

## 業務仕様書

### 1 件名

横浜開港資料館 PORTER'S LODGE 運営業務委託

### 2 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで（1年間）

※ただし、期間満了日前までにいずれの当事者から何らの意思表示なき場合、令和8年3月31日まで、同じ条件で1年間ごとに更新されるものとする。

### 3 業務体制

#### (1) 営業日 横浜開港資料館開館日

(ただし PORTER'S LODGE オープン予定日 令和5年7月1日を想定)

#### (2) 休業日

休館日（横浜開港資料館条例、横浜開港資料館条例施行規則の通り）

#### (3) 営業時間

9時30分から17時まで（但し、貸し切り等による夜間営業の対応想定あり）

※スタッフの施設への入構時間：原則8時45分～17時30分

#### (4) スタッフ

ア 業務担当者（現場責任者） 1名以上

イ 業務スタッフ（補助） 5～6名程度

### 4 業務内容

#### (1) 業務担当者（現場責任者）

ア 商品の発注・在庫管理を含めた店舗運営計画の作成

（店舗運営にかかわる予算は別途相談）

イ 業務スタッフの日常の指導、次の（2）～（5）の業務監督・フォロー

ウ 勤務体制表の作成・提出、任意の様式による業務日報、集計表の作成・提出

エ 業務運営マニュアル等の作成・更新

オ 災害時・急病人発生時等の対応

カ 来館者の要望の取りまとめ・改善策の提案・報告作成

キ 施設・設備に異常が認められた場合、当館へ適宜連絡し、指示を仰ぐこと。

ク 委託者との定例の会議、およびミュージアムショップ・カフェで提供する新商品の開発に関する打合せ等への出席

※ただし、ウ・エ・カ書類等は全てデジタルデータ及び紙媒体で提出すること。

#### (2) コンシェルジュ業務

ア 当館の館内案内 フロア案内及び館内規則、利用要項等に基づく簡易な案内対応

イ 当館で開催する展覧会・催し物の概要案内

ウ 横浜市内観光・周辺交通機関・周辺公共施設等の案内

館外の各種情報に関しては、観光事業者や近隣店舗のパンフレット等を活用した

サービスの提供

エ 来館者対応

海外からの来館者（英語対応は業務担当者・業務スタッフともに必須）や高齢者、障がいのある方、迷子等への適切な対応

オ 遺失物・拾得物等に関する手続きや管理

カ カウンターおよび周辺の簡易清掃

キ その他 リーフレット・チラシ補充、消毒液補充等

### (3) カフェ業務

ア 飲食物および資材等の発注調達準備（支払は委託者が実施）

イ 厨房設備を使用した飲料の提供、既存商品の配膳による軽食の提供

ウ レジを使用した商品販売、日常の商品監視・陳列・整理・補充

エ 売上データの管理・集計、店頭のレイアウトについての提案・変更

オ 棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）

カ 現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃

### (4) ミュージアムショップ業務

ア 販売商品および包装資材・緩衝材等の発注調達準備（支払は委託者が実施）

イ レジを使用した商品販売、日常の商品監視・陳列・整理・補充

ウ 売上データの管理・集計、店頭のレイアウトについての提案・変更

エ 納品された商品の検品・バーコード貼り、プライスカード・POPの作成

オ 棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）

カ オンラインショップ業務(サイトの管理、注文品の発送、商品管理・棚卸)

キ 現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃

### (5) その他

ア 業務スタッフの雇用にかかわること

イ 開港資料館実施事業・イベント等での物品販売補助

ウ 文化財 IPM(総合的有害生物管理)への協力

## 5 現金管理

(1) レジで使用する釣銭は受託者が準備すること。

(2) 日々の売上金は受託者が集計・管理し、明細を添えて1ヶ月ごとに委託者の指定する銀行口座に入金すること。

## 6 研修

(1) 接遇に係る研修を定期的を実施すること。

(2) 人命救助に係る研修を定期的を実施すること。

(3) その他業務に必要と思われる研修を実施すること。

## 7 費用負担及び施設等の貸与

受託者が業務を遂行するにあたり、無償で利用できるものまたは負担するものは次のとおりとする。

(1) 無償で利用できるもの

- ア PORTER'S LODGE ストックルーム、控室（倉庫の一部を控室として使用可）
- イ 業務に必要な光熱水費
- ウ 業務に必要なノートパソコンまたはタブレット（1台）、プリンター（1台）
- エ 館内・店舗内設置の公衆Wi-Fi・有線LAN回線
- オ 事務室設置の金庫（つり銭等の現金保管用）
- カ 事務室設置のコピー機・FAX（用紙・通信費を含む）
- キ 当館が用意するカウンター等什器
- ク 当館が用意する感染症対策に係る什器
- ケ 当館が用意する清掃用具
- (2) 受託者が負担するもの
  - ア (1) のア～ケ以外のもの全て
  - イ 感染症対策用消耗品（スタッフが使用する手袋・消毒液等）
  - ウ 釣銭に係る経費
  - エ 研修に係る経費
  - オ 提案にかかる上記に含まれない費用

## 8 受託者の責務

受託者は次に定める事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務の履行に際して知り得た機密事項を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 業務遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。
- (3) 善良なる管理者の注意を持って業務を遂行すること。
- (4) 委託者の承認を得た業務にふさわしい服装を業務スタッフ全員に着用させること。
- (5) スタッフの風紀・衛生及び作業規律につき適正な管理を行うこと。
- (6) 個人情報については、個人情報保護法及び横浜市個人情報保護に関する条例、公益財団法人横浜市ふるさと歴史財団の個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (7) 受託者は、スタッフに対し就業させる前に遂行上必要とする研修を実施しなければならない。また、受託業務に就いてからも研修を行い、当館の管理運営に支障をきたさないよう万全を期すものとする。
- (8) 本業務の受託者が変更となる場合、受託者が決定後、すみやかに本業務の遂行に必要な引き継ぎを行ない当館事業に支障をきたすことがないように努めること。ただし、引き継ぎに要る費用は受託者及び次期受託予定者が負担すること。

## 9 受託業務遂行上の留意事項

- (1) スタッフは心身健康で明朗な者とし、受託者はスタッフの配置管理を適切に行い、受託業務の遂行に支障のないよう留意すること。
- (2) 言葉遣いや応接にはとりわけ留意し、明るく親切に接遇すること。
- (3) 服装は常に清潔な状態で着用すること。
- (4) 利用者との対応で判断しかねる時は、すみやかに取次ぎ、トラブルとならないように協力して対応すること。
- (5) 当館の他の業務を受託している者との相互連携を密にし、整然とした受託業務の遂行に留意すること。

- (6) 委託者は、勤務状態不良その他の理由によりスタッフを不適合と認めた場合には、変更を要求できるものとする。この場合において、受託者は実情を調査の上、委託者の申し出を正当と認める時には、すみやかに変更を行うものとする。