

まちなか活性化ビル受付等業務委託仕様書

1 総 則

本仕様書は、佐野市（以下「委託者」という。）が委託するまちなか活性化ビル受付等業務委託を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

2 業 務 名 まちなか活性化ビル受付等業務委託

3 業務実施期間 令和3年11月1日から令和6年10月31日まで (契約締結日から令和3年10月31日までは準備期間とする)

4 業務対象施設及び各階の開館日時

まちなか活性化ビル「佐野未来館」（以下「未来館」という。）

※詳細は別紙1参照

5 業務の内容

受託者は、次の業務を行うものとする。

毎日の業務	随時行う業務
<ul style="list-style-type: none">・出勤・未来館の開錠と開館準備 <p>① 9：00</p> <ul style="list-style-type: none">・開館 <p>② 9：00～17：00</p> <ul style="list-style-type: none">・来館者及び電話への対応 (未来館1階正面出入口の受付に常駐)・来館者数の記録、集計作業・陶芸館図録等の販売・鍵の管理（佐野市民ギャラリー及びチャレンジショップ使用者への受渡し）・業務日誌の作成・閉館準備（16：30頃から順次） <p>③ 17：00</p> <ul style="list-style-type: none">・閉館（施錠）・退勤	<ul style="list-style-type: none">・陶芸館図録等の販売用物品の管理と販売数の管理・収納した図録代等の払込み・郵便物の受取り・観光パンフレット等の残量確認・館内の案内板や表示物の管理・1階陶芸館内での禁止事項に関する注意喚起・1階陶芸館内における展示環境の点検・1階陶芸館展示替え作業（年3回）・パンフレットの封入作業（年1回）・地震や火災等の緊急事態発生時の誘導及び来館中の残留者の確認・急病人及び迷子への対応・「まちなかの駅」として、休憩利用者への対応及び観光案内・「あかちゃんの駅」として、授乳及びオムツ替え利用者への対応

(業務内容に関する補足事項)

《全般》

・上の業務時刻は、公告時点の各階の利用状況に合わせたものであり、今後各階の利用状況に変動があった場合には、委託者の指示によりそれに合わせた業務時

刻とすること。

《問合せ対応について》

- ・陶芸館の展示品に関する問合せについても対応すること。

《陶芸館図録等の販売について》

- ・陶芸館図録等の販売に関しては、釣銭（3万円程度）を用意し、滞りなく支払いに対応できるように準備すること。
- ・窓口で収納した図録代等については、月締めで集計し、その販売数や販売金額を委託者に報告の上、指定の納付書により指定金融機関に納付するものとする。（翌月5日までに納付すること。なお、1月納付分は納付期限を別途指定する。）

《展示替え作業について》

- ・事前に委託者より指示のあったとおりに展示替えを行うこと。

6 業務条件

(1) 要業務日時

本業務の実施日時は、原則として市が定める「人間国宝田村耕一陶芸館」、「佐野市民ギャラリー」及び「チャレンジショップ」の開館日時とする。

ただし、自然災害、感染症流行及び未来館施設の工事等その他の事由により、開館日時に変更がある場合には、委託者はあらかじめ受託者に通知し、業務実施に関する協議を行うこととする。

なお、業務時間の前後における開館にあたっての準備事務及び閉館後の事務についても業務範囲に含むものとする。（開館前30分程度の開館準備有り。）

- ①要業務日 市が定める「人間国宝田村耕一陶芸館」、「佐野市民ギャラリー」及び「チャレンジショップ」の開館日
※ただし、年末年始（12月30日～1月1日）は除く

- ②業務時間 午前9時～午後5時
（「佐野市民ギャラリー」及び「チャレンジショップ」の開館状況によっては午後10時までの範囲で業務終了時刻を変更する場合があります。）

(2) 業務従事者数（通常時）

受託者は、市が定める要業務日において、本業務を円滑に遂行できる業務従事者2名を常駐させること。

(3) 業務従事者数（展示替え作業時）

陶芸館の展示替え作業時（年間10～15日程度）には、通常時の業務従事者を含め3名の業務従事者により対応を行うこと。

(4) 業務従事者数（特別に委託者が認める場合）

特別に委託者が認める場合に限り、通常時の業務従事者の常駐人数を1名とすることができる。（佐野市民ギャラリー及びチャレンジショップの開館時間を17時以降に延長する際には、業務従事者の時差勤務等により対応することができる。）

(5) 服装

業務従事者は適切な服装の着用と身だしなみに努めること。

(6) 業務責任者

受託者は、業務従事者の指揮監督と委託者との連絡等を行うため、業務責任者を置くものとする。

(7) 出勤計画及び業務報告

①出勤計画表

受託者は毎月の最初の開館日の5日前（土日祝日を含まない）までに業務従事者の出勤計画表を委託者あてに提出すること。

②来館者数の統計データ作成

受託者は、未来館全体、フロア別及びまちの駅の来館者数データを作成の上、前月分を毎月10日までに委託者あて提出すること。

7 業務水準

- ①陶芸館の展示品や館内施設、周辺地域、公共交通機関及び駐車場等に関する知識を習得し、来館者に説明できること。
- ②陶芸館の展示品の価値を理解し、丁寧な取扱いができること。
- ③来館者及び電話対応においては、市職員の代わりとして、言葉遣い及び態度に注意を払い親切丁寧に行うこと。
- ④未来館の設備や物品、鍵、販売する図録等について、汚損・破損・紛失のないよう、適切に取扱いをすること。
- ⑤官公庁及び公的施設の窓口・受付業務に従事した経験を通算して1年以上有するものであること。

8 委託料

委託者は、毎月業務の履行を確認後、受託者の請求により委託料を支払う。

9 事前準備

ア 事前準備の期間

受託者は、契約締結後、速やかに本業務の履行に向けた準備を行うこと。

イ 履行計画書

受託者は、契約締結後、次の事項を含む履行計画書を作成し、市へ提出すること。

(あ) 業務履行開始までの研修計画

ウ その他の提出書類

受託者は、次の書類を作成し、市へ提出すること。

(あ) 業務着手届

(い) 業務責任者及び業務従事者名簿

エ 履行開始前研修

受託者は、イ(あ)の研修計画に基づいて必要な研修を実施し、業務開始時において本業務を遂行する上で必要な一定の業務スキルを持った業務従事者を養成すること。

なお、研修においては、本業務に関する制度概要の理解、接遇能力、関係法令等の専門的知識などの基本的な能力及び端末操作等の業務処理能力のほか、個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守等の情報セキュリティ能力について、十分な教育を

実施すること。ただし、研修に要する費用は、受託者の負担とする。

10 留意事項

- (1) 業務遂行にあたっては、市民満足度の高い施設となるように努めること。
- (2) 勤務場所及び什器類は、委託者が指定する場所（未来館1階正面出入口の受付）及び用意したものを使用すること。
- (3) 受付案内業務用のパソコン機器及び備品等は委託者の負担により用意する。
受託者は、パソコン機器及びデータ管理を厳格に行い、その漏えい、滅失及び毀損等の防止、その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を講じること。
- (4) 受託者が負担する経費
次のものは受託者が負担するものとする。
ア 業務従事者への研修等に必要となる経費
イ その他本業務の実施に必要な経費
- (5) 勤務中に知り得た秘密を、第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (6) 業務内容に疑義を生じたときや不明な点があれば、その都度協議の上、決定する。
- (7) 業務内容については、本仕様書に定められたこと以外であっても、受託者は委託者の申し出に対して誠実かつ臨機応変に対応すること。
- (8) 委託者と受託者は、協議の上、業務時間、委託内容等の変更について合意した場合、変更することができるものとする。
- (9) この契約の業務期間満了後の新たな契約に係る受託者が変更となる場合は、あらかじめ市と調整の上、次の受託者に必要な業務の引継ぎを行うこと。
この場合において、引継ぎに係る費用は、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。
- (10) 新規に雇用を行う場合は、なるべく市内雇用に努めること。

11 問合せ先

佐野市役所産業文化部産業立市推進課まちなか活性化係

〒327-8501 栃木県佐野市高砂町1番地

TEL. 0283-20-3040

FAX. 0283-20-3029

E-mail : tk-machinaka@city.sano.lg.jp

(別紙1) 業務対象施設及び各階の開館日時

名 称	まちなか活性化ビル「佐野未来館」			
所 在 地	栃木県佐野市高砂町2974番地1			
供用年月日	平成22年11月3日			
敷地総面積	584.93㎡	建築面積	326.13㎡	
施設内容及び階別延床面積	1F 人間国宝田村耕一陶芸館 ■本市出身の陶芸家 田村耕一の作品展示施設		314.77㎡	
	2F 佐野市民ギャラリー ■市民の文化芸術活動の発表の場として、展示会や発表会等が開けるイベントスペース		311.36㎡	
	3F チャレンジショップ ■新規事業者の育成・支援の場として、本格的に開業する前のチャレンジの機会として利用できるスペース		265.09㎡	
	4F さのまちづくり株式会社 ■佐野市中心市街地のコンパクトで賑わいあふれるまちづくりに寄与する第三セクター		195.43㎡	
	共有スペース（1階受付、エレベーター前、階段下スペース、階段、4階エレベーター前等のスペース）			/
	屋外 思いやり駐車場（駐車台数2台）		92.60㎡	

※その他、未来館は「まちの駅」認定施設であると共に、「あかちゃんの駅」登録施設である。

開館時間及び開館日

(1) 人間国宝田村耕一陶芸館（1F）

①開館時間 午前9時から午後5時

②開館日 12月30日から1月1日を除いた日

(2) 佐野市民ギャラリー（2F）

①利用時間 午前9時から午後8時 ※午後10時まで延長可

②開館日 12月29日から1月3日を除いた日

※予約がない日は休館

(3) チャレンジショップ（3F）

①利用時間 午前9時から午後8時 ※午後10時まで延長可

②開館日 12月30日から1月1日を除いた日

《参考》各施設利用状況一覧

令和2年度

施設名		利用状況	
1階	人間国宝田村耕一陶芸館	入館者数	1, 290人
2階	佐野市民ギャラリー	開館日数	96日
		17時まで	96日
		17時以降	0日
3階	まちなかチャレンジショップ	開館日数	164日
		17時まで	164日
		17時以降	0日

令和元年度

施設名		利用状況	
1階	人間国宝田村耕一陶芸館	入館者数	3, 171人
2階	佐野市民ギャラリー	開館日数	148日
		17時まで	148日
		17時以降	0日
3階	まちなかチャレンジショップ	開館日数	210日
		17時まで	210日
		17時以降	0日

平成30年度

施設名		利用状況	
1階	人間国宝田村耕一陶芸館	入館者数	4, 575人
2階	佐野市民ギャラリー	開館日数	170日
		17時まで	170日
		17時以降	0日
3階	まちなかチャレンジショップ	開館日数	313日
		17時まで	313日
		17時以降	0日