

豊田市博物館及び美術館における展示会場等運営業務委託仕様書

1 委託業務の場所 豊田市小坂本町地内

2 契約期間

委託期間の開始日から令和10年3月31日（金）まで

（準備期間 委託期間の開始日から令和9年3月31日（水）まで

業務期間 令和9年4月1日（木）から令和10年3月31日（金）まで）

3 業務遂行の基本事項

- （1）受託者は、豊田市博物館（以下「博物館」という。）及び豊田市美術館（以下「美術館」という。）の施設や展示された資料、作品及び展示備品等（以下「展示品」という。）の保護、来館者の安全確保及び事故等の防止に努めなければならない。万一事故やトラブル等が発生したときは、受託者の責任において速やかに事態を收拾し、事故やトラブル等の拡大を防止すること。
- （2）受託者は、当該委託業務の実施に当たり、必要な諸法規を遵守するものとし、その適用は受託者の負担において円滑に行わなければならない。
- （3）受託者は、各業務が円滑かつ適正に遂行できるよう受付、券売、展示室等の会場運営全体を統括し、適切にマネジメントするとともに、業務遂行上必要な知識や技量等の習得に努めること。
- （4）博物館及び美術館（以下「両館」という。）の方針や豊田市職員の指示に従い、随時両館の状況や情報を収集するとともに、両館の相互利用促進に資するよう、来館者（外国人を含む。）に対して必要なサービスを提供し、ホスピタリティの向上に努めなければならない。

4 業務内容

A 両館共通

（1）来館者の受付、案内

外国人を含む来館者又は電話による問い合わせに対して、両館の施設の利用に関することや、建築及び展覧会、展示品の概要や交通アクセスの案内、質疑応答（専門性の高い内容を除く。）、苦情やトラブル対応等ができること。英語は必須とし、必要に応じて中国語、韓国語も対応できるようにすること。なお、団体客の予約受

付、調整、案内について両館で情報共有を行うこと。

- (2) 施設及び展示品の保護
- (3) 来館者の安全管理及び事故等防止
- (4) 緊急時等の来館者の避難誘導
- (5) 体調不良者の対応（A E Dの操作を含む。）、救護室への案内及び職員への連絡
- (6) 観覧券等の販売、入場者の検札及び観覧者数の集計（キャッシュレスレジシステム及びチケットレスシステムの操作を含む。）
- (7) 観覧券等の販売に係る売上金の集計（キャッシュレスレジシステム及びチケットレスシステムの操作を含む。）
- (8) 車椅子及びベビーカーの貸出対応
- (9) 音声ガイドの案内及び機器の貸出及び管理（貸出を実施する展覧会において、発注者の指示に基づき行う。）
- (10) 展示品に係る映像、音響、照明、コンピュータ及びその他電気機器類等の軽作業
- (11) 展示ケース、カウンターの整理及び清掃
- (12) 忘れ物、落とし物、迷子等の一時保管・預かり、照会受付及び拾得物情報書類の提出。各館からの問い合わせや返却要望等に対しても迅速に対応できること。
- (13) 代表電話のオペレーター（上記4 A（1）参照）、館内放送
- (14) 次期展覧会開催に係るチケットカウンターの準備
- (15) 釣銭の準備及び管理
- (16) パンフレットやチラシ等の運搬補充及び管理
- (17) 日報及び報告書類等の提出（各書類の記載内容等については、別紙1-1及び別紙1-2に定める。）
- (18) 来館者数等の統計（統計方法及び報告方法については、別紙1-1及び別紙1-2に定める。）
- (19) 業務マニュアルの作成、更新及び報告
- (20) その他各館が特に指示する業務及び会場運営に必要な作業

B 博物館

- (1) 博物館年間パスポート（美術館、民芸館との3館共通パスポートを含む。）の申し込み受付・更新手続き
- (2) 図書コーナーにおける図書の整理、利用者への対応及びその他管理業務
- (3) みんなの研究室における利用者への対応（資料閲覧の受付、学芸員への連絡）、市民活用収蔵庫への利用者の入退管理、市民活用収蔵庫内資料の整頓作業

- (4) むかしの家における開閉館時の見学準備・片付けの対応及び利用者への対応
- (5) 常設展示室等における体験補助(案内・備品の貸出等)、記憶収集補助(案内等)、クイズ参加の補助
- (6) えんにち空間における案内
- (7) 展覧会開会式セレモニーの司会及び補助、並びに博物館行事(美術館との連携行事含む。)の補助等
- (8) 団体客(外国人を含む。)の予約受付(電話対応を含む。)、調整(電話対応を含む。)、案内(美術館を含む建築及び展覧会概要のガイド)

C 美術館

- (1) 美術館年間パスポート(博物館、民芸館との3館共通パスポートを含む。)の申し込み受付・更新手続き
- (2) ライブラリーにおける図書の整理、利用者への対応及びその他管理業務
- (3) 展覧会開会式セレモニーの司会及び補助並びに美術館行事(博物館との連携行事含む。)の補助等
- (4) 次期展覧会開催に係るインフォメーションカウンター及びチケットカウンターの準備
- (5) 高橋節郎館ラウンジのサインージ広告情報の更新補助作業

5 業務時間

- (1) 両館の開館時間は、原則として午前10時から午後5時30分までとする。
- (2) 両館の休館日は、原則として毎週月曜日(国民の祝日に関する法律に規定する休日当たる日を除く。)及び12月28日から翌年1月4日までとする。
- (3) 休館日に展覧会の開会式セレモニーや説明会等、また開館時間外に防災訓練を開催することがある。
- (4) 休館日、開館日数及び開館時間等は変更することがある。その場合、「16 配置計画及び変更事項の通知」の規定により、事前に各館から受託者へ通知する。
- (5) 従事者の業務時間は、「4 業務内容」及び「6 従事者の配置」を円滑に遂行できる時間を設定し、各館へ書面により通知すること。

6 従事者の配置

A 両館共通

- (1) 受託者は、各館の開館日(別紙2-1及び別紙2-2)に、別紙3-1及び別紙3-2を基本

とした敷地内の配置場所（以下「ポスト」という。）に、常時 1 人以上の従事者を配置して業務を行わなければならない。従事者のシフト交代時や体調不良等による離席時においても、全てのポストにおいて不在とならないようにすること。

- （２）ポスト数は、展示内容、来館者数及び展示替え作業等の都合により増減することがある。また、配置場所を変更することがある。当初予定のポスト数は、別紙4-1及び別紙4-2とし、確定したポスト数は、1 か月前を目安に各館から受託者へ指示する。
- （３）受託者は、来館者（団体客及び外国人を含む。）を両館の館内及び敷地内並びに両館との間を誘導し、必要に応じて車椅子介助等を行いながら案内できる体制を整えること。なお、本業務は、各館からの事前連絡や指示を前提とするが、受託者の判断においても適宜適切に実施できる体制を整えておくこと。
- （４）受託者は、各館において、英語による対応が可能な従事者を必要なポストに配置すること。また、中国語及び韓国語による対応については、資料類を用いた案内による対応も可とする。英語、中国語及び韓国語の各館フロアマップは豊田市が作成するものとし、それ以外で案内に必要なツールは、受託者が作成すること。
- （５）受託者は、月間勤務表を当該月の前月末日までに作成し、各館に書面で提出すること。

B 博物館

- （１）受託者は、博物館開館日（別紙2-1）に、別紙3-1を基本とした敷地内のポストに従事者を配置すること。ただし、「むかしの家看視」ポストについては、常時配置することはせず、巡回する形に変更することができる。この場合の巡回回数は、午前 1 回、午後 2 回とし、博物館との間で情報を共有すること。
- （２）観覧券販売業務のうち 1 ポストは、英会話ができる者を常時配置すること。
- （３）団体客等（外国人を含む。）の予約受付、調整、案内（建築及び展覧会概要のガイド）ができる者を常時配置すること。
- （４）団体客等（外国人を含む。）の来館予約を受け付け、相手方と日時や見学箇所等の調整を行うこと。来館当日は、両館の建築及び展覧会概要の案内（外国人に対するガイドは、主に英語による。）を行う。受付や調整方法は両館と協議の上決定し、ガイドの原稿や資料は各館から提供するが、案内に必要なツールや機材等は受託者が用意すること。なお、本業務は事前予約を前提とするが、受託者の判断において適宜適切に実施できる体制を整えておくこと。

C 美術館

- (1) 受託者は、美術館開館日（別紙2-2）に、別紙3-2を基本とした館内のポストに従事者を配置すること。
- (2) 観覧券販売業務（チケットカウンター）、観覧券販売及び案内業務（インフォメーションカウンター）及び高橋節郎館案内の各1ポストは、英会話ができる者を常時配置すること。

7 業務担当責任者

- (1) 業務担当責任者は、従事者の勤務状態を管理し、各業務を適切に行っているか随時確認するとともに、従事者に対し、必要な指導やヒアリング等を行うこと。また、必要に応じて状況報告を行うこと。
- (2) 両館又は各館が従事者の意見の取りまとめ等を求めた場合には、速やかにこれを行うこと。また、従事者から両館又は各館へ申し出等がある場合には、業務担当責任者が取りまとめ、該当する館へ報告すること。
- (3) 業務担当責任者は、従事者から来館者からの苦情等の連絡を受けた際には、速やかに対処し、苦情等に関する経過及び今後の対応について当該館へ報告すること。
- (4) 業務担当責任者は両館の業務状況の収集及び把握に努め、必要に応じて両館又は関係する館と協議した上で、業務改善等に反映させること。
- (5) 業務担当責任者は、業務遂行のための業務マニュアルを作成し、従事者に周知すること。また、業務マニュアルは各館へ提出し、内容の確認を受けること。
- (6) 業務担当責任者は、原則契約期間内は変更しないこと。

8 従事者の管理

A 両館共通

- (1) 受託者は、業務を適正に遂行するため、次の各号全てに該当する者の中から、両館にふさわしい優秀な従事者を配置すること。
 - ア 心身ともに健康で、明朗で、高校卒業以上の学力と見識があり、かつ、業務内容に応じて必要な資格を有する者
 - イ 身元が確実で、かつ、素行が良好である者
 - ウ 責任感を有し、華美でない容姿で、各館の品位を損なうおそれのない者
 - エ 各館の業務に理解と関心を有する者
- (2) 受託者は、従事者の健康管理に努め、体調が著しく不良の者や、来館者に感染するおそれのある疾患に罹っている者を業務に従事させてはならない。

- (3) 受託者は、業務開始前に様式1「作業責任者等報告書」の提出により、従事者全員の氏名を記載した名簿一覧を提出すること。従事者に変更があった場合、様式2「作業責任者等変更報告書」の提出により報告を行うこと。また、各館が求めた際には、写真を添付した経歴書により、従事者の職階、氏名、年齢、住所等を博物館に報告すること。
- (4) 受託者は、委託業務届出書で定めた業務担当責任者によって従事者を指揮監督し、諸事項を処理する体制を整えなければならない。
- (5) 受託者は、従事者の業務上の安全管理に十分注意すること。受託者は、従事者の労働管理及び労働災害の全てに一切の責任を持たなければならない。
- (6) 受託者は、従事者のうち業務に精通した者の中から各館の主任担当者（チーフ）を定める。また、他に副主任担当者（サブチーフ）を複数人定め、主任担当者（チーフ）不在時には、副主任担当者（サブチーフ）が業務対応できる状態にすること。
- (7) 主任担当者（チーフ）は、業務を円滑に遂行し、緊急の事態が起こった場合に常に迅速に対応できる状態でいなければならない。
- (8) 主任担当者（チーフ）は、業務担当責任者の指揮のもとに業務内容を的確に把握し、業務担当責任者を補佐するとともに、他の従事者等と緊密な連絡調整を図り、業務の円滑な遂行に努めなければならない。
- (9) 各館が必要と認めた場合について、当該館は受託者に対して業務担当責任者、主任担当者（チーフ）及び従事者の指導・再教育及び変更を求めることができ、受託者は当該館の指示に従いこれを行わなければならない。

B 博物館

- (1) 常設展示室等における体験補助等については、積極的に利用者とコミュニケーションを取り、子どもにもわかりやすい説明ができる者を配置すること。
- (2) みんなの研究室のポストについては、学芸員の資格を有する者を配置すること。ただし、休憩時間及び急病等やむを得ない場合に限り、学芸員の資格を有しない者の配置を認めるものとする。この場合においても基本的な受付や問い合わせに対応できる者を配置すること。

C 美術館

- (1) 上記「A 両館共通」のとおり

9 従事者の義務

- (1) 従事者は、業務中礼儀正しく、特に言葉遣いに注意し、業務遂行に必要な知識と

情報を有し、来館者に不快な思いをさせないよう十分に心がけなければならない。

万一トラブルが生じたときには、受託者の責任において処置すること。

- (2) 従事者は、来館者から専門的な問い合わせを受けた場合等、委託業務の範囲を超える対応が必要なときは、直ちに該当する館へ連絡すること。
- (3) 従事者は、開館前に各館から事務連絡を受け、毎日業務終了後、各館に業務日報を提出すること。
- (4) 従事者は、両館の防災設備を熟知し、緊急事態が発生したときには応急措置を施すとともに各館に通報し、各館の防災計画に基づいて行動すること。

10 個人情報及び情報セキュリティの保護

A 両館共通

- (1) 従事者は、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。業務終了後、契約解除後及び契約期間満了後も同様とする。
- (2) 従事者は、契約約款及び別紙「個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守すること。ただし、この業務に必要な場合に限り、個人情報の複写複製及びデータ化を行うことを承認する。

B 博物館

- (1) 博物館は、次の個人情報の取扱いを受託者に委託する。

ア 博物館年間パスポート（美術館、民芸館との3館共通パスポートを含む。）に関する情報

イ 拾得物及び遺失物に関する情報

ウ 市民活用収蔵庫内資料の利用者に関する情報

エ 団体申し込みに関する情報

C 美術館

- (1) 美術館は、次の個人情報の取扱いを受託者に委託する。

ア 美術館年間パスポート（博物館、民芸館との3館共通パスポートを含む。）に関する情報

イ 拾得物及び遺失物に関する情報

ウ 団体申し込みに関する情報

11 従事者の研修

A 両館共通

- (1) 受託者は、「4 業務内容」を円滑に遂行するため、従事者に対して必要な研修を実施すること。
- (2) 各館は、業務遂行上必要と認めたときは、受託者の責任による研修の実施を求めることができる。その際、研修の方法を当該館と協議の上、実施するものとする。ただし、いずれの場合も通常業務に支障が出ないよう実施すること。
- (3) 各館は、新規に展覧会を開催する際に、その展示に関する基本的な知識、注意事項、券種及び券売方法等について、開館時間外に説明会（展覧会ごと（年度内に4回程度））を実施する。参加する際の費用は、委託費に含めない。
- (4) 各館は、防災等の訓練（年度内に1回・開館時間外に1時間程度）を実施する。従事者は業務担当責任者の監督のもと、訓練に積極的に参加すること。ただし、参加する際の費用は、委託費に含めない。

B 博物館

博物館は、キャッシュレスレジシステムの基本的な操作について、必要に応じて研修（年度内に1回・年度当初の開館時間外）を実施する。なお、参加する際の費用は、委託費に含めない。

C 美術館

美術館は、チケット発券システムの基本的な操作について、必要に応じて研修（年度内に1回・年度当初の開館時間外）を実施する。なお、参加する際の費用は、委託費に含めない。

12 制服の着用

- (1) 従事者の制服は各館が指定するものを着用すること。
- (2) 従事者の制服は受託者が準備し、契約期間中は受託者において清潔に保つこと。
- (3) 従事者は、勤務時間中は制服を着用し、勤務時間外は制服を着用しないこと。
- (4) 夏服、冬服の切り替え時期、その他季節によって着用するものを切り替える時期は、受託者の判断に基づく。

13 名札及びセキュリティカードの作成及び貸与

- (1) 受託者は、各館が指定する様式で名札を作成し、勤務中の従事者に名札（名字のみ）を着用させること。
- (2) 両館は、受託者に対し、各館内での使用に限り、従事者用のセキュリティカードを無償で貸与する。

- (3) 従事者は、入退館時に、名札及びセキュリティカードを博物館警備室又は美術館守衛室で受け取り及び返却すること。

14 施設及び物品の貸与

A 両館共通

- (1) 両館は、受託者に対し、従事者が業務に必要な施設及び物品（制服を除く。）を無償で貸与する。貸与する備品は以下「B 博物館」及び「C 美術館」に定めるもののほか、各館が指定するものとする。
- (2) 従事者は、更衣用のロッカー及び控えスペースとして、各館が指定した場所を無償で使うことができる。ただし、ロッカー及び控えスペースの数は、従事者の人数に関わらず、各館が指定した数に限る。
- (3) 従事者は、各館から業務上必要な鍵の貸与を受けることができるが、鍵を館外へ持ち出したり、他人に譲渡したり、複製をしたりしてはならない。万が一鍵を紛失したときは、受託者は、直ちに書面により当該館に届け出て、事後の保安措置につき損害賠償の責任を負うものとする。
- (4) 受託者及び従事者は、貸与された施設及び物品を善良な管理者の注意をもって管理し、これらを毀損又は滅失したときは、受託者の負担により修理又は弁償するものとする。

B 博物館

貸与施設及び備品は、以下のとおりとする。

施設

- ・更衣室及びロッカー（他の委託業者と共同で利用）
- ・控えスペース（他の委託業者と共同で利用）

備品

- ・セキュリティカード
- ・釣銭トレイ
- ・手提げ金庫
- ・キャッシュレス端末及びレジ
- ・博物館設置金庫の一部

※金庫の施錠は、顔認証と暗証番号の二重ロックとなっており、顔認証登録は3人までとする。

- ・数取器
- ・入場確認日付スタンプ

来館者用備品

- ・筆記用具（鉛筆・ボールペン）
- ・スリッパ（みんなの研究室及びむかしの家で使用）
- ・マスク
- ・ビニール手袋
- ・ビニール袋
- ・ウェットティッシュ（必要な展覧会のみ）
- ・消毒液

※消毒液は来館者と従事者との感染症予防用として博物館が用意する。（従事者個人の感染防止に必要なものは受託者が用意すること。）

災害用備品

- ・ヘルメット
- ・懐中電灯
- ・軍手
- ・ホイッスル
- ・拡声器

その他会場運営に必要な物品は、受託者が準備すること。

C 美術館

貸与施設及び備品は、以下のとおりとする。

施設

- ・更衣室及びロッカー
- ・控室

備品

- ・セキュリティカード
- ・釣銭トレイ
- ・コインカウンター
- ・手提げ金庫
- ・自動釣銭機、キャッシュレス端末及びチケット発券機
- ・チケットレス機器
- ・美術館設置金庫の一部（約W452×D325×H340mm）

※金庫の施錠は、顔認証と暗証番号の二重ロックとなっており、顔認証登録は3人までとする。

- ・数取器
- ・入場確認日付スタンプ

来館者用備品

- ・筆記用具（鉛筆・ボールペン）
- ・スリッパ
- ・マスク
- ・ビニール手袋
- ・ビニール袋
- ・ウェットティッシュ（必要な展覧会のみ）
- ・消毒液

※消毒液は来館者と従事者との感染症予防用として美術館が用意する。（従事者個人の感染防止に必要なものは受託者が用意すること。）

災害用備品

- ・ヘルメット
- ・懐中電灯
- ・軍手
- ・ホイッスル
- ・拡声器

その他会場運営に必要な物品は、受託者が準備すること。

15 委託業務の引継ぎ

- （1）受託者は、回目の委託契約に係る業務の開始前又は開始後に、次期受託者が業務の引継ぎ等を必要とした場合には、業務を円滑に移行できるよう、誠意を持って対応すること。
- （2）前項に規定する業務の引継ぎに必要な経費は、新旧受託者双方の負担とし、委託料に含めないものとする。

16 配置計画及び変更事項の通知

各館から受託者へ、従事者を配置する日の1か月前までに、配置計画を通知する。
ただし、緊急を要する配置の変更については、この限りではない。

17 契約金額の支払方法

- (1) 「豊田市博物館及び美術館における展示会場等運營業務委託」のうち、博物館に係る経費分は博物館へ、美術館に係る経費分は美術館へ、請求書を分けて各々に請求すること。
- (2) 契約金額は、実際に配置したポスト数及びその他の経費等について、適正な請求書が提出されたときに支払う。
- (3) 契約金額の支払いは、6月・9月・12月の末日及び業務完了時を支払整理日として、4回の分割払いとする。
- (4) 毎回の支払額は、契約金額から消費税及び地方消費税（以下「消費税」という。）相当額を除いた額の1/4に、その額に係る消費税相当額を加えた額とする。ただし、契約金額から消費税相当額を除いた額の1/4に1,000円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を最終回に合わせて支払うものとする。

18 契約金額の変更

契約期間内において仕様書の内容に変更が生じたときは、当該館と受託者で協議する。

19 損害賠償の責任

業務履行中、受託者の責に帰すべき事由により、当該館又は第三者に損害を与えた場合は、受託者がその損害を賠償すること。ただし、天災その他不可抗力によって、受託者の業務履行が不可能又は困難となった場合に各館が被る損害については、受託者はその責を負わないものとする。なお、従事者が、来館者に感染するおそれのある疾患を患った事実が判明したことに起因して、やむを得ず閉館することにより両館又は該当する館が被った損害については、受託者及び従事者が当該疾患の予防対策を十分に行っていたことが確認できたときに限り、受託者及び従事者は、その責を負わないものとする。

20 再委託

契約した業務の全部又は一部を他の者に再委託してはならない。

21 その他

- (1) 本仕様書は当該業務の概要を示すものであり、業務上必要な作業等については、受託者は両館と協議するものとする。
- (2) この仕様書に定めのない事項、その他疑義が生じたときは、両館及び受託者が協議の上、決定する。
- (3) 両館又はいずれかの館から当該業務の履行状況の確認を求めた場合には、受託者は速やかに履行状況を該当する館へ報告すること。確認の結果、履行状況が本仕様書に適合していないと両館又は各館が認めた場合は、受託者は速やかに改善、変更すること。