

仕 様 書

文化市民局 京都市美術館総務課

(担当 山本・畑田 電話 771-4107)

件 名	京都市京セラ美術館（京都市美術館）及び、京都市美術館別館 運営サービス業務
契約期間	令和2年2月1日 ～ 令和4年3月31日
年間委託料上限額	①令和2年2月1日～令和2年3月31日 金13,500,000円（税抜） ②令和2年4月1日～令和4年3月31日 金180,000,000円／年 （税抜・予定）
契約条件	<p>本市（以下「甲」という）が所有する「京都市京セラ美術館（京都市美術館）」（以下「美術館」という）は、昭和天皇即位の大礼を記念して昭和8年に開設された。現在の建物は、公立美術館としては創建当時のまま現存する国内最古の建物であり、近代建築として高く評価されている。</p> <p>一方、開設から80年以上が経過し、建物・設備の老朽化やスペースの不足等の理由から、現在、美術館再整備工事を行っており、令和2年3月21日にリニューアル・オープンを迎える予定である。</p> <p>再整備後の美術館は本館外観を保存しつつ、展示環境を充実するとともに、現代アートを中心とする新館のほか、ロビー、カフェ・ショップ等の新たな魅力を備え、常設展示の新設や来館者の目に触れやすい空間を活用した展覧会をはじめ、京都の魅力及び日本文化を発信し、国内外の人々を魅了する拠点としての役割を果たしていく。受託者（以下「乙」という）は、美術館の特殊性を十分に理解し、来館者及び利用者への総合サービスと館内の円滑なサービス運営を担うための総合案内・クロック業務、出札（チケットカウンター）・改札業務、展示監視等サービス業務全般（以下「運営サービス業務」という。）を構築し、美術館および、別に位置する京都市美術館別館（以下「別館」という）と共に円滑な運営と来館者の鑑賞等の手助けを行いかつ事故等を未然に防ぐために、使命感と責任感、サービスマインドを持って、本業務にあたることとする。</p> <p>（参考1）別紙1 「運営サービス業務内容」</p> <p>（参考2）別紙2 「施設管理業務内容（施設マネジメント業務及びビルメンテナンス・警備・運営連携業務内容）」</p> <p>（参考3）別紙3 「京都市美術館再整備基本計画」</p>

<p>契 約 条 件</p>	<p>(参考4) 別紙4 美術館図面</p> <p>(参考5) 別紙5 別館図面</p> <p>(参考6) 関連 URL オープニング・ラインナップ・プレスリリース https://kyotocity-kyocera.museum/news/cat_press/2019/08/opening_events_pressrelease</p> <p>(参考7) 関連 URL 「京都市京セラ美術館（京都市美術館）」 https://kyotocity-kyocera.museum/</p> <p>1. 業務対象物件</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">名 称</td> <td colspan="2">美術館及び別館</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">所在地</td> <td colspan="2">京都市左京区岡崎円勝寺町1 2 4</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">”</td> <td style="text-align: right;">最勝寺町1 3</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">対 象</td> <td colspan="2">美術館及び別館</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">(美術館)</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">敷地面積</td> <td colspan="2">2 5, 3 8 3 m²</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">建築延面積</td> <td>本 館 (既存棟)</td> <td>9, 3 3 4 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td>新 館 (新築棟)</td> <td>9, 4 0 3 m²</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">(別館)</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">敷地面積</td> <td colspan="2">3, 1 3 2 m²</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">建築延面積</td> <td colspan="2">1, 9 6 6 m²</td> </tr> </table> <p>2. 開館日及び業務時間等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館日 休館日を除く日 ※ただし、臨時に開館することがある。 ・休館日 月曜日（祝日の場合は開館）及び1 2月2 8日から1月2日まで ・開館時間 美術館 午前1 0時から午後6時まで (カフェの営業時間は午前9時から午後9時まで、ショップの営業時間は午前1 0時から午後7時までの予定) 別館 午前1 0時から午後6時まで ただし、展覧会や催事の内容によって、早朝開場や開館延長の場合がある。その場合の詳細は別途協議するものとする。 ・業務時間 美術館 午前9時半～午後6時半 	名 称	美術館及び別館		所在地	京都市左京区岡崎円勝寺町1 2 4			”	最勝寺町1 3	対 象	美術館及び別館			(美術館)		敷地面積	2 5, 3 8 3 m ²		建築延面積	本 館 (既存棟)	9, 3 3 4 m ²		新 館 (新築棟)	9, 4 0 3 m ²		(別館)		敷地面積	3, 1 3 2 m ²		建築延面積	1, 9 6 6 m ²	
名 称	美術館及び別館																																	
所在地	京都市左京区岡崎円勝寺町1 2 4																																	
	”	最勝寺町1 3																																
対 象	美術館及び別館																																	
	(美術館)																																	
敷地面積	2 5, 3 8 3 m ²																																	
建築延面積	本 館 (既存棟)	9, 3 3 4 m ²																																
	新 館 (新築棟)	9, 4 0 3 m ²																																
	(別館)																																	
敷地面積	3, 1 3 2 m ²																																	
建築延面積	1, 9 6 6 m ²																																	

<p style="text-align: center;">契 約 条 件</p>	<p style="text-align: center;">別館 午前9時半～午後6時半</p> <p>※毎週月曜日は団体展の搬出入立合い作業等があるため、休館日でも業務あり</p>
	<p>3. 業務内容（詳細は別紙1及び別紙2を参照のこと）</p> <p>(1) 運営管理業務（統括業務・事務業務含む，美術館・別館共通）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営管理業務 <ul style="list-style-type: none"> 美術館方針のスタッフへの浸透と現場運営の管理 業務報告 運営方法の改善提案 展覧会・イベントなどの運営動線提案 展覧会・イベントなどの必要ポスト（追加を含む）の提案 他施設情報収集 各種業務マニュアルの整備 ・危機管理業務（救護・救急） <ul style="list-style-type: none"> 救護救急対応訓練の受講 救護救急対応マニュアル※の作成 救護対応 備品在庫管理 ※各種業務マニュアルについては，京都市が別発注・作成を進めているマニュアル案を引き継ぎ，今後，適宜，更新を図ること。 （以下，記載されている「マニュアル」関連についても同様） ・危機管理業務（災害対応） <ul style="list-style-type: none"> 災害対応訓練への参加 マニュアル作成補助 避難誘導の実施 ・危機管理業務（不審者・不審物） <ul style="list-style-type: none"> 発見時の館内関係者への連絡・連携 ・連携業務 <ul style="list-style-type: none"> 全館連携（全館定例会等への参加など） 各事業者との連携（警備，施設管理，清掃，アメニティ施設） イベント時の連携 周辺施設との連携 ・スタッフ労務・研修等の管理 <ul style="list-style-type: none"> 必要要員数の確保 教育・研修の計画・実施 展覧会用従業員説明会への参加 上級救急救命講習の受講及び資格取得

<p>契 約 条 件</p>	<p>サービス介助士講習の受講及び資格取得 スタッフシフト管理 ポジション・ローテーション管理 スタッフ労災対応, 報告 コンプライアンスに適ったスタッフ管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフ制服管理 (自社内使用分に限る) <ul style="list-style-type: none"> 新規発注・購入 在庫管理・維持管理 ・ サービス品質管理 <ul style="list-style-type: none"> ご指摘対応 サービスチェック, 品質改善 ・ お客様対応 <ul style="list-style-type: none"> お客様トラブル二次対応 ・ 運営備品管理業務 <ul style="list-style-type: none"> 新規製作・購入提案 サイン原稿作成 在庫管理 設置 撤去 貸出管理 故障対応 ・ 代表電話対応 <ul style="list-style-type: none"> 一般来場者からの問い合わせ対応 美術館運営関係各事業者からの問い合わせ対応 展覧会ごとの QA 表作成 (編集) 留守番電話のセット ・ 団体客対応 <ul style="list-style-type: none"> 電話等での予約受付, システム登録, チケット準備 旅行社クーポン管理 現場運営スタッフへの共有 旅行社・団体等の下見対応 ・ チケット管理 <ul style="list-style-type: none"> 在庫管理 各種委託券の取り扱い依頼 (プレイガイド等) 金券管理 (データ管理, 金券保管) ・ MICE・スペースレンタル事業関連業務 <ul style="list-style-type: none"> 問合せ及び一次受付対応 施設予約管理業務
----------------	---

<p>契 約 条 件</p>	<p>見積書，請求書作成・交付代行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報支援業務 <ul style="list-style-type: none"> 近隣施設へのチラシ等の配布 館内チラシの管理 ・ 総務課支援業務 <ul style="list-style-type: none"> 近隣館との連携支援 遺失拾得物対応 資料請求時等の対応 金券，割引半券等集計管理 <p>(2) 運営管理業務（統括業務・事務業務含む，原則美術館のみ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ チケット販売システム管理・POS レジ管理 <ul style="list-style-type: none"> 釣銭準備金の検討・提案 日次・月次処理（チケット POS 作業） 売上報告（チケット POS 作業） レジ精算関連証憑の提出（チケット POS 作業） 経理関係帳票の提出（チケット POS 作業） 管理ソフトウェア運用 <ul style="list-style-type: none"> （チケット POS，オンラインチケットシステム） システムマニュアルの管理 システムトラブルの一次対応 ・ 展示替え対応 <ul style="list-style-type: none"> 館内・敷地内の掲示物の差し替え チケット準備 現場動線の準備 ・ 教育普及プログラム，各種イベント補助業務 <ul style="list-style-type: none"> （司会，要員など別途費用を想定） 展覧会内覧会・レセプション対応 ギャラリートーク，ワークショップ，その他イベント対応 館内での各種式典，イベント対応 <p>(3) 現場運営スタッフ共通業務（原則，美術館のみ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ インバウンド対応 ・ 館内・周辺施設のご案内（インバウンド対応含む） ・ お問い合わせ対応（インバウンド対応含む） ・ 遺失物・拾得物対応 ・ プライオリティゲスト対応 ・ お客様トラブル一次対応 ・ 自動販売機，コインロッカー，駐車場等トラブル一次対応
----------------	--

<p>契 約 条 件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご指摘一次対応 ・ 迷子等一次対応 ・ 傘立て，ロッカー等の鍵紛失対応 ・ お客様情報の収集（ご意見，提案，ご指摘等） ・ 館内誘導 ・ 混雑時誘導 ・ 施設不具合，トラブル報告 <p>(4) 総合案内カウンター業務（原則，美術館のみ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 団体受入対応 <ul style="list-style-type: none"> 注意事項説明，誘導，精算 ・ 貸出備品・在庫管理 <ul style="list-style-type: none"> 車いす等，無償貸出備品の貸出管理 備品在庫管理 ・ お客様対応 <ul style="list-style-type: none"> ムスリム対応 各種お問い合わせ対応 自動販売機，駐車場トラブル対応 ・ 撮影許可証貸出対応 <ul style="list-style-type: none"> プレス等への撮影許可証の貸出 ・ 印刷物管理 <ul style="list-style-type: none"> チラシ・パンフレット等の設置・撤去・在庫管理 ・ 共催・主催者に応じた現場対応 <ul style="list-style-type: none"> 展覧会に応じた受付対応 ・ チケット販売業務（特定対応） <ul style="list-style-type: none"> 展覧会に応じた特定のチケット等の販売 <p>(5) クロークカウンター業務（原則，美術館のみ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ クローク業務 <ul style="list-style-type: none"> お荷物のお預かり，返却対応 タグ等備品管理 ・ コインロッカー対応 <ul style="list-style-type: none"> コインロッカーのご案内 コインロッカー用両替機管理 ・ 傘立て対応 <ul style="list-style-type: none"> 傘立てご案内，管理 ・ 館内アナウンス対応 <ul style="list-style-type: none"> 開閉館時，イベント，緊急時等のアナウンス ・ チケット販売業務（特定対応） <ul style="list-style-type: none"> 展覧会に応じた特定のチケット等の販売
----------------	---

<p>契 約 条 件</p>	<p>(6) チケットカウンター業務 (原則, 美術館のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ チケット販売業務 <ul style="list-style-type: none"> 売上・釣銭等金銭管理 券売・発券対応 領収書発行 POSレジマスター機精算対応 アメニティ売上登録 各種半券登録 金券・クーポン等割引対応 機器トラブル一次対応 レジ周辺消耗品在庫管理, 発注 <p>(7) 展示室入口スタッフ業務 (原則, 美術館のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ チケット確認 <ul style="list-style-type: none"> 入場時のチケット確認, 着券管理 再入場者の確認 無料入場者の登録 ・ お客様対応 <ul style="list-style-type: none"> 持込禁止物, 禁止行為の案内, 注意, 問い合わせ対応 ・ 貸出備品・在庫管理 <ul style="list-style-type: none"> 車いす等, 無償貸出備品の貸出管理 ・ 入退場端末不具合対応 <ul style="list-style-type: none"> 入場ゲート, ハンディ端末不具合時一時対応 <p>(8) 音声ガイドカウンター業務 (原則, 美術館のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コレクションルーム音声ガイド貸出業務 (企画展は音声ガイド会社が実施) <ul style="list-style-type: none"> 貸出対応 返却対応 機器管理 <p>(9) コレクションルーム作品監視スタッフ業務 (原則, 美術館のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 館内環境保全 <ul style="list-style-type: none"> 作品監視 展示室内環境の確認 お客様への声かけ ・ 問い合わせ対応 <ul style="list-style-type: none"> 作品に関する質問など <p>(10) 美術団体等への貸館業務 (美術館, 別館とも)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 別館貸館対応業務 <ul style="list-style-type: none"> お問合せ対応 利用前注意事項説明
----------------	---

展示室開錠施錠業務
 定期巡回
 コインロッカー管理
 展覧会備品の貸出
 不審者対応, 遺失物・拾得物管理
 不良箇所などの点検, 報告

- ・本館貸館対応業務
 お問合せ対応

(1 1) 安全管理業務

- ・イベント・展覧会安全管理業務
 安全確認
 事故再発防止報告書作成補助

(1 2) 物流・搬入出・設営撤去管理業務

- ・各種作業申請, 予約調整
 特殊搬出入スケジュール調整, 当日対応補助
- ・作業立会い・現場調整
 内覧会準備

(1 3) 特別来館対応業務

- ・VIP 対応
 VIP 来館対応

4. ポスト配置 (参考)

下記と参考資料を基に展示室の開館状況により乙にて判断し配置するとともに提案をおこなうこと。

配置場所	ポスト数	備考
統括責任者	1 名以上	統括責任者のみ人数とする
責任者	1 ポスト以上	
総合案内	3 ポスト以上	クローク (1) を含む
展示室入口	3 ポスト以上	コレクションルーム, 新館, 企画展 (各 1)
看視	5 ポスト以上	コレクションルーム (5)
チケット販売	5 ポスト以上	新館 (2) を含む
音声ガイド	1 ポスト以上	コレクションルームのみ
誘導	1 ポスト以上	
別館対応	1 ポスト以上	別館受付 (フロアマネジャー)
合計	1 名+	

※美術館においては、毎年度、必ず外部主催者による共催展が開催される。これら外部共催展開催時の必要スタッフについても対応可能な体制を組むこと。(外部共催展の年間開催見込み＝本館3～5件、新館3～4件)
令和2年度の展覧会年間ラインナップについては、美術館ウェブサイト参照。

また、上記の他、本市が共催する外部実行委員会・主催者による企画展開催時の必要スタッフについては、原則として、本市以外の展覧会主催者より、本業務受託者に対して別途費用にて発注を行う予定である。(展示室入口、作品監視、誘導、チケット販売やクロック対応の追加等)

5. スタッフ

(1) 統括責任者の選任

責任者より統括責任者を選任し、運營業務、責任者及び担当スタッフの統括並びに甲との連絡調整作業を行わせること。

なお、統括責任者が不在の場合は、統括責任者の業務を代行させる責任者を現場に常時1名を配置し、業務の齟齬、中断を生じさせないように対応すること。

(2) 統括責任者の要件

統括責任者は、施設の重要性を鑑み、令和2年2月1日時点で、以下に示す条件を満たすものとする。

ア. 美術館の特性及び、業務に十分な認識と語学力をもち、常駐での運営サービス業務経験3年以上を有するものであること(他社での経験年数も含む)。

イ. 文化施設等で責任者の経験を2年以上有する者であること。

(3) 責任者の要件

責任者は、施設の重要性を鑑み、令和2年2月1日時点で、以下に示す条件を満たすものとする。

・美術館の特性及び、業務に十分な認識と一定の語学力をもち、常駐での運営サービス業務経験2年以上を有するものであること(他社での経験年数も含む)。

(4) 担当スタッフの要件

乙は、運營業務を円滑に実施するため、十分な教育・訓練を有する担当スタッフを選定もしくは、育成をすること。

ア. 運営サービス業務に精通し、この仕様書に定める業務が支障なく従事できる者であること。

イ. 個人情報保護、情報漏洩防止に必要な社内教育、指導を受けていること。

※令和2年3月21日のリニューアル・オープンまでは準備期間とし、それまでの間は上記に準じ、適切な体制を講じること。

6. 業務報告

乙は、甲に対し下記の業務報告書を提出するものとする。

(1) 日常業務の定期報告書を提出

・毎日の業務終了翌日に、美術館総務課担当者に下記の項目を提出報告する。

入場者数

売上金額

業務上での特記事項

スタッフの業務時間

(2) 緊急事態発生時の通報連絡

事故が発生した場合、スタッフは迅速に、運営責任者に報告し、適切な処置をするとともに、美術館職員に通報連絡し、その後、速やかに文書をもって経過措置等について報告するものとする。

7. スタッフ制服

スタッフ制服については、新しい美術館及び京都にふさわしいものとなるよう提案すること。国内外の来館者の方々が身近に・親しみやすい美術館として感じられ、かつ、適切なおもてなしをできる印象とするため、軽易過ぎるTシャツ及び格式張り過ぎる黒スーツ以外で、美術館スタッフであることが来館者に分かりやすいこと、京都・美術館ならではの共通の装身具・装備品の提案すること。

なお、制服（及び装身具・装備品）の最終仕様・デザインは、受託者選定後、提案内容を踏まえ受託者と美術館で協議・調整の上、決定し、受託者において調達・開館以降の制服管理を行うこと。

※なお、スタッフ制服の調達に係る経費については、本仕様書に定める委託料とは別に支給する。上限額は300万円（税込）とし、選定事業者と本市において、最終的に調達する制服の仕様・デザイン等を調整の上、金額は決定する（その後の更新等については受託者が行うこと）。

8. 情報漏洩

(1) 業務にパソコン等を使用する際は事前に甲の承認を受けること。

(2) 記録用媒体等を使用する場合は、セキュリティ対策を施すこと。

(3) デジタルカメラ等の撮影端末を使用する場合は、画像データが暗号化されるなどのセキュリティ対策により、関係者以外の者が閲覧できないシステムを採用すること。

9. 業務遂行に当たる準備物

- (1) スタッフの装備品、資機材は一部甲より支給するものとする。
支給内容に関しては別途、協議のうえ決定する。
- (2) スタッフは常時スタッフ証（又はID）を携帯すること。
- (3) 統括責任者及び責任者が待機する事務所のレイアウト変更に係る費用は乙が負担する。また、レイアウト変更を行う際は、事前に美術館と協議すること。乙は、本委託業務期間の終了後速やかに、現状復旧すること（ただし、乙と甲との協議により、甲が必要と認めた部分を除く）。

10. 支払請求書

乙は、月次の実施報告書を添付して、支払請求書を甲に提出すること。甲は、乙からの適切な支払請求書を受理したときは、30日以内に乙に当該請求金額を支払う。

11. 協定事項

- (1) 各業務時間中に、正常を維持し高度なサービスを提供するため、運営業務についてスタッフは、乙以外の者の変更指示等及び付帯業務は受けないこととする。

12. 予算が減額された場合等の途中解約

- (1) 甲は、翌年度以降において美術館及び別館運営サービス業務に係る歳出予算の金額について減額又は削除があった場合は、この契約を解除することができる。
- (2) (1)の規定により甲がこの契約を解除した場合において、乙は、甲が翌年度以降に支払いを予定していた美術館及び別館運営サービス業務に係る料金を請求することはできない。
- (3) 乙は、(1)の規定により甲がこの契約を解除したために生じた損害の賠償について、甲に請求することはできない。

13. その他

- (1) 以上の仕様書は大綱を定めたものであり、業務実施について必要な細目については、甲乙協議の上決定するものとする。
- (2) 乙は、当該契約の概要について記載した書面を、甲にて確認を受けたうえ、甲へ提出すること。甲が指定した期限までに必要書類が提出されない場合、契約辞退とみなす。乙は、契約締結後、速やかに当該契約内容を明らかにする書面を2部甲に提出すること。
- (3) 乙は、本契約中に知り得た次に定める事項を漏らしてはならない。

ア 業務上知り得た個人情報等

イ 業務上知り得た知識及び本市の業務上の秘密等

(4) 乙は、本契約の基づく業務遂行中、乙の責めに帰すべき事由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。乙が業務の遂行中に、第三者から危害を加えられた場合、甲は損害賠償の責めを負わない。