

# 岐阜関ヶ原古戦場記念館受付・監視等業務プロポーザル仕様書

## 1 業務名

岐阜関ヶ原古戦場記念館受付・監視等業務

## 2 業務目的

本業務は、岐阜関ヶ原古戦場記念館（以下「記念館」という。）における館内への誘導、入館料の徴収、入館券の交付、映像展示の操作、展示室における監視及び体験型展示での監視・案内など運營業務の一部を行うと共に、来館者へ接遇を通じたホスピタリティを提供する業務を委託する。

## 3 業務委託期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日まで

## 4 業務履行場所及び施設概要

- (1) 名称 岐阜関ヶ原古戦場記念館
  - (2) 場所 岐阜県不破郡関ヶ原町関ヶ原894-55
  - (3) 開館時間 午前9時30分から午後5時まで（入館は午後4時30分まで）
  - (4) 休館日 毎週月曜日（月曜日が祝日の場合は翌平日）  
年末年始（12/29～1/3）  
ただし、臨時に開館又は休館することがある。
  - (5) 入館料 一般 500円（400円）『1,200円』  
高校生・大学生 300円（240円）『800円』  
中学生以下 無料
- ※ 特別展開催時期は、別途設定することがある。（最大1,500円）  
（ ）内は20人以上の団体料金、『 』内は年間入館券の料金

## 5 委託業務の概要

- (1) 業務内訳について（各業務の詳細は後述の「6 委託業務の内容」のとおり）

受付・徴収業務	来館者受付対応 入館料の徴収（県への納付） 入館券の交付 入館列整理 入館者数管理
監視業務	来館者観覧案内 観覧時の注意・よびかけ 展示物の簡易な説明

(2) 業務の運営体制について

業務従事者への業務指導・指揮命令等については、受託者が行うこと。

受託者は、本業務の遂行に関して、県との連絡調整や従事者の指導等を行う責任者を定め、県へ報告すること。

受託者は、記念館の円滑な運営支援に資するよう勤務シフトを作成し、前月の中旬までに提出し、県の承認を得ること。

受託者は、毎日の業務に従事する者の中から業務を管理するものとして管理者を選任すること。責任者が管理者を兼ねることもできる。

(3) 業務人数及び時間

各業務における基本的な配置ポスト数及び従事時間は、下表に示すとおりとするが、繁忙期・閑散期における効率的なポスト配置、記念館の魅力向上に向けた取組など各業務内容の実施を考慮して合計16ポストの範囲内で提案すること（別添フロアマップの黒丸（●）の配置箇所を参照）

また、臨時開館や臨時閉館の場合の業務の実施、早番・遅番といった勤務形態や始業前準備や終業後の片づけ等に要する時間については受託者において調整するものとする。

業務区分	配置場所	配置ポスト	対応時間
総合調整	事務室	1	9:00～17:00
受付・徴収業務	受付	2	9:30～17:00
	エントランス	3	9:30～17:00
	西回廊	1	9:30～17:00
	小計	6	
監視業務	1階展示室	2	9:30～17:00
	2階展示室	3	9:30～17:00
	戦国体験コーナー	3	9:30～17:00
	5階展望室	1	9:30～17:00
	小計	9	
	合計	16	

(4) 利用物品について

受託者は、別添「利用物品リスト」の物品を本業務に必要な範囲内で無償で利用できる。これらの物品については、善良な管理者の注意を持って適切に管理し、使用することとする。

## 6 委託業務の内容

(1) 共通事項

- ① 来館者に対する丁寧な対応、あいさつ、声掛け

② 消防防災訓練への参加（2名以上を参加させること）（休館日の実施予定）

（2）受付・徴収業務

- ① 入館券の管理（払出・受入）
- ② 入館料の徴収（窓口・券売機・キャッシュレス決済機器）
- ③ 入館券の交付
- ④ 減免申請書の受け取り・記念館（県）への引継
- ⑤ 入館券のもぎり（または、確認）
- ⑥ 入館待機列の整理
- ⑦ 入館者数の管理、入館誘導案内
  - ・ 1Fの映像展示について、最大20分ごとに70名（時間及び人数については最大数の範囲内で県から指示する。）ずつ観覧することができるよう管理すること。（シアター席数70席）
  - ・ 1Fの展示室への最終入館時刻は16時20分を予定している。
  - ・ 英語を必須とした多言語に対応した入館誘導案内を行うこと。
- ⑧ 記念館の魅力向上のための取組【企画提案内容により変更します。】
- ⑨ 県等が記念館内で実施するイベントの補助
- ⑩ 再入場者確認、案内
- ⑪ 年間入館券（パスポート）の申請受理、交付
- ⑫ 車いす、ベビーカー等備品の貸出
- ⑬ 落とし物の受理及び職員への引継ぎ
- ⑭ 受付周辺の景観の保持
- ⑮ 徴収した入館料を記念館（県）へ納付

（3）監視業務

- ① 展示室内の監視
- ② 展示資料の簡易な説明
- ③ 展示ケースのガラス等清掃
- ④ 体験コーナーでの武具・機器の着用補助
- ⑤ 体験型展示機器の運用及び着用補助
- ⑥ 文化財 IPMによる虫・生物の報告（可能であれば捕獲）
- ⑦ 災害等緊急事態発生時の来館者の避難誘導

## 7 研修

受託者は、従事予定のすべての者に受託者による「業務マニュアル」を習熟させ、一般的な接遇・マナー等に基づく研修により適切な知識やスキルを身に付けさせると共に、定期的に高度な研修を実施して、来館者にホスピタリティー（顕在化していないニーズに対応できるような心のこもったおもてなし）を感じてもらえるような接遇ができるようにすること。【ホスピタリティーの実現方法は企画提案内容により変更します。】

なお、研修に伴う講師の手配、資料の制作等にかかる業務及び費用は受託者の負担とする。

また、委託者が別に定める研修（「関ヶ原の戦い」に関することや展示資料の解説）に原則参加させること。

## **8 勤務条件**

駐車場は、本業務受託者用に普通自動車約25台分の駐車スペース（施設近隣徒歩5分程度）を無償で利用できる。

受付業務及び監視業務従事者には、制服（上下一式）及び名札を着用させること。制服は、受付及び監視員にふさわしい服装を県と協議の上、決定すること。また、着用する制服は常に清潔に保つように管理すること。

受託者は、館内のセキュリティ管理のために、従事者の名簿を提出すること。従事者に異動があったときも同様とする。

更衣室及び休憩室として記念館に隣接する「関ヶ原町歴史民俗学習館」の一部を使用することができる。

「関ヶ原の戦い」及び展示史料に関する簡易な知識の取得について努めるとともに、来館者からの問い合わせの際には必要に応じて対応すること。ただし、学術的・専門的な知識の問い合わせについては記念館職員と連携して対応にあたること。

受託者は、労働基準法第34条第1項に定める休憩を適切に取得するように配慮するとともに、業務が円滑に行えるよう配慮すること。

## **9 遵守義務**

記念館では、重要な文化財等を収蔵・展示するため、これらの損傷・劣化を防ぐために、収蔵庫や展示室を含む建物全体を常に適正な温湿度で保持するとともに、虫やカビに対する管理を徹底する必要がある。したがって、建物内を清潔に保ち、外気の流入を極力防ぐなど、文化財の展示公開や保存に適した環境に保つことを念頭に置いて業務に従事すること。

文化財保護の観点から、館内を禁煙、火気厳禁、飲食禁止として来館者へ周知することを念頭に置いて業務時従事すること。

記念館における安全性・設備機能・美観等の点検・保持に努めるとともに、来館者に対して適切な注意喚起を行うこと。

記念館職員及び別途記念館が委託する設備管理業務や清掃業務などの従事者と円滑に連携すること。

## **10 業務の引継ぎ**

受託者は、業務終了に備えて、委託者又は次の業務受託予定者に対し、業務の引継ぎ書を作成し、開示し、説明しなければならない。また、受託者は次の業務受託予定者に

対し、必要な指導等を行い、円滑に業務を開始できるよう努めなければならない。

### **1.1 著作権等に関すること**

著作権等については、別記1「著作権等取扱特記事項」によるものとする。

### **1.2 業務の適正な実施に関する事項**

#### (1) 関係法令の遵守

受託者は、委託事業の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。

#### (2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で、必要と思われる業務については、県と協議の上、業務の一部を委託することができる。

#### (3) 個人情報保護

受託者が本業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、岐阜県個人情報保護条例（平成10年岐阜県条例第21号）、知事が取り扱う個人情報に関する岐阜県個人情報保護条例施行規則（平成11年岐阜県規則第8号）及び別記2「個人情報取扱特記事項」に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

#### (4) 守秘義務

受託者は、本業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は本件業務の履行のため以外の目的に使用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。万一、受託者の責に帰す情報漏えいが発生した場合、それにより発生する損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者が自己の責任において処理しなければならない。

受託者の雇用人が、異動、退職等により業務を離れる場合においても、受託者はその者に対し、取得情報を秘匿させなければならない。

#### (5) 立入検査等

県は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受託者に対して報告をさせ、又は事務所に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行うことができるものとする。

### **1.3 「岐阜県が行う契約からの暴力団の排除措置に関する措置要綱」に基づく通報義務**

#### (1) 妨害又は不当要求に対する通報義務

受託者は、契約の履行に当たって、暴力団関係等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない、不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けた時は、警察へ通報しなければならない。なお、通報がない場合は、入札参加資格を停止することがある。

## (2) 履行期間の延長

受託者は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができない場合は、県に履行期間の延長を請求することができる。

### 1.4 業務の継続が困難となった場合の措置について

#### (1) 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、県は契約の解除ができる。この場合、県に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。なお、受託者は次期受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うものとする。

#### (2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他不可抗力等、県及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより契約を解除できるものとする。

なお、委託期間終了若しくは契約の取消しなどにより次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

### 1.5 その他

(1) 仕様の詳細については、県と受託者との協議により決定し、受託者の負担においてこれを処理する。また、明記されていない事項にあっても、博物館施設として当然必要と認められる事項については、受注者の負担においてこれを処理する。なお、途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、双方協議のうえ、これを変更することができるものとする。

(2) その他必要事項、疑義が生じた場合は県と受託者との協議により業務を進めるものとする。