

## 世田谷文学館施設案内等業務委託契約に関する仕様書

### 1 総 則

- (1) 本業務の履行にあたっては、関係法令及び契約書に基づき、契約書記載の契約期間において、仕様書に従い、仕様書で定められた期限内に完了すること。
- (2) 本業務の受託者は、労働安全衛生法による労働安全衛生規定等を厳守すること。
- (3) 業務の実施方法及び使用材料の詳細については、あらかじめ公益財団法人せたがや文化財団（以下「当財団」という。）の承認を得ること。
- (4) 本業務の遂行に際し、文学館施設や設備等に損害を与えたときは、本業務の受託者がその損害を賠償すること。なお、当該損害の発生原因及び内容について、速やかに当財団へ報告すること。
- (5) 本業務の遂行に関して疑義があるときは、当財団との協議のうえで実施すること。また、本仕様書に掲げる業務以外に受託者において実施することを必要とする業務が生じた場合は、別途協議する。
- (6) 契約書と本仕様書の規定に重複などがあり、その内容が相違するときは、本仕様書の内容が契約書の内容に優先する。

### 2 業務の対象施設の名称、所在地、施設内容

- (1) 施設名称 世田谷区立世田谷文学館
- (2) 所 在 地 世田谷区南烏山1-10-10
- (3) 構 造 鉄骨鉄筋コンクリート造及び鉄骨造 地下1階地上3階建
- (4) 敷地面積 2,387.04㎡（約722.08坪）
- (5) 建築面積 1,527.08㎡
- (6) 施設内容

1階	コレクション展展示室	180㎡
	ライブラリー	130㎡
	受付・ミュージアムショップ	62.4㎡
2階	企画展展示室	500㎡
3階	事務室	

### 3 開館時間及び休館日

- (1) 開館時間 午前10時～午後6時（入館は5時30分まで）
- (2) 休 館 日 毎週月曜日（祝日にあたる場合はその翌日）と年末年始（6日間）  
その他館内整理など区長が必要と認めた日

### 4 契約期間

令和4年4月1日～令和5年3月31日（毎週月曜日を除く。ただし月曜日が祝日の場合は開館し、翌日の火曜日が休館となる。）

### 5 業務の目的

本業務は、当財団が管理運営する世田谷区立世田谷文学館の来館者や利用者に対する受付・案内やショップ運営、展示室・ライブラリーの監視及び関連業務を（以下「施設案内

等業務」という。)を円滑にし、もって来場者サービス等の向上を図ることを目的とする。

## 6 業務内容

上記の施設案内等業務は、次のとおりとする。

### (1) チーフ業務

#### ①来館者サービス業務

来館者対応（質問／苦情他）、傷病者発生時対応

#### ②従事スタッフの執務管理、統括、指導育成、業務の円滑な運営管理

#### ③日常業務

業務日誌作成、受付・監視・ショップバックアップ、文学館職員との連絡調整

#### ④展示関連業務

展示参考資料準備、展示初日前必要事項確認（監視席の位置、チケットの券種等）

#### ⑤業務マニュアル作成／改訂

各業務ツールの作成、業務マニュアルの作成及び随時訂正

#### ⑥上記業務に付随する業務

### (2) 受付・ショップ

#### 1) 受付業務

##### ①総合案内

文学館及び展覧会、各種イベント等の案内、クローク業務、エントランスの保全管理、火災・地震等非常時における避難誘導、不審物／不審者発見時の連絡

##### ②入場券販売

各種入場券の販売及び割引等の対応、売上の集計及び日計表の作成、売上金の文学館への入金、入場券管理、両替金及びつり銭準備

##### ③コロナウイルス感染症対策のため、入館者への検温の実施

##### ④アーツカード入会に関する業務

##### ⑤上記業務に付随する業務

#### 2) ショップ業務

##### ①商品販売

売上の集計及び日計表の作成、売上金の文学館への入金、月計販売報告書の作成、両替金及びつり銭準備

##### ②在庫管理補助

店舗在庫にかかる作業、商品検品・登録作業、棚卸し

##### ③店頭管理

在庫補充、商品ディスプレイ

##### ④火災・地震等非常時における避難誘導

不審物／不審者発見時の連絡

##### ⑤上記業務に付随する業務

### (3) 監視業務

#### ①展示室内監視業務

作品の安全保護のための監視、観覧者の整理、安全確保、身障者等への補助等

展示作品、展覧会に関する簡単な質問への対応、火災・地震等非常時における避難

誘導、不審物／不審者発見時の連絡、ムットーニのからくり書物の上演

② 展覧会入場者数管理

入口における入場券の確認及び半券もぎり、半券の集計、報告

③ 世田谷文学館に関する案内

施設、各種イベントの紹介、案内

④ 上記業務に付随する業務

(4) ライブラリー業務

① ライブラリー内監視業務

利用者の安全保護のための監視、利用者の整理、安全確保、身障者等への補助等  
館内資料・チラシ等配架準備、什器等の整理整頓、ライブラリーの利用、資料等に関する簡単な質問への対応、火災・地震等非常時における避難誘導、不審物／不審者発見時の連絡

② ライブラリー利用者数管理

③ 世田谷文学館に関する案内

④ 上記業務に付随する業務

## 7 業務従事者の要件等

受託者は、本件業務に係る全般的な知識及び世田谷区の文化行政等の知識を有し、精通するとともに、積極的に業務に従事する意欲のある、誠実で健康な者を従事させなければならない。

(1) 業務責任者及びチーフの業務担当者

当財団と常に連絡を保ちながら業務を指揮監督するため、業務責任者及びチーフ業務担当者（以下「責任者及びチーフ」という）をそれぞれ1名以上を指名し、その責任者及びチーフの氏名、経歴及び緊急連絡先を当財団に届け出て承認を得ること。また、責任者及びチーフを変更・追加する時は、当財団の承認を得た上でその旨を書面にて当財団に届け出て承認を得ること。

責任者及びチーフは、当財団が開催する各種ミーティングに出席し、円滑な業務運営並びに高いサービス水準の業務を遂行するために、業務に関する豊富な経験や知識と統率力があり、かつ以下のア、イ及びウを満たす者を責任者及びチーフに任命すること

ア 業務責任者は、過去に業務責任者として従事した「同種又は類似業務」の実績及び3年間以上の実務経験を有すること。

イ チーフ業務担当者は、過去に当該業務の担当者として従事した「同種又は類似業務」の実績を有すること。

ウ 消防署が実施する上級救命講習会を受講し、有効期間内にある上級救命技能認定証の交付を受けていること。

(2) 業務従事者

業務に従事する者は、従事者の氏名を記載した名簿を当財団に届け出ること。また、従事者を変更・追加する際は、その都度当財団に届け出ること。

業務従事者は、以下のア～エを満たす者とし、当財団の点検・確認等により不適当な対応、または瑕疵などの指摘を受けた場合には、直ちに改善を行わなければならない。

- ア 高等学校卒業またはこれと同等以上の学力と見識があり、かつその業務内容に応じて必要な資格を有する者であること
- イ 責任感を有し、かつ品位を損なう恐れがない者であること
- ウ 業務内容を理解し、適正に業務を遂行する能力を有する者であること
- エ 業務従事者のうち概ね半数以上の者が消防署が実施する上級救命講習会を受講し、有効期間内にある上級救命技能認定証の交付を受けていること。

## 8 人員配置

受託者は、別表1「基準ポスト」の人員を確保するとともに、別表2「必要な人員の配置数」の範囲内において、想定される来館者数や展示内容などに応じて当該年度における人員の配置数に関する「年間配置計画表」を作成し、当財団へ年度当初に提出すること。「年間配置計画表」を変更する場合には提出のうえ、当財団の承諾を得ること。

来館者の安全管理や受付・ショップ準備などのために必要な場合において、人員を追加し、当該月の人員配置に関する「勤務予定表」を作成し、前月中旬までに提出し、当財団の承諾を得ること。

当該月の勤務予定表の提出後に、人員を変更する場合には、当財団と協議し、承諾を得ること。

人員の都合上、チーフが他のポストに入る必要がある場合には、当財団に協議すること。

また、状況に応じて、受付業務、監視業務およびライブラリー業務を行うものが、他の業務の補助を行うことも可とする。

## 9 勤務時間

原則として午前9時30分から午後6時15分（開館時間は午前10時から午後6時）。

ただし全員がこの時間内に勤務している必要はなく、ローテーション上、早く勤務が終了する職員あるいは遅く勤務が始まる職員がいても可とする。

職員は開館時間までに開館準備を完了させること。また、入場者の退室、退館が午後6時15分を超えた場合は、退室、退館までを勤務時間とする。

## 10 研修・教育等

受託者は、業務の遂行にあたり、業務従事者に対し、名札を着用させ、来場者や利用者に不快感を与えない身だしなみ、親切丁寧な言葉づかいや、接遇の仕方などを日常的、継続的に指導し、教育しなければならない。

また、受託者は、当財団と協議のうえ、業務従事者の年間の研修計画を作成し、これに基づき研修等を実施しなければならない。

責任者及びチーフ、業務従事者に対し、消防署が実施する上級救命講習会もしくは上級救命再講習を受講させ、有効期間内の上級救命技能認定証を所持させること。

## 11 業務の改善等

本業務のサービス水準を高めるために、以下のような取り組みを行い、必要な業務改善に努めなければならない。

受託者は、来場者や利用者などからの質問、意見及び要望等を的確に取りまとめ、今後

の対応策などを合わせて報告し、適切に実施する。また、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、不当な差別的取扱いや合理的配慮に関する依頼や相談があった場合には、当財団に報告し、対応を協議すること。

## 1 2 報告等

受託者は、受託業務に関する「日報」「月報」「年度報告書」を速やかに提出すること。当財団が求めた場合には、「契約書」や「報告書」を提出すること。

日報、月報、年度報告書の様式については、当財団と協議のうえ、受託者が作成すること。

## 1 3 経費負担

(1) 当財団が負担する経費等や消耗品

- ①業務に必要な事務机等の什器や消耗品
- ②業務従事者の休憩室、ロッカー
- ③業務に必要な複写機、電気・ガス・水道の各使用料
- ④受付・ショップ業務に必要なレジやパソコン  
ライブラリー監視業務に必要なパソコン

(2) 受託者が負担する経費等

- ①責任者及びチーフ、業務従事者に必要な技能取得や研修等に関する経費
- ②受託者における人事労務等の管理に必要な機材、消耗品等

## 1 4 支払い

- (1) 委託料の支払いは、当財団が受託者に対して支払う毎月の支払予定額を記載した支払計画書に基づいて行う。
- (2) 追加ポストに係る委託料の支払いは、月ごとにポストの追加を行った業務内容、業務従事時間及びポスト数により、追加ポスト料を支払う。
- (3) 受託者は、毎月の業務を履行後、速やかに完了届及び請求書を提出すること。
- (4) 当財団は、業務の履行を確認のうえ、(3)により、月ごとに受託者から提出された完了届及び請求書を確認の上で、委託料を支払う。
- (5) 委託料の支払いは銀行振込とし、振込手数料は委託者の負担とする。

## 1 5 その他特記事項

- (1) 受託者は、この契約に係る業務について、受託者及び受託者が配置する業務従事者の責任により生じた事故については、すべて受託者の責任において処置するとともに、その原因、被害の内容、講じた処置について、速やかに当財団に報告すること。ただし、当財団の責めに期すべき事由による場合は除くものとする。
- (2) 受託者は、業務従事者の安全衛生、勤怠等の管理につき、その一切の責任を負うものとし、受託者の責により第三者に損害を与えた場合は、賠償の責を負うものとする。
- (3) 受託者は、業務遂行にあたって、当財団の施設管理の担当者や、警備業務、設備管理業務の従事者と十分な連携を図ること。
- (4) 受託者は、事故等の緊急事態が発生した場合、当財団が定める「対応マニュアル」及

び消防計画などに基づく適切な措置を執り、その被害を最小限にとどめるとともに、直ちに当財団及び関係機関に通報すること。また、当財団が実施する防災訓練に業務従事者を参加させること。

- (5) 業務の全部または主要な部分を一括して再委託することは認めない。
- (6) 本契約における世田谷区補助金の削減、減額があった場合には、契約を行わない場合がある。
- (7) 当財団が貸与する物品等については、本業務以外の目的で使用せず、破損等した場合は直ちに財団に報告し、その指示に従うこと。当財団が用意する業務に必要なパソコン・POSレジは、仕様書に定められた業務のために使用することとし、インターネット閲覧など、他の目的で使用してはならない。指定するソフトやファイル以外の使用や設定の変更等が必要な場合には事前に当財団と協議すること。
- (8) 受託者が業務のために作成したマニュアルや報告書等の資料およびフォーマット（様式）に関する権利は紙媒体、電子媒体を問わず、文学館に帰属するものとする。
- (9) 受託者は業務上知りえた情報を業務の目的外に使用しないこと。情報は厳重に管理し、第三者に漏えいさせないこと。公的機関などに情報を開示する必要がある場合は当財団の承諾を得ること。
- (10) この仕様書に定めのない事由が発生した場合は、文学館担当者と協議の上決定すること。

別表 1 基準ポスト

業務名	該当日数		ポジション数
チーフ	開館日	3 0 0 日	1
受付・ショップ	企画展①開催日	7 4 日	3
	企画展②平日開催日	6 5 日	2
	企画展②土日祝日開催日	4 0 日	3
	企画展繁忙期追加	4 1 日	1
	企画展未開催日	1 2 1 日	2
監視	企画展①開催日	7 4 日	5
	サロン展示開催日	3 2 日	3
	企画展②開催日	1 0 5 日	5
	コレクション展のみ開催日	6 6 日	1
ライブラリー	展覧会開館日	2 7 7 日	1
	展覧会未開催日	2 3 日	2

別表 2 人員配置数

業務名	職員数	備考
チーフ	1	1 日あたり
受付・ショップ	企画展開催日	2
	企画展未開催日	1
	追加人員	2 9 3
	感染症誘導人員	1 2 1
監視、 ライブラリー	企画展①・前期コレクション展・ ライブラリー開催日	6
	企画展②・後期コレクション展・ ライブラリー開催日	5
	サロン展示・前期コレクション展開催日	4
	前期コレクション展・ライブラリー開催日	3
	後期コレクション展・ライブラリー開催日	3
	ライブラリーのみ開催日	2
	追加ポスト	4 1
研修	チーフ 期間 1 日	2
	係員 期間 2 日	2 0