

東京国立近代美術館工芸館
(国立工芸館) の運営支援業務

仕様書

独立行政法人国立美術館
東京国立近代美術館工芸館

1. 本仕様書の位置づけ

本仕様書（以下「本書」という。）は、独立行政法人国立美術館東京国立近代美術館工芸館（以下「工芸館」という。）が「東京国立近代美術館工芸館（国立工芸館）の運営支援業務」（以下「本件業務」という。）を実施する委託業者を募集及び選定するに当たって、本件業務の実施について、工芸館が委託業者に求める業務の要求水準を示したものである。

2. 運営支援業務

業務を遂行するに当たり、委託業者は、国立工芸館（以下「対象施設」という。）の特殊性を十分に理解し、その円滑な運営に支障をもたらすことのないよう留意すること。また、対象施設への来館者に対しても遺漏のないよう万全を期し、誠実に対応すること。

対象施設の建物・設備等について故障等が発生した場合、委託業者は、工芸館と連携し、速やかに技術者を派遣し対応すること。

なお、業務に使用する消耗品等は、すべて委託業者が用意すること。

本件業務の実施時期は予定時期として記載したものであり、業務実施に当たっては各企画展の開催スケジュール等に影響を及ぼさないよう、工芸館と実施時期を調整の上、必要な作業を行うこと。

運営支援業務担当者の服装については、同一の上着を制服とする。制服は工芸館と協議の上、決定するものとする。業務従事中は制服のほか、白色のシャツ又はブラウス、黒又は紺色のスラックスを着用し、委託業者の従業員であることを明瞭にすること。また、制服に係る費用は、委託業者の負担とする。

1 対象となる施設

東京国立近代美術館工芸館（国立工芸館）
石川県金沢市出羽町3-2

2 履行期間

令和2年10月20日（火）から令和3年7月5日（月）まで

3 業務内容

- (1) 業務の遂行に際しては、細心の注意を払って対象施設内の安全及び秩序の維持を図り、観覧者へのサービス、美術作品等の保護、盗難及び火災並びにその他の事故の防止に努め、工芸館が定める規則を遵守し、管理運営に寄与するよう努めること。
- (2) 現場責任者を工芸館に1名常駐させ、本件業務の従事者に教育及び指導を行い、効率的な管理体制を行うこと。
- (3) 不審者及び不審物の発見並びに通報、展示室内の異常の発見及び報告を行うこと。
- (4) 観覧者に適切に対応し、受付（発券、改札、販売等）業務においては、英語による対応を含むものとし、最低1ポスト配置すること。
- (5) 開館時間中に火災や地震等により観覧者の避難が必要である場合は、工芸館の指示に従い、適切に避難誘導を行い、避難活動についての報告は工芸館管理室に適宜行うこと。
- (6) 館内においてAEDを必要とする観覧者がある場合は、AEDによる救命措置をとること。
- (7) 開館時間前までに展示室1～3、展示コーナー1～3、EVホール及び廊下のフローリング床のモップ清掃、必要であれば工芸館指定、若しくは工芸館から貸与する掃除機による清掃、展示ケース、扉のガラス拭き上げ及び受付改札・券売カウンター・グッズ販売用什器等の雑巾清掃並びにゴミ等回収作業を行うこと。（清掃箇所は別紙1参照）
- (8) その他、必要に応じて適宜看視員控室等の清掃を行うこと。

4 業務詳細

(1) 看視業務

- ア. 展覧会の開催時における看視業務（配置箇所は別紙1参照）
- イ. 展示室内定位置での美術作品や備品等の盗難及び汚損等防止のための看視並びに観覧者に対する注意
- ウ. 再入場者の制止
- エ. 展示室内での観覧者に対する筆記用具等の案内、貸出用筆記用具の補充及び回収
- オ. 展示室等における、展示作品数及び照明の確認及びオペレーション補佐
- カ. 展示コーナー、展示室内における映像機器及び作品解説システムの使用方法等の説明及び案内

(2) 受付（発券，改札，販売等）業務

ア．発券・改札業務

- (ア) 観覧券の管理
- (イ) 観覧券の販売，集計及び収入金の管理及び報告
- (ウ) 団体入場者の整理及び記録
- (エ) 観覧券半券の回収及び整理，集計及び報告
- (オ) 無料券等の回収及び整理，集計及び報告
- (カ) 対象施設における国立美術館の各種会員制度への対応
- (キ) 各種割引への対応

イ．受付業務

- (ア) 職員及び来館者等の入退場状況の確認及び報告・記録
- (イ) 観覧者及び来館者の応対及び案内
- (ウ) 大型荷物の預かり，受け渡し及び記録
- (エ) ロッカー，ベビーカー，車椅子等の館内備品管理
- (オ) ロッカー残留物，館内及び敷地内の拾得物，遺失物の回収及び受渡し
- (カ) ロッカー使用時の両替
- (キ) 観覧者の持参した駐車券への押印
- (ク) 音声ガイド，多言語端末ガイド機器の貸出返却等の対応
- (ケ) 雨天時における傘対応（傘袋の補充，傘立ての案内等を含む）

ウ．ミュージアムショップ業務

- (ア) カタログ及びグッズの販売，管理及び報告書の作成
- (イ) 売上報告書の作成及び売上金の納付
- (ウ) 在庫商品管理及び記録
- (エ) 商品入荷時の検品

(3) アンケート収集業務

ア．各種催事において工芸館が指示するアンケートの配布及び回収を行うこと。

- (ア) 展覧会（3回開催予定）の開催期間中において，工芸館が作成したアンケート票を観覧者に配布し，アンケート票を収集すること。
- (イ) 事前に工芸館と協議し，実施計画を作成した上で，アンケート配布，収集を行うこと。
- (ウ) アンケート配布に当たっては，必要に応じて工芸館が指示する構成比（男女等）で配布を行うこと。
- (エ) 収集したアンケート票は，速やかに工芸館に提出すること。

イ．業務の実施時期・時間

- (ア) アンケート調査の実施日は，各展覧会について原則休日2日間とし，工芸館指示により変更が生じる場合は，それに従うこと。

(4) 付帯業務

- ア. 119番通報を行った際、救急車へ同乗する必要がある場合は、同乗し所用の対応を行うこと。
- イ. 混雑時の安全対策用資機材の提供、設置及び管理を行うこと。
- ウ. 開館前等、必要に応じて適宜場外での案内誘導等を行うこと。
- エ. 各種催事等により美術館から要望があった際には館内案内放送業務を行うこと。
- オ. 会員制度等の特別割引において既存観覧券を加工した割引券等の作成を行うこと。
- カ. 団体観覧等におけるロッカー使用不可時に荷物を預かり、また受渡しを行うこと。
- キ. 団体受入時等混雑時の巡回業務による看視補佐及び各ポイントでの業務補助を行うこと。
- ク. 展覧会開催前における観覧券の確認、報告書の作成、看士配置や位置等の確認を行い、展覧会運営に関する工芸館指定の打ち合わせに出席すること。
- ケ. 展覧会終了後における事後整備を行うこと。
- コ. 急患発生時における救護室並びに工芸館の定める救護スペースへの搬送及び対応を行うこと。
- サ. 多目的トイレにおける非常呼出警報発報時に、現地を確認し適切な対応を行うこと。
- シ. 工芸館が指定する日時でのコインロッカーの硬貨の回収、提出を行うこと。

(5) 業務報告

- ア. 業務終了後、看視日誌に必要な事項を記入し、工芸館に報告の上、確認を受けること。
- イ. 毎日の入館者数・入場料を集計、現金入金機に入金し、観覧者日計表に記録し、工芸館に報告の上、確認を受けること。
- ウ. 観覧券の販売状況については、原則として、次のとおり収入計算書、観覧券原符及びジャーナルをもって確認を受けること。
 - (ア) 火曜～木曜日分の報告確認：曜日毎に翌朝開館前に行うこと。
 - (イ) 金曜～日曜日分の報告確認：毎週火曜日に行うこと。
 - (ウ) 報告確認日が祝日、休日（振替休日含む）に当たる場合は、その翌日に行うこと。
 - (エ) 月曜日が開館日の場合は、次の開館日に行うこと。
 - (オ) 展覧会最終日が金曜日から日曜日、祝日及び休日（振替休日）にあたる場合は、翌平日に行うこと。
 - (カ) 展覧会終了後は速やかに残券を返却すること。
- エ. 会場管理業務シフト表を作成し、変更がある場合は、工芸館に報告の上、確認を受けること。

5 業務の期間

(1) 業務予定日数

(日／契約期間)

開館日	特別内覧日
192	3

- ① 以上の日数は予定であり、実際の業務日は別途工芸館から指示する。
- ② 特別内覧日の業務実施予定時間は9：30～17：30とする（ただし、別途業務準備等の時間を見込むこと）。

(2) 業務の実施時期・時間

業務種別		実施時間
看士業務 受付業務	開館日 (原則として年末年始及び毎週月曜日を休館日とする。ただし、月曜日が休日の場合は開館し、翌平日休館とする。)	9：30～17：30
業務準備及び整理 実施可能時間	開館日	9：00～9：30 17：30～18：00

- ① 看士業務、受付業務の実施時間は、業務準備、業務整理の時間を含まないものであり、実際に業務に従事する時間は、業務準備、業務整理等のために必要な時間を実施可能時間内に見込むこと。
- ② 特別内覧日の実施時間については、別途とし、工芸館の指示によること。
- ③ 実施予定日数については別紙2を参照のこと。

6 業務体制

(1) 業務の遂行に当たっては、次の条件を満たすこと。

配置ポスト数は、下表を参考の上、配置すること。ただし、工芸館からポスト（ポストとは、業務時間内に常に人員が配置されている持ち場のことをいう。）数の変更の指示があった場合は、必要な人数を配置すること。

また、各ポストについては、上記5の実施時間中、空白となることがないように、要員を適正に配置をすること。

配置	現場責任者	看士業務	受付業務	コロナ対策
ポスト	1	3	2	4

- ① 看視業務ポスト数は予定であり、実際の業務ポストは別途工芸館から指示する。
- ② 現場責任者は上級救命講習修了証の交付を受けた者、又は取得予定の者を配置すること。
- ③ 現場責任者及びその代理となる者は美術館・博物館において、平成27年度以降で6カ月間以上の同等の業務の経験を有する者を配置すること。
- ④ 責任者の配置は、別紙2の実施予定日数のほかに展覧会開催前の業務準備、展覧会開催後の入金業務及び事後整備等について、次の日数を見込むこと。

展覧会開催数	日数	実施時間
3回	開催前・後 各1日間	開館日と同様の従事時間とする。

- ① 展覧会開催数及び日数は予定であり、実際の業務日は別途工芸館から指示する。
- ② アンケート収集業務は、展覧会ごとに1ポスト2日とするが、展覧会に関連する催事により、別途工芸館から指示する場合がある。

7 請負者に使用させることができる施設及び設備等

請負者が使用することができる施設及び設備等は次のとおりとする。また、これらの使用に際しては、以下を遵守するとともに、工芸館の指示に従い、適切に使用するものとする。

(1) 使用可能な施設及び設備等

請負者は、本件業務の実施及びこれに付随する業務を遂行するため、工芸館から一定の事務スペース等を借受けることができる。

なお、請負者は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに原状回復を行い、工芸館の確認を受けなければならない。

ア. 事務スペース等

会場管理業務要員控室（看視員控室）

イ. 使用できる設備

事務机、椅子、ロッカー、館内PHS、LAN端子、無線LAN設備

(2) 機器・設備等の持ち込み

請負者は、本件業務に支障を来さない範囲において、対象施設内に本件業務の実施に必要な機器・設備等を持ち込むことができるものとする。請負者が持ち込んだ機器・設備等については、本件業務及び工芸館が実施する他の業務に支障を来すことのないよう、適切な管理を行うこと。

機器・設備等の持ち込みに際して、電気工事等の措置等が必要な場合は、工芸館と協議の上、実施することができる。

なお、必要な措置等を実施した場合は、施設の使用を終了又は中止した後、直ちに原状回復を行い、工芸館の確認を受けなければならない。

(3) 使用目的の制限

次に掲げる業務以外の目的に使用してはならないこと。

ア. 本件業務の実施

イ. 本件業務の実施に付随する業務

(4) 施設及び設備等の使用に係る経費

請負者が本件業務を実施するために使用する事務スペース等、施設及び設備等については、無償で使用することができる。請負者は、事務スペース等に設備等を設置する経費及び設置した設備等から生じる経費（コピー機のリース代、用紙代等）については自己の負担とするが、請負者が消費した光熱水費については、工芸館の負担とする。

8 一般事項

- ① 本業務における請負業者のサポート体制及び現場責任者を提出し、事前に当館の了承を得るものとする。
- ② 請負者は、契約締結時に予め、契約期間中に従事させる業務要員の名簿を提出し、工芸館の了解を得なければならないものとする。
- ③ ①の規定は契約期間中に業務要員の変更が合った場合に準用する。
- ④ 請負者は本業務の責任者を定め、当館の承認後常駐させること。また、責任者は各業務の従事者の教育・指導を行うものとし、当館担当者にその報告を行うものとする。
- ⑤ 工芸館は、請負者がこの契約の履行に際して必要な什器類、器具及び控室を無償で提供するものとする。
- ⑥ 請負者は、入場券の販売に際しては、両替済みの釣り銭を用意するものとする。
- ⑦ 請負者は、現金の取扱いについては、細心の注意を払い、現金の亡失、盗難のないよう十分な注意義務をもって業務を遂行するものとする。
- ⑧ 控室は禁煙とし、指定の場所以外での火器の使用を禁止する。
- ⑨ 請負者は作業規律の維持に努め、業務従事者に対して適切な研修を行うものとする。
- ⑩ 請負者及び業務従事者は、工芸館が実施する消防訓練等に参加するものとする。
- ⑪ 請負者及び請負者の業務従事者は、本契約の締結並びに実施に当たり知り得た事項を一切他に漏洩してはならない。本契約終了後も同様とする。
- ⑫ この仕様書に定めのない事項が生じたとき、又はこの仕様書の内容に疑義が生じた場合は、工芸館請負者双方で協議の上これを処理するものとする。

9 その他

- (1) 業務従事者は、来館者に対し、工芸館の信用を低下させるような挙動、言動に十分注意して業務を行うものとする。
- (2) 業務従事者は、来館者に対し、態度、言葉遣いに十分配慮して来館者の不快感を招かないよう迅速かつ的確に対応するものとする。

10 再委託の禁止

- (1) 再委託とは、業務の全部又は一部を請負者以外の者に実施させることをいう。
なお、請負者が登録した職員の中に、請負者以外の者の職員が含まれている場合（ただし、請負者が派遣会社と契約している場合を除く。）は再委託に該当する。
- (2) 請負者は、業務を第三者に再委託してはならない。

11 検査等

- (1) 工芸館は、前記の報告の確認に加え、月に数回程度、仕様書に基づく業務内容の詳細な実態調査（随時検査）を行うものとする。なお、当該実態調査（随時検査）の実施は実施当日に通知する。

(2) 実態調査(随時検査)において、以下の様な客観的な業務不履行があった場合には、
工芸館は請負者に対して書面による改善要求を行い、契約金額の減額措置を行うものとする。

ア. 業務要員の数が不足していた場合

イ. 仕様書等で定める適切な履行がなされていなかった場合

1 2 契約の解除

工芸館は、検査の結果仕様書の内容を満たさない業務状態等であると判断した場合には、請負者に対し口頭又は書面により改善要求を行い、それでもなお改善要求に従わない場合には契約を解除できるものとする。

また、書面による改善要求が3回を越えた場合には、契約を解除する。

以 上