

業 務 説 明 資 料

1 件名

ヨコハマトリエンナーレ 2020 会場運営管理業務委託

2 履行期間

契約の日から令和 2 年 12 月 25 日まで

3 履行場所

ヨコハマトリエンナーレ 2020 会場（横浜美術館会場、プロット 48 ほか）など

4 業務目的

本業務は、横浜トリエンナーレ組織委員会（以下「甲」という。）が主催する、日本を代表する現代アートの国際展、ヨコハマトリエンナーレ 2020 のお客様に対する案内・誘導・チケット販売等を主業務とし、展覧会の鑑賞を快適により楽しんでいただけるよう、あらゆる包括的なサービス提供を行うものである。本展覧会は複数会場にて実施することから、会場分散に伴う運営課題の解決や運営経費の節減といった視点をもって合理的な運営管理をする必要がある。本業務の受託者（以下「乙」という。）は、研修や勤務管理など、蓄積されたノウハウにより安定した質を確保し、安心・安全で効率的な運営を図り、来場者満足度を向上させることを目的とする。

5 業務実施に関する基本的な条件

(1) プロポーザルの性格

本プロポーザルは、公募型により行います。また本プロポーザルは、与えられた条件下において参加者の考え方や具体的な準備・運営に関する実力等を「提案」を通して評価し、受託候補者を特定するものです。したがって、本業務の準備や運営については、当該受託候補者（受託者）の提案どおりに実施できない場合があります。

(2) 概算業務価格（上限価格）

130,000,000 円（税込）とする。

ただし、横浜市の令和 2 年度の予算が議会の議決を経て確定した後、当該年度の事業計画が決定することにより確定します。

6 基本方針

別紙 1 「ヨコハマトリエンナーレ 2020 会場運営管理基本方針（令和元年 11 月現在）」参照

別紙 2 「横浜トリエンナーレについて（参考資料）」参照

7 基本業務

会場の運営管理業務のうち、従事スタッフに共有する主な業務は次のとおりである。

- (1) 会場に関する案内および会場周辺事情の案内。
- (2) 来場者等甲の顧客に対するコンシェルジュサービスの提供。

- (3) 来場者の受入れおよび入退館のチェック。
- (4) 火災・盗難の予防、その他事故発生の兆候の早期発見・通報等必要な措置。
- (5) 緊急時における通報および来場者の誘導。
- (6) 飲食・喫煙等の禁止・制限事項の予防・防止。
- (7) 不審者の発見・通報。
- (8) 展覧会に関する質問受付および展覧会実施にかかわる苦情処理。
- (9) 遺失・拾得物の発見・保管・届出。
- (10) 甲が組織するボランティア等との情報共有。
- (11) 甲が会場内で実施する取組との協働。
- (12) 各施設管理者との協働。

8 全体統括業務

各スタッフを指揮監督し、甲と綿密な連絡を取り、会場運営管理マニュアルに基づいた諸事項を処理し、業務の円滑な遂行に努めるとともに、主に次の業務を行う。

(1) 配置ポスト数

	ポスト数	内容
全体統括ディレクター	1	全体統括者。横浜美術館会場に常駐。
プロット48 統括ディレクター	1	プロット48 会場に常駐。

※全体統括ディレクターは、会期を通して原則として同一人が務めるものとし、休暇等の場合は代理を立て責任の所在を明確にすること。プロット48 統括ディレクターについても同様とする。

(2) 業務内容

- ア スタッフの確保。
- イ スタッフの勤務管理。
- ウ 勤務体制の確保。
- エ スタッフの研修教育。
- オ 当日の予定、甲からの指示など業務連絡の伝達。
- カ 業務日報/月報、入場者統計調査票、その他報告書等の作成、提出。
- キ 甲より付与された業務上必要な資料の管理および甲へのその返却。
- ク 保健室および授乳室の管理（常備薬の購入は甲の負担）。
- ケ 会場所所有のベビーカー、車椅子の管理・貸出受付。
- コ 傘立て、コインロッカーの管理。
- サ 遺失物、拾得物の保管および所管署への連絡調整（届出を含む）。なお、届出時に発生する諸費用は乙の負担とする。
- シ 顧客からの全般的な質問、苦情受付対応。
- ス 施設内の照明・空調設備等の操作（ON/OFF）。
- セ 甲と協議の上、会場運営管理マニュアルの作成。
- ソ 来場者からの問い合わせ回答集の更新・共有。
- カ 横浜美術館スタッフとの密な業務連携。
- キ その他必要な業務。

9 展示室内の案内監視業務

ディレクターの指示下、各展示室・展示フロアにおける保安業務、来場者に対する案内業務を主業務として、主に次のことを行う。

(1) 業務内容

- ア 展示室等において来場者および作品への事故防止のために必要な案内、監視、注意喚起。なお、展示室内は、立哨姿勢での案内を基本とする。
- イ 展示内容についての来場者への説明（作品、作家の説明を除く）および順路の誘導。
- ウ 作品および作家についての来場者説明のための学芸員への引継ぎ。
- エ 火災・盗難の予防、その他事故発生の兆候の早期発見・通報等必要な措置。
- オ 発災時等の緊急時における通報および来場者に対する避難誘導。
- カ 展示ケース等の汚れの除去。
- キ 必要によりAV機器類の操作（ON/OFFに限る）。
- ク 展覧会実施に関する質問、苦情受付処理。
- ケ 気分が悪くなった来場者の保健室への案内、その他必要な措置。
- コ 移動に支援を必要とする来場者のサポート。
- サ 展示室内の環境維持（軽微な清掃）。
- シ 事前予約を行った団体来場者の鑑賞誘導補助業務。

(2) 業務時間

開場時間に同じ

(3) 配置ポスト数（予定）

従事期間	ディレクター	横浜美術館 スタッフ	プロット48 スタッフ
平日（繁忙見込みの8月13・14日、10月8・9日を除く）	2 （各会場1）	22	22
土日祝日（令和2年8月30日まで ※8月13・14日を含む）		24	24
土日祝日（令和2年9月5日以降 ※10月8・9日を含む）、7月2日（内覧会）		26	26

※ポスト数は展示内容や時間帯により増減するため、甲と協議の上、最終決定することとする。

※繁忙状況に応じて他業務に従事するなど、柔軟にポスト配置することを可能とする。

10 総合案内業務

統括ディレクターの指示下、来場者に対するコンシェルジュサービスの提供、来場者の受け入れ及び入退館のチェックを主業務として、高い接客能力を有する人材が主に次のことを行う。

(1) 業務内容

- ア 正面入口およびその付近における来場者の受付、総合的な案内。
- イ 来場者に対する動線の案内。（美術館西入口からの入場者を含む）。
- ウ 団体観覧者の受け入れおよび誘導。
- エ ベビーカー、車椅子等の利用案内および施設所有のベビーカー、車椅子の貸出受付。
- オ 来場者の荷物の預かり。
- カ 優待パス等による入館者への対応
- キ 遺失物・拾得物の受付。
- ク 軽微な物販業務および集計。
- ケ 授乳室の鍵の授受。
- コ 火災・盗難の予防、その他事故発生の兆候の早期発見・通報等必要な措置。

- サ 緊急時における通報および来場者の誘導。
- シ 展覧会実施に関する質問、苦情受付処理。
- ス 展覧会開会式・内覧会における招待客の受付業務。
- セ 駐車場割引サービスの対応。
- ソ バス駐車場の予約受付。
- タ チラシ・パンフレットなど配布物の整理・補充。
- チ プレス等の関係者パスの配布・回収。
- ツ 美術館が主催、もしくは共催で行う美術館内で開催される事業の受付。

(2) 業務時間

開場時間に同じ

(3) スタッフ配置ポスト数 (予定)

従事期間	横浜美術館	プロット 48
平日 (繁忙見込みの 8 月 13・14 日、10 月 8・9 日を除く)	2	2
土日祝日 (8 月 13・14 日、10 月 8・9 日を含む)、 7 月 2 日 (内覧会)	3	3

※ポスト数は展示内容や時間帯により増減するため、甲と協議の上、最終決定することとする。

※繁忙状況に応じて他業務に従事するなど、柔軟にポスト配置することを可能とする。

11 休憩所・交流スペースの管理業務

横浜美術館及びプロット 48 に設ける来場者向けの休憩所・交流スペースの管理 (休憩所運営・利用受付・現状復帰確認等) を行う。総合案内業務等に含めることを可とする。

12 その他来場者サービス業務

別紙 1 「ヨコハマトリエンナーレ 2020 会場運営管理基本方針 (令和元年 11 月現在)」のとおり、甲又は甲が認める活動団体が実施する様々なイベントや鑑賞支援プログラムと協働し、来場者等に対して情報提供すること。

- (1) 会場内での鑑賞支援ツールやプログラムの情報周知
- (2) 甲が実施するプロモーション活動の情報周知
- (3) ボランティア等との情報共有

13 チケットもぎり業務

(1) 業務内容

ア 展覧会チケットの確認

(電子チケットもぎり、スタンプによる日付印押印、再入場確認)。

イ 緊急時における通報および来場者誘導。

ウ 区分別/時間帯別の来場者数カウント

(2) 業務時間

開場から閉場 30 分前まで

(3) スタッフ配置ポスト数 (予定)

従事期間	横浜美術館	プロット 48
平日 (繁忙見込みの 8 月 13・14 日、10 月 8・9 日を除く)	2	2

土日祝日（8月13・14日、10月8・9日を含む）、 7月2日（内覧会）	3	3
---	---	---

※ポスト数は展示内容や時間帯により増減するため、甲と協議の上、最終決定することとする。
※繁忙状況に応じて他業務に従事するなど、柔軟にポスト配置することを可能とする。

(4) チケットチェック（もぎり）業務従事スタッフが人数カウントを行う来場者区分（予定）

1	総入場者数	5	障がいのある方の介護者入場者数
2	招待券入場者数	6	外国人入場者数（※目視によりカウント）
3	中学生／小学生以下入場者数	7	再入場者数
4	障がいのある方の入場者数	8	横浜美術館協力会会員の入場者数

※上記のほか、会期中にカウントする区分については主催者と協議の上定める。

14 事前レクチャーへの出席

開幕前に甲が実施する案内監視業務等に関する事前レクチャーに出席すること。（1時間程度）

15 チケット販売センター業務

チケット販売センターを設置し、チケットの販売、配券、売上実績管理、売上金管理及び販売に関する問合せ対応を行うこと。なお、チケット（実券）は甲が制作し、乙に支給する。

■ヨコハマトリエンナーレ 2020 チケット概要（予定）

《チケット種別》

鑑賞券：横浜美術館・プロット 48 に会期中 1 回ずつ入場可能なチケット。入場当日であれば同一会場に再入場が可能。

セット券：鑑賞券に、同じ会期で開催される 2 つのアートイベントのパスポート引換券がセットになったお得なチケットセット。

《通常チケット料金》

	ヨコハマトリエンナーレ 2020 鑑賞券			セット券		
	一般	大学・専門	高校生	一般	大学・専門	高校生
公式電子チケット	1,900 円	1,100 円	700 円	なし	なし	なし
紙チケット	2,000 円	1,200 円	800 円	2,800 円	1,800 円	なし

○無料入場対象者：中学生以下／障がいのある方及びその介護者 1 人まで ほか

○公式電子チケット販売開始は令和 2 年 4 月中旬（予定）

※電子チケット販売業務は本業務に含めないものとする。

○各種割引を実施予定。

(1) チケット販売業務

ア 団体向けチケット販売業務

◇期間

令和 2 年 4 月中旬（予定）～令和 2 年 10 月 11 日

◇業務内容

- ・団体（券種を問わず合計 20 枚以上の一括購入者）に対するチケットの販売及び代金回収（手数料及び郵送料は組織委員会負担）。
- ※個人及び合計 19 枚以下のチケット購入希望者に対しては、公式ウェブサイト等に記載された購入方法を案内すること。
- ・販売前チケット及び売上代金の管理
- ・販売実績の主催者への報告 等

イ 会場での当日券販売等業務

◇期間

令和 2 年 7 月 4 日～令和 2 年 10 月 11 日

◇販売時間

開場 15 分前～閉場 30 分前

◇担当する業務

- ・チケットの販売（クレジットカード決済及び甲と協議の上、電子マネー決済を導入すること。）
- ・チケット引換券（公式ウェブサイト、プレイガイド等で販売）とチケットの引換
- ・来場者の行例整理／案内誘導
- ・販売前チケット及び売上代金の管理（現金管理において警備輸送を用いること。）
- ・販売/引換実績、チケット購入顧客情報の主催者への報告 等

※チケット販売ブースは甲が設置する。

※チケットの販売/引換実績、顧客情報は、POS レジシステム等（受託者にて用意）から抽出されるや帳票等、客観的なデータを基に報告するものとする。

■報告を要する販売・引換実績区分（予定）			
1	券種別チケット販売枚数（割引なし）	5	券種別チケット販売枚数 （主催者が指定する割引種別－3）
2	券種別チケット販売枚数（団体割引）	6	券種別チケット引換枚数（招待券を除く）
3	券種別チケット販売枚数 （主催者が指定する割引種別－1）	7	招待券交付枚数
4	券種別チケット販売枚数 （主催者が指定する割引種別－2）		

※上記のほか、会期中に報告を必要とするチケット販売・引換実績区分については甲と協議の上定める。

◇当日券販売等業務のポスト数（予定）

従事期間	横浜美術館	プロット 48
平日（繁忙見込みの 8 月 13・14 日、10 月 8・9 日を除く）	2	1
土日祝日（令和 2 年 8 月 30 日まで ※8 月 13・14 日を含む）	3	2
土日祝日（令和 2 年 9 月 5 日以降 ※10 月 8・9 日を含む）、 7 月 2 日（内覧会 ※招待券受付対応）	4	2

※ポスト数は展示内容や時間帯により増減するため、甲と協議の上、最終決定することとする。

※繁忙状況に応じて他業務に従事するなど、柔軟にポスト配置することを可能とする。

※土曜日の夜間会館日は、各会場1ポスト減とする。

ウ チケット販売に関する電話問い合わせ対応業務

◇期間

令和2年4月中旬(予定)～令和2年10月11日

◇電話受付対応時間

4月中旬(予定)～7月3日 10時～17時(土日祝休み)

7月4日～10月11日 10時～17時(無休)

エ チケット配券業務

◇期間

令和2年4月中旬(予定)～令和2年11月30日

◇業務内容

・チケット委託販売事業者等への鑑賞券・セット券の配券

・チケット委託販売事業者からの販売実績報告受理/取りまとめ/主催者への報告

※販売委託先は前回展(2017)と同等程度を想定。販売委託契約に係る手続きは甲が行う。

(前回展実績:プレイガイド6社、その他施設事業者等約20者)

16 運営上必要な什器・備品の調達

甲乙協議の上、必要数を期限までに調達すること。(原則、レンタル対応)

※前回展実績(約400万):コインロッカー(大・小)、傘立て(鍵付き60本)、トランシーバー等

17 警備・施設管理・清掃業務

警備・日常清掃及び一般廃棄物処理については施設既存の体制を活用するため、本業務の範囲に含まないものとする。なお、会場内の軽微な清掃、一般ごみの分別処理及び作品等の異常発見時の連絡・報告については、従事するスタッフにより必要に応じ実施する体制をとることとする。

18 保険への加入

(1) 会期中(内覧会当日含む)に生じた事故等の発生に伴う、来場者等に対する法律上の損害賠償責任に備え、施設賠償責任保険に加入すること。

(保険内容)

・対人賠償の保険金上限額は1人につき1億円以上、1事故につき5億円以上。

・対物賠償の保険金上限額は1事故につき1,000万円以上。

・財物損壊を伴わない使用不能損害事故補償の保険金上限額は1事故につき500万円以上。

・人格権侵害補償の保険金上限額は1人につき100万円以上。

・横浜トリエンナーレ組織委員会を追加被保険者とする。

(2) 来場者が会場施設内で急激・偶然・外来の事故による傷害事故の発生に伴う見舞金支払に対応するレジャー・サービス施設費用保険に加入すること。

(保険内容)

- ・傷害見舞費用追加補償特約をセットすること。

(3) 会期中、会場にて保管する釣り銭費用及びチケット等に係る動産保険に加入すること。

19 従事者の対応の質

乙は、甲の定める顧客サービスガイドラインを順守し、以下を実施する。ただし、この実施事項は甲が乙に求める最低限であり、乙によるこれ以上の提案を制限するものではない。

(1) 採用等

- ・従事者については、業務の性格にふさわしい人材を確保すること。
- ・事由のいかんにかかわらず、配置ポストの空席は認めない。従事者の休暇、病気等によるポスト空席補充については、乙の責任において対応する。

(2) 研修

- ・契約開始日からの業務遂行を円滑かつ従前に実施するため、必要な事前研修を行う。
- ・新たに従事する者に対しては、予め来場者対応、誘導、電話対応および現金收受等について十分に研修教育を行った上で配置する。
- ・事前研修は、本件業務の各ポストに則した会場内における実地の研修も可とするが、運営に支障のない範囲とすること。
- ・すべての従事者に対し、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上等に必要な教育及び研修を実施しなければならない。
- ・服装および身だしなみについては、甲と協議のうえ決定すること。

20 提出書類

乙は甲に、次の書類を提出する。

(1) 統括者の届出

乙は契約締結後速やかに選任し、氏名、職歴、関連業務の経験を記した届出を甲に提出すること。

(2) 従事者名簿

本契約を締結後、速やかに氏名を記した名簿を提出すること。なお、変更する場合は、事前に変更届を提出すること。

(3) 業務実施要領

従事者の始業および終業の時刻、配置、休憩および休息時間、休日並びに休暇等の諸事項を定めた業務実施要領を作成し提出すること。

(4) 日報

日報を翌開館日の午前9時までに甲に提出することとし、業務の報告を行うこと。特に、異常があった場合などは、即時報告すること。軽微な場合は、日誌の内容に基づき報告すること。

(5) 報告書

事故または異常事態の発生時は、速やかに甲に報告するとともに、報告書を作成し、甲に提出すること。その他の業務について、報告書の提出を求められた場合も同様とする。

(6) 月報

月ごとに月報を作成し、甲に提出すること。なお、月報には以下の内容を記載すること。

ア 概況

イ 勤務体制（出勤簿）

ウ 以下の発生対応件数

クレーム対応、急病人対応、作品への接触・破損、展示室内の異常、迷子保護・検索、保健室の利用、授乳室の利用、障がい者手帳保持者への駐車場サービス、拾得物発生・返却、遺失物届出、

拾得物警察届出 など

(7) 精算報告書

各月の請求額とその合計額を明示した精算報告書を、履行期間終了後に提出すること。

(8) 最終報告書の作成

報告書 5部

記録写真等データ 正副2部 (DVD-R 媒体)

報告書の原稿データ (委託者が編集可能であるデータ形式) 及び PDF データ 正副2部 (DVD-R 媒体)

21 特記事項

(1) 部屋の使用および物品の貸与

ア 業務遂行上必要な部屋の使用を認め、物品の貸与については、別途甲乙協議の上決定すること。

イ 乙は貸与物品について台帳管理を行うこと。なお経年劣化などやむを得ない理由によるものを除き、棄損した場合は乙の負担により修理をするか、または同等物により弁償すること。

ウ 甲が支給する指定制服は定期的にクリーニングを行い、常に清潔に保つこと。甲が制服を支給するにあたり、甲乙協議の上、必要数とサイズ等を期限までに報告すること。

(2) 防災・緊急時の対応

ア 従事者は会場内の防災設備を日頃より熟知するとともに、緊急事態が発生したときは、応急措置を施すと同時に関連部署に通報するなど、甲が定めた防災計画により行動すること。

イ 乙は、甲が実施する防災訓練等に参加すること。その際の経費は乙の負担とする。

(3) 安全管理

ア 乙は業務の安全管理には十分注意すること。万一人身事故または物損事故等が生じたときは、乙の責任において処置すること。

イ 本件委託業務実施中の乙の従業員の安全確保は、乙の責任において行うこと。

ウ 乙の従業員は、勤務中または業務上知り得た機密などを、他人に漏らしてはならない。

エ 業務を遂行するために使用するパソコン等については、パスワード等によるアクセス制限やファイル交換ソフトの排除等の必要かつ適切な安全管理措置を講ずるとともに、当該業務の遂行上で知り得た情報 (個人情報を含む) の使用、保管、廃棄等に際しては、情報漏洩防止対策等情報セキュリティに万全を期すものとする。

(4) 巡察・監査

乙の幹部社員または巡察員は、定期的に従事者を巡察し、業務の実態把握に努めるとともに、指導監督にあたること。

(5) 金銭等取扱い責任 (免責)

甲の指示により、業務の性質上止むを得ず乙が金銭 (現金)、駐車券等を取扱う場合、乙は取扱い時における紛失等に関する責任を負わないものとする。

22 一般事項

(1) 受託者は、業務の実施にあたっては委託者の指示に従い、本仕様書に明記されていない、または不明確な事項については、委託者と協議の上定めるものとする。

(2) 委託者は、必要と認めるとき、受託者に対し、業務の処理状況について調査し、または報告を求めることができる。

(3) 個人情報を取り扱う場合は、別紙「個人情報取扱特記事項」及び横浜市個人情報の保護に関する条例等関係する法令の規定を遵守し、適正な管理を行うこと。

- (4) 受託者は、委託業務の実施にあたり契約書、本仕様のほか、別紙「委託契約約款」諸法令、条例、規則、関係通知等を遵守して業務を遂行すること。
- (5) 受託者の責めに帰すべき事由により委託者又は第三者に損害を与えた場合には、受託者においてその損害を賠償すること。
- (6) 業務の全部を再委託することはできない。
- (7) 業務内容及びその他必要事項について疑義が生じたときは、委託者と速やかに協議のうえ対応すること。

23 添付資料

- (1) 別紙1 「ヨコハマトリエンナーレ 2020 会場運営管理基本方針（令和元年 11 月現在）」
- (2) 別紙2 「横浜トリエンナーレについて（参考資料）」