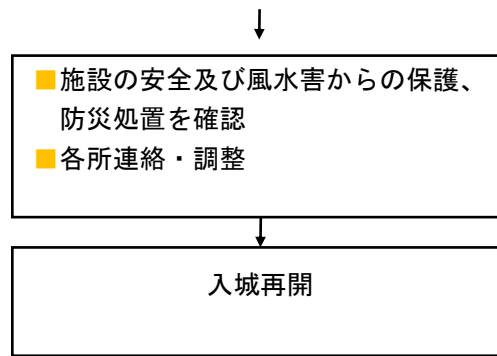
台風

- 1) ディレクター等は、台風の接近が予想される場合、台風の気象予報に関する最新の情報を随時入手し、その状況に応じた対処方法を行う。

気象警報・注意報

- 1) 気象予報に関する最新の情報を随時入手し、気象警報・注意報等が発令された場合、状況に応じた 対処方法を行う。
- 2) 特に、雷に関する注意報等については、最新の情報を随時入手し、状況に応じた対処方法を行う。
- 3) 城内アナウンスの要請があった場合、状況を放送するとともに、比較的安全な場所に順次避難誘導する。
- 4) 雷に対する心得
 - ・ 雷は、狭い範囲での短時間での気象現象なので十分な予測ができない。
 - ・ 雷が発生しやすい気象状況なのかを確認しておかなければならない。
 - ・ 雷雲（積乱雲）の発生に注意しておかなければならない。
 - ・ 雷雲（積乱雲）が成長すると、数分後に落雷の危険性がある。
 - ・ 雷鳴が少しでも聞こえたら、落雷の危険性があり、落雷の危険域にある。
 - ・ 雷は、降雨前に発生し落雷する。
 - ・ 落雷は、雷雲（積乱雲）が消滅するまで危険性がある。





危険物・不審物

- 1) 万一、危険物、不審物を発見した場合は、絶対に「触らず」自ら処理せずディレクター等にその状況を報告するとともに、適切な措置を講じるものとする。
- 2) ディレクター等より指示があった場合は、110番へ通報する。
- 3) 防災センターに無線等で連絡を行う。
- 4) ディレクター等より指示があった場合は、現場付近の市警備の補助を行う。
- 5) 現場付近にいる場合は、来城者が動揺や混乱しないよう、秘匿^{ひとく}を主とし、万一に備え避難誘導を行い、現場周辺の立入規制を行う。
- 6) スタッフは、ディレクター等の指示により、来城者が混乱しないよう、細心の注意を払い、順次避難経路へ誘導する。

不審者

- 1) 万一、挙動不審者を発見した場合は、相手の気持ちを逆なでせず、様子を観察し、自ら処理せず、ディレクター・市警備にその状況を報告するとともに、適切な措置を講じるものとする。

◆ 不審者発見の着眼点 ◆

- ① 目をそらしたり、ことさら急がせるなど態度に落ち着きがなく不自然ではないか。
- ② 内容物を確認した際、相手の態度に不自然さはないか。
- ③ 物を置く前に、ことさら回りをきょろきょろと警戒していないか。

【不審者対応】

市警備・運営ディレクターによる巡回を強化し、絶えず市警備などが監視していることをアピールし、事前抑制に努める。

来城者から通報があった場合、市警備・運営ディレクターは直ちに現場へ直行し、状況確認を行ない、姫路城管理事務所へ連絡。

※状況については、思い込みで判断をせず、通報者・当該者の事情を聞くように努める。

運営スタッフが不審者を発見した場合は、目立たないように不審者の動作を監視し、運営ディレクターへ連絡する。

明らかに危険物を持ち込もうとする来城者については、危険物を取り上げる。

ex. ・包丁、バット、鉄パイプ、スタンガン、ナックル等

酒気を帯びて他のお客様に迷惑をかけたり、難癖をつける方も中にはいる。一応の注意をしても聞かない場合は、あまり深入りせず市警備またはディレクターに連絡。明らかに泥酔状態で周囲に危害を加える恐れのあることが想定される場合は、姫路城管理事務所へ連絡のうえ、対応する。

変質的行為を取った来城者に対しては、姫路城管理事務所へ連絡のうえ、対応する。

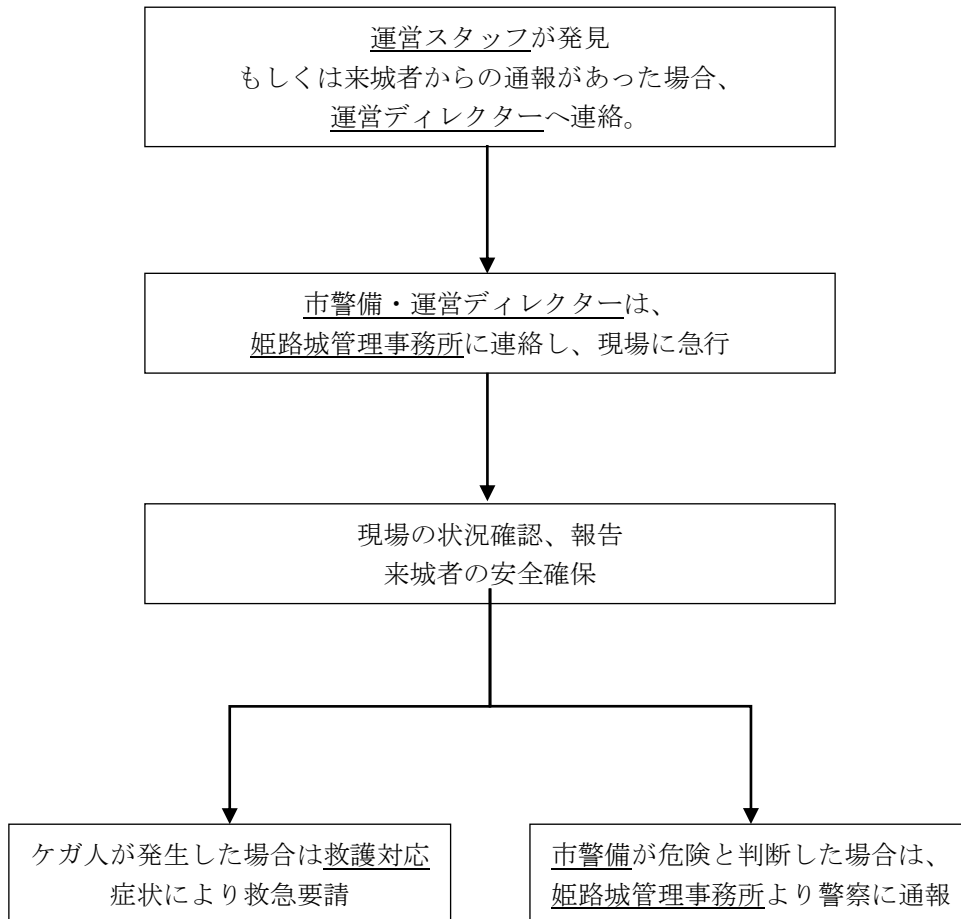
【ケンカ・暴力行為】

来城者同士によるケンカや器物破損などの行為が発生した場合、他の来城者に危害が及ばないよう安全確保を図るとともに、姫路城管理事務所に速やかに連絡、市警備を要請する。

緊急を要する場合は、警察へ１１０番通報し終息を図る。警察に通報後はその指示に従う。

また、未然に暴力行為などの防止に尽力し、不審者の発見時から対応を十分に行ない、暴力行為などに繋がる要素をできる限り排除する。

■ケンカ・暴力行為発生時対応フロー



異臭物（異臭騒動）

1) 万一、異臭物（異臭騒動）を発見した場合、絶対に「触らず」自ら処理せず、ディレクター等にその状況を報告するとともに、適切な措置を講じるものとする。

2) スタッフは、ディレクター等の指示により、来城者が混乱しないよう、細心の注意を払い、順次避難経路へ誘導する。

1) スタッフは、ディレクター等の指示により、気分が悪い人やケガ人等負傷者の有無の確認を行う。

★テロ等で使用される不審物

- ・ 爆発物
- ・ 生物剤
- ・ サリンなどの化学剤

爆破予告・殺人予告等

- 1) 万一、爆破予告、殺人予告等が受付にあった場合は、直ちにディレクター等へ連絡する。
- 2) スタッフは、トイレやゴミ箱等については、特に近寄らず注意すること。
- 3) テロ行為に関する情報収集を行い、その状況に応じた対処方法を行う。
- 4) スタッフは、ディレクター等の指示により、来城者が混乱しないよう、細心の注意を払い、順次避難経路へ誘導する。

【事前対応】

- ・開城前に、各階ごとにスタッフにより不審物などの事前捜索を行なう。
- ・消火器・ゴミ箱等の備品は、外部から持ち込まれたものと識別できるよう環境整備を行なう。

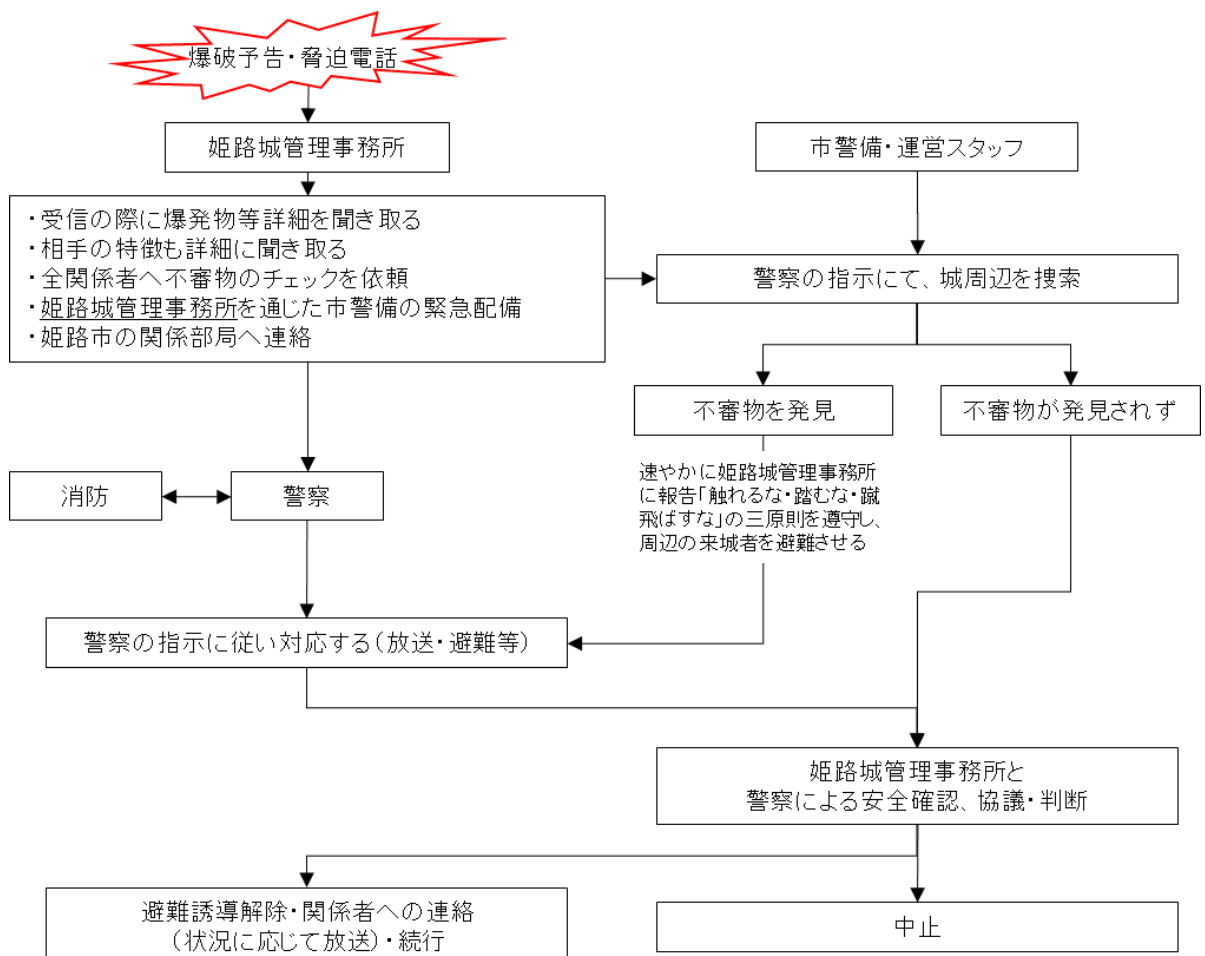
【予告電話・FAX・メール等を受けた場合】

- ・爆破予告・脅迫電話等を受けた場合は爆発物等の設置場所・形態・爆破時間などをできるだけ詳しく、正確に聞き出すように努め、可能な限り相手の情報を聞き取るようにし、直ちに姫路城管理事務所へ報告、警察へ連絡しその指示に従う。
- ・不審物を発見した場合は直ちに姫路城管理事務所へ報告、警察へ連絡しその指示に従う。

【避難判断】

- ・来城者に対して避難の判断がなされた場合には、緊急放送などを行ない、来城者を城外へ誘導。（入城の中止）
- ・事態が収まった後、姫路城管理事務所は警察及び消防と協議の上、入城の判断をする。
市警備及び運営スタッフは城外の来城者に状況説明を行ない、入城を促す。

■ 爆破予告・テロ行為対応フロー



事故・ケガ人等傷病者

- 1) 万一、ケガ人等傷病者が発生した場合、ディレクター等にその状況を報告するとともに、その傷病者の実態を把握する。
 - ・ 傷病の程度（外傷の有無・負傷部分・出血の有無・骨折の有無）
 - ・ 意識の有無・呼吸の有無・脈の有無・嘔吐の有無
 - ・ 傷病の原因
 - ・ 傷病者数・性別・年齢・氏名・同伴者の有無
 - ・ 自力歩行の有無
- 2) 傷病者の実態等を告げるとともに、担架・AED等の要請を行う。
- 3) 緊急の場合は、ディレクター等へ報告するとともに119番へ通報する。
- 4) 救急隊員の到着まで傷病者の看護等を行う。

【独断的 判断厳禁】

- 5) 軽症の場合、救護室へ搬送し、傷病者の看護及び応急処置を行う。

急病人の措置

- 患者の観察を怠らない
 - 患者を力づけ安心させることが大切です。
 - 一度に多数の患者が発生した場合、緊急性の高い重病者を優先すべきです。
 - 救急処置を行った場合、処置お時間経過と患者の状態観察を記録します。
- ※受講する救命講習の内容を、常に復習しましょう。

多くの来城者が集まることからケガや体調不良などの傷病者の発生が想定される。

早期発見と的確な状況判断、報告、迅速な処理、対応が出来るよう心掛ける。

熱中症や災害により多数の傷病者が出た場合、備前丸を応急処置用スペースとして使用する。

集団災害も含め要救護者が発生した場合に備え、関係機関との緊密な連携により、万全な救護体制を確立する。

休憩室：姫路城管理事務所（資料室奥）

※ 大天守入口付近（大天守内及び大天守付近にて傷病者が発生した場合のみ使用）
※ 繁忙日等、傷病対応件数が増えることが予想される場合、迎賓館の和室を臨時休憩室として開放するための準備を行う。

什器・備品：簡易ベッド、毛布、車いす、AED（※）、ストレッチャー、医薬品、衛生材料等

※ AEDについては、姫路城管理事務所・西の丸（入口・出口）・ろの門・大天守（1階・6階）の計6か所に設置済である。
救急車が現場に到着する前に必要な処置が行える体制を整えること。

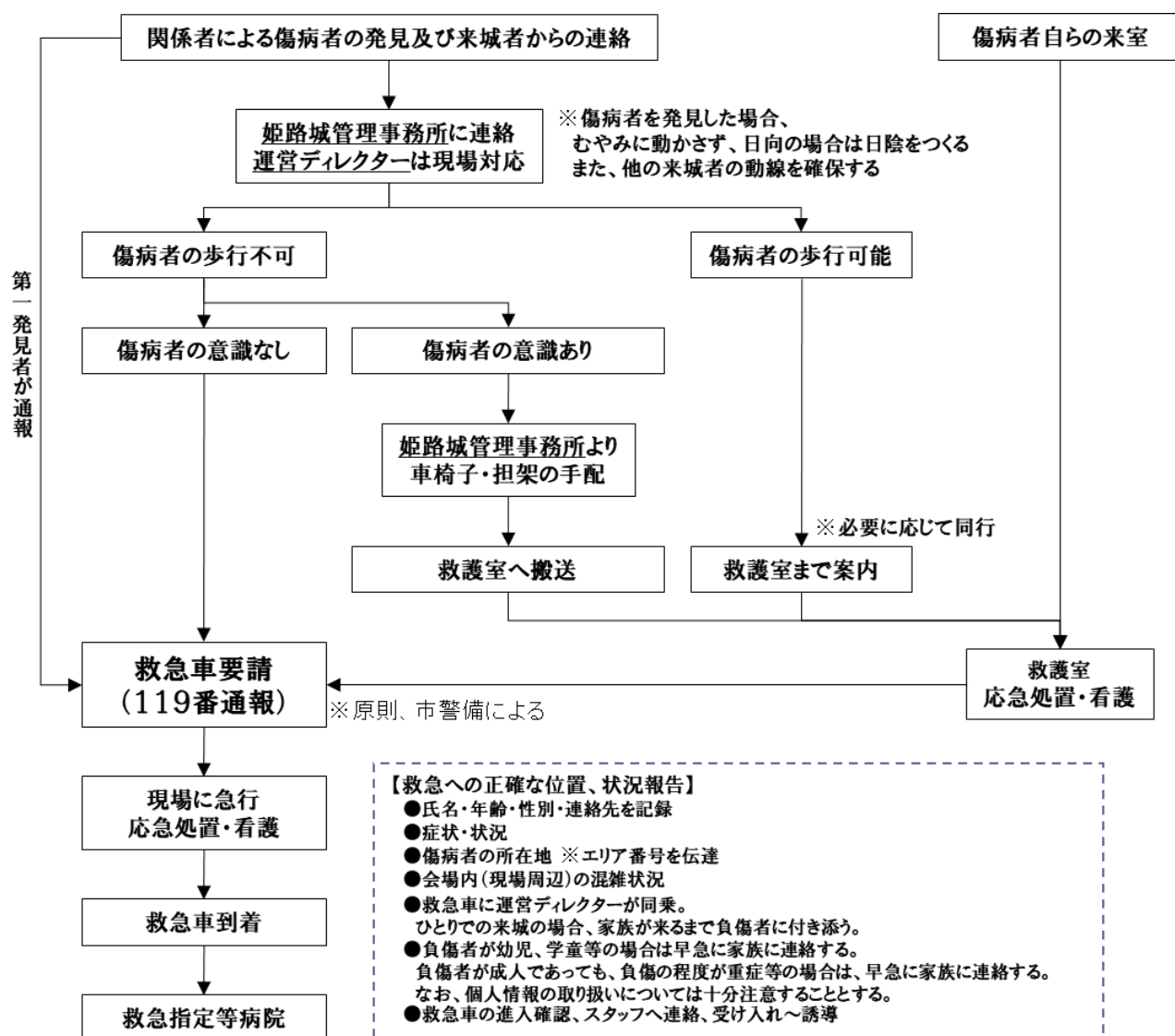
■ 見学全体の中止基準

見学中止の決定については、公的機関により発表された情報が①～③の基準に該当する場合において、見学者の安全の確保を最優先に判断する。事前に以下の場合に見学を中止する場合があることを告知しておく。

- 1) 姫路市が台風の暴風域にある場合
- 2) 震度4以上の地震発生時（安全確認終了まで）
- 3) 新型インフルエンザ等感染症の流行により感染の危険が高い場合

※ そのほか、危機管理上姫路市が休城の必要性を認める場合には、急遽休城とする場合がある。

■ 傷病者発生時対応フロー



※ AED（自動体外式除細動器）の使用方法について、全スタッフは講習を受けるものとする

■ AED 操作方法

👉 AEDは簡単3ステップ 音声ガイドに従って操作します



■ AED 装置各部名称

👉 装置各部名称



感染症対策

感染症はひとたび発生して拡大すれば社会全体に深刻な影響を及ぼす恐れがあることに留意し、受託業者は常に近隣地域における集団感染症の発生状況について情報を入手するよう努める。当該地域において、大規模集団感染症が発症またはその恐れが大きい場合には、適切な初期対応が拡大防止の第一要件であることから閉城も考慮し、姫路市（保健所）の指示の下、速やかに対応を行なう。

【感染症対策】

体調不良気味の方、発熱症状のある方には、入城自粛を要請する。
感染症の感染拡大に関し、国、兵庫県、姫路市、又は関係各所より通達・要請があった場合、開城自粛又は中止をする場合がある。
また、姫路市が危機管理上、休城の必要性を認める場合には、いつでも休城を決定することができる。
入城口に消毒液の設置等、事前予防の対策を講じる

■ 感染症対策フロー

