

# 仕 様 書

文化市民局美術館総務課

(担当 畑中・開口 電話 771-4107)

件 名	京都市京セラ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7年4月1日 ~ 令和10年3月31日
契 約 条 件	<p>本市（以下、「発注者」という）は、受注者に対して、京都市京セラ美術館（以下、「本館」という）及び京都市美術館別館（以下、「別館」という）の総合案内・クローク業務、出札（チケットカウンター）・改札業務、展示看視等サービス業務全般を構築し、美術館の円滑な運営と来館者の鑑賞等の手助けを行う業務（以下、「運営サービス業務」という。）を委託する。</p> <p>受注者は、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。</p> <p>1 業務対象物件</p> <p>（本館）所在地 京都市左京区岡崎円勝寺町124</p> <p>（別館）所在地 京都市左京区岡崎最勝寺町13</p> <p>2 業務日時等</p> <p>（1）業務日</p> <p>年末年始（12月28日から1月2日まで）以外</p> <p>※月曜日は休館日であるが、貸館業務があるため、業務日となる。</p> <p>（2）開館時間</p> <p>本館 午前10時～午後6時</p> <p>別館 午前10時～午後6時</p> <p>&lt;参考 休館日&gt;</p> <p>休 館 日 月曜日（祝日の場合は開館）及び年末年始（12月28日から1月2日まで）</p> <p>※ 展覧会や催事の内容によって、休館日の臨時開館、早朝開場や開館延長を行う場合がある。その場合の詳細は別途協議する。</p> <p>※ 令和7年4月28日（月）は臨時開館予定</p> <p>3 業務内容</p> <p>詳細は別紙1「運営サービス業務内容」を参照</p> <p>（1）運営管理業務（統括業務・事務業務含む。本館・別館共通）</p> <p>（2）代表電話・メール対応（本館、別館共通）</p> <p>（3）団体客対応（原則、本館のみ）</p> <p>（4）スペースレンタル事業関連業務（原則、本館のみ）</p> <p>（5）広報支援業務（本館、別館共通）</p> <p>（6）総務課支援業務（本館、別館共通）</p> <p>（7）現場運営スタッフ共通業務（原則、本館のみ）</p>

- (8) 総合案内カウンター業務（原則、本館のみ）
- (9) クロックカウンター業務（原則、本館のみ）
- (10) チケットカウンター業務（原則、本館のみ）
- (11) 展示室入口スタッフ業務（原則、本館のみ）
- (12) コレクションルーム音声ガイド貸出業務（原則、本館のみ）  
※企画展は、各主催者から、別途費用で業務委託される場合がある。
- (13) コレクションルーム作品看視スタッフ業務（原則、本館のみ）  
※企画展は、各主催者から、別途費用で業務委託される場合がある。
- (14) 美術団体等への貸館業務（本館、別館共通）
- (15) その他

集配金業務及び釣銭について

- ・観覧料収入及び釣銭、両替等の管理を行う。
- ・地方自治法第243条の2第1項及び京都市会計規則第43条第1項の規定に基づき、受注者は京都市公金収納受託者の指定を受け、公金の徴収若しくは収納又は支出に関する事務を行う。
- ・現金・クレジットカード・電子マネー・及びQRコード決済に係る観覧料及び音声ガイド利用料、寄付金（美術館への募金を想定）（以下、「観覧料等」という。）を集約し、発注者の観覧料等に係る現金は翌営業日に払込書によって収納機関に払い込む。
- ・発注者が主催する展覧会等の料金集配金業務に係る手数料及び指定納付受託者に支払う手数料（別添手数料参照）の支払並びに観覧料等の入金は、地方自治法施行令第164条第4号に定める繰替払の方式で行うものとする。
- ・指定納付受託者から支払われるクレジットカード等決済に係る収入分は、指定納付受託者から手数料を差し引かれたうえで入金され、受注者から発注者に対しては計上月末締め、翌月末払いとする。
- ・発注者が主催する展覧会等の料金集配業務に係る手数料は「観覧料等の0.5%+税」を上限とし、発注者の観覧料等から手数料を差し引いたうえで発注者が指定する方法で入金する。（現金は除外）
- ・発注者以外の団体が主催する展覧会等の料金集配業務に係る手数料は、「観覧料の0.5%+税」を上限とし、各団体へ請求する。指定納付受託者に支払う手数料（※手数料率等は、受託候補者決定後に別途提示する。）は、事前に観覧料等から差し引く。
- ・公金収納受託者の収納事務（業務マニュアル）、京都市会計規則、京都市会計規則事務取扱要項を遵守し、本仕様書に基づき遂行する。

#### 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受注者にてポスト数を提案・配置すること。

配置場所	ポスト数	備考
統括責任者	1名	統括責任者のみ人数とする
責任者	1ポスト	
総合案内	3ポスト	クローク：1を含む
展示室入口	1ポスト	コレクションルーム：1
コレクションルーム看視	4ポスト	
音声ガイドスタッフ	1ポスト	※他ポストとの兼務可
チケット販売	4ポスト	
別館対応	1ポスト	別館受付（フロアマネジャー）
館内誘導等	2ポスト	
代表電話	2ポスト	
貸館業務	2ポスト	
合計	統括責任者1名＋ 21ポスト	

※ 美術館では、毎年度、外部主催者による展覧会が開催される。これらの外部主催展覧会に係る運營業務については、展覧会の主催者から、本業務受託者に対して別途費用にて、発注を行われることが多いため、これら展覧会の必要スタッフ（展示室入口、作品監視、誘導、チケット販売対応の追加等）についても対応可能な体制を組むこと（当該業務が発注されることを、発注者が確約するものではない。）。

※ コレクションルームの開催日数は以下のとおり予定している。

（令和7年度）253日

（令和8年度）300日

（令和9年度）299日

なお、コレクションルームの開催日数が上記から増減する場合があるが、少々の増減があっても契約金額は原則変更しない。一方、大きな増減があった場合（年間30日程度以上の増減があった場合を想定）、発注者受注者協議のうえ、契約金額を変更する場合がある。

#### 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発注者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、間断を生じさせない

こと。

(2) 統括責任者の要件

統括責任者は、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、業務に十分な見識と語学力をもち、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。
- ウ 3箇月以上直接雇用されている者であること。

(3) 責任者の要件

責任者は、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見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

受注者は、運営業務を円滑に実施するため、以下の条件を満たし、十分な教育・訓練を有する担当スタッフを選定、又は育成すること。

- 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。

6 業務報告

受注者は、発注者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、美術館担当者及び受注者が指定する館内常駐事業者等に対し、下記の項目を提出報告する。

- ・入場者数(美術館及び展覧会・イベント)
- ・代表電話やメールの件数等、お客様等からの問い合わせ状況
- ・業務上での特記事項

(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

業務開始時にスタッフ制服は発注者が支給する。管理、更新等については受注者が行うこと。ただし、更新等に係る費用は発注者受注者協議により別途定めるものとする。

## 8 情報漏洩

- (1) 業務にパソコン等を使用する際は事前に発注者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、資機材は一部発注者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受注者が負担する。また、レイアウト変更を行う際は、事前に発注者と協議すること。受注者は、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、受注者と発注者との協議により、発注者が必要と認めた部分を除く）。

## 10 支払請求書

受注者は、月次の実施報告書を添付して、支払請求書を発注者に提出すること。発注者は、受注者からの適切な支払請求書を受理したときは、30日以内に受注者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、受注者以外の者の変更指示等及び付帯業務は受けないこと。
- (2) 本業務は、3年間の契約であるが、毎年度の運営状況等を踏まえ、必要に応じて、翌年度の業務時間、業務内容及びポスト数等を発注者受注者で協議する。

## 12 予算が不成立又は減額された場合の契約変更

- (1) 発注者は、各年度において本館及び別館運営サービス業務に係る歳出予算の不成立又は減額があった場合は、この公募を無効又は変更することができる。
- (2) (1)の規定により発注者がこの公募を無効又は変更した場合において、受注者は、発注者が各年度に支払いを予定していた本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) 受注者は、(1)の規定により発注者がこの公募を無効又は変更したために生じた損害の賠償について、発注者に請求することはできない。

1 3 不可抗力により美術館が休館になった場合等の契約変更

- (1) 発注者は、不可抗力により美術館が休館になった場合等は、発注者受注者協議のうえ、この契約を変更することができる。
- (2) 受注者は、(1)の規定により発注者がこの契約を変更したために生じた損害の賠償について、発注者に請求することはできない。

1 4 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、発注者受注者協議のうえ決定するものとする。
- (2) 受注者は、本契約中に知り得た次に定める事項を、発注者の許可なく漏らしてはならない。また、これらの事項は本契約期間が満了した後も同様に漏らしてはならない。

ア 業務上知り得た個人情報等（詳細は別紙2「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」のとおり）

イ 業務上知り得た知識及び発注者の業務上の秘密等

- (3) 受注者は、本契約に基づく業務遂行中、受注者の責めに帰すべき事由により発注者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。受注者が業務の遂行中に、第三者から危害を加えられた場合、発注者は損害賠償の責めを負わない。