

横浜市歴史博物館来館者対応等業務委託 質問と回答

N0.	質 問	回 答
1	現場責任者となる者に必要な資格はございますでしょうか。 例) 衛生管理者資格、救命講習修了者 等	特に設けておりません。御社が有効と考える資格を持つ者を現場責任者としてご提案ください。資格ではありませんが、グループやチームをとりまとめた経歴を有することが望ましいです。
2	日報やマニュアル等作成するためのPCは受託者にて用意するかと思いますが、作業をする場所に指定はございますでしょうか。また弊社との業務上の連絡のためにポケットWiFi等の持ち込みは可能でしょうか。	作業場所の指定はありません。携帯電話等の機器についての持ち込みは可能です。ただしキャリアによって電波の届きにくいところがあるのでご承知おきください。
3	通信販売対応におけるシステムの開発は委託範囲外でしょうか。 委託範囲内の場合、その費用も契約上限金額に含まれるのでしょうか。	通信販売の対応は委託要件です。システム開発は必須ではありませんが、システムを利用しての対応をご提案される場合は、開発に係る経費は契約金額に含まれます。
4	無料入管者の有料ゾーンへの侵入に際し、どこまで厳密に追及すべきでしょうか。	ある程度は入館者の良心に任せることを想定しています。厳密な追求よりも効果的な案内やサイン等のご提案を期待いたします。
5	機器故障時のメンテナンス対応は委託範囲に含まれるのでしょうか。	本件は委託業務の範囲外です。
6	展示品・機器等の盗難・破損等における損害賠償は発生するのでしょうか。 発生する場合、その額面は双方協議の上決定ということになりますでしょうか。	【質問6・7共通の回答となります】 原則的に受託者に損害賠償責任は発生しません。ただし、受託者に著しい瑕疵がある場合は、委託者・受託者、双方協議の上損害賠償責任を明らかにし、割合に応じた原状の回復を求めます。
7	展示品等の盗難・破損等における損害賠償は発生するのでしょうか。 発生する場合、その額面は双方協議の上決定ということになりますでしょうか。	
8	現在使用されている車いすに関しては無償で貸与いただけるのでしょうか。それとも新たに受託者側にて準備するのでしょうか。	現在使用している貸し出し用の車いす及びベビーカーは、無償で貸与いたします。それ以外については受託者による準備・負担といたします。
9	駐車場の警備員または誘導係のポジションは受託者が手配をするのでしょうか。	本件は委託業務の範囲外です。
10	キャッシュレス決済に対応したレジの設置は具体的にどのキャッシュレスに最低限対応していればよいのでしょうか。	特定のサービスやカードブランドの指定などはありません。クレジットカード、交通系ICカード、QRコード決済等、社会的な導入の情勢や今後の普及状況を鑑みて、来館者の利便性向上に繋がるご提案を期待しております。
11	盗難・破損時の責任範囲はどこになるのでしょうか。	質問6・7と同様ですが、原則的に受託者に損害賠償責任は発生しません。ただし、受託者に著しい瑕疵がある場合は、委託者・受託者、双方協議の上損害賠償責任を明らかにし、割合に応じた原状の回復・被害補償を求めます。
12	加入保険の内容及び補償範囲をご提示いただけますでしょうか。(施設賠償保険・火災保険など)	委託者は施設賠償責任保険に加入しています。施設の安全性の維持・管理の不備や構造上の欠陥、施設の用法に伴う仕事の遂行が原因による対人・対物事故に対する損害を対象とするものです。火災保険は加入しておりません。
13	新たなリスクが考えられる際に、保険加入にかかる費用は受託者が負担するのでしょうか。	考えられる新たなリスクとその対処があれば、自由提案としてご提案ください。その際は原則として受託者負担といたします。
14	多言語に対応したパンフレットにかかる費用は受託者が負担するのでしょうか。	パンフレットは委託者が作成していますが、現在用意している英語、中国語、韓国語以外の言語についてご提案される場合は受託者の負担といたします。
15	工事費用は受託者が負担するということでしたが、業者見積もりを取る際は実際に現場視察が必要となりますが、問題ないでしょうか。	問題ありません。現場視察の日程はご相談ください。
16	貸与物の什器数やサイズ、画像などの一覧で提示いただけますでしょうか。	現地説明会でご覧いただいた通りですが、可動式のものは別紙1のとおりです(控室の本棚、ロッカー等は含みません)。
17	簡易清掃の範囲を教えてくださいませんか。(清掃業者はいないのか?営業中のトレイの定期清掃は業者が行うのか等)	受託者職員が常駐する周辺の什器類(カウンターや展示室のガラス等)の清掃となります。トイレおよび館内の清掃は別の委託業務として行っておりますので、本委託業務の範囲外です。
18	ミュージアムショップで販売する商品リストと料金表を提示いただけますでしょうか。	これまで扱っていた商品と価格は別紙2のとおりです。なお、本委託の中では見直すことがあります。
19	パンフレットやチケットのデザイン、レイアウトは委託者側で行っていただけるのでしょうか。	パンフレット・チケットの作成は委託者が行います。検札業務との調整が必要な場合は、デザイン・レイアウトの協議を事前に受託者と行います。
20	タッチパネル操作の指導は委託者側で行っていただけるのでしょうか。その他機器のマニュアルはございますでしょうか。	機器の操作は契約後、事前に指導します。一般的な操作マニュアルを備える機器もありますが、展覧会場での特別な機器については、その都度指導いたします。
21	図書館は業務委託の範囲に含まれますでしょうか。	本件は委託業務の範囲外です。
22	11月21日に企画書と見積もりの提出期限があり、それ以降の変更は認めないと定められていますが、業者の変更や価格値引きの変更も不可になるという認識で正しいでしょうか。	提出いただいた時点での企画書および見積書にて評価をいたします。企画内容や価格の変更を伴わない業者の変更等を制限するものではありません。
23	売上、入館者数など、ノルマ(目標)の設定はありますか。	受託者に課す目標値やノルマはありませんが、本委託業務は来館者とのコミュニケーションが発生するものです。結果として来館者数増加のきっかけとなる魅力的な提案を期待しております。

N0.	質 問	回 答
24	ナレーション業務は、未経験者でも対応可能でしょうか。	従前実施してきたナレーションは未経験者でも対応できます。専門的な知識やスキルを必要とするものではありません。
25	無償利用可能な範囲に、冷蔵庫、テレビ、湯沸し器等、含まれていますでしょうか。	1ドア冷蔵庫(75ℓ)はご利用頂くことが可能です。それ以外のものは含まれておりません。業務従事者の福利厚生に必要な備品類はご準備ください。
26	博物館が用意する清掃用具は具体的に何になりますでしょうか。	受託者職員が常駐する周辺の什器類（カウンターや展示室のガラス等）の清掃に必要なハンディモップや洗剤、雑巾等です。
27	企画展示室の業務、その他に記載されている、関連事業等の補助、イベント等補助とは、具体的にどのような内容でしょうか。また業務実施に関して都度指示をいただくようなことはないという認識でよろしいでしょうか。	展示物に触ってみるコーナー等での来館者への案内と安全管理、ビデオの操作等です。事前に現場責任者に説明し、実施していただきます。機器類の操作等についてはQ20に関連の回答があります。
28	チケット代は1枚いくらで今回は設定するのでしょうか。	観覧料金については、常設展はパンフレットに記載のとおり、企画展は内容により都度設定しています。各種の割引サービスも実施していますので、券売等は柔軟に対応できるものとします。
29	委託範囲内の業務において過去職員様で何ポジション何名様で運用されていましたがでしょうか。	これまでも当業務は委託しており、直接雇用の職員で運用した実績はありません。委託の時期と受託事業者によりポスト数・従事者数は異なりました。今回は仕様書のとおり受付の配置等を変更いたします。効率的かつ来館者にメリットのあるご提案を期待しております。
30	現行の業務マニュアルはご提供いただけますでしょうか。	Q29と関連しますが、今回は受付の配置等を変更いたします。マニュアルの作成についても各社のノウハウを活かしたご提案を期待しています。
31	監視カメラの現在の設置状況はどのようになっていますでしょうか。	中央監視装置に含まれる形で、現在、館内に17台設置してあります。過去30日分の映像が録画保存される仕様です。
32	監視カメラが設置されている場合の維持費用は受託者負担となりますでしょうか。	現状設置されている監視カメラに関する維持費用は委託者が負担します。追加での設置を含むご提案がある場合は受託者による準備・負担といたします。
33	このたびの長期改修を実施するにあたり改修後のコンセプトをご教示ください。	改修工事は、天井や外壁、エレベーター等の施設の長寿命化、トイレの洋式化やデジタル機器による多言語対応などの、来館者の安全性や快適性の向上に資する内容となっております。
34	安定運営とコンプライアンスの観点より派遣ではなく業務委託にする理由をご教示ください。	本委託業務は、来館者との多様なコミュニケーションを含む重要な業務であり、受付業務への単純な人材派遣を求めるものではありません。また、今回はミュージアムショップでの販売対応や受付の配置等の変更など、従来の委託業務に含まれなかった要素も追加しており、受託者の裁量や提案の幅を広げております。当館の設置目的を果たす上で、そうした様々な観点からプロポーザル方式による業務委託といたしました。
35	応対マニュアルなどがありますでしょうか。当社選定となった場合、ご提供いただく事は可能でしょうか。	Q20・27・30等をご覧ください。
36	館内説明、機材操作方法、上映ナレーションなど、開館前にレクチャー、研修などを実施いただくことは可能でしょうか。	受託者と協議いたします。Q20・24・27・30・35等をご覧ください。
37	事務用品（ペン、消しゴムetc）なども当社側で用意することになりますでしょうか。	本委託業務に関わる日常的に使用する事務用品は、原則として受託者の負担です。
38	什器などのレイアウト変更が必要な場合、その作業の裁量は当社側で行うことになりますでしょうか。	什器などの配置(レイアウト変更)については評価基準の一つです。それぞれのノウハウを活かし、優れたご提案を期待しています。
39	防犯ブザーなどは現在設置されていますでしょうか。また、設置予定があるようでしたらお教えいただけますと幸いです。	設置しています。追加での設置を含むご提案がある場合は受託者による準備・負担といたします。
40	館内案内人の個性を活かすために、制服ではなく、当社規定のドレスコードによる、制服を活用しない提案をすることは可能でしょうか。	可能です。その場合は、来館者の立場から受付・案内スタッフと判断できるよう格段の取組を求めます。個性の活用がクレームへと繋がらないようご提案ください。
41	残業対応の可能性はありますか。	原則としてありません。ただし、特別なイベントで、協力を求める場合は別途協議といたします。
42	業務内容に清掃とあるが、掃除機やホウキ、ちり取りなどの清掃用具につきましてはご用意いただけますでしょうか。	Q26をご覧ください。
43	レジ（キャッシュレス可）や券売機などは、既存の物を貸与いただけますでしょうか。	従来の券売はレジ等を用いない現金精算であり、ミュージアムショップではリース契約レジを使用していましたが、キャッシュレス非対応のため、当方での用意はありません。キャッシュレス対応についてはQ10をご覧ください。
44	業務従事者の通勤方法について、自動車や自転車出勤は可能でございませうでしょうか。	自動車での通勤はご遠慮ください。自転車は可能です。
45	外国人客に対する対応について、日常会話が可能な業務従事者は最低何名必要など、リクエストはございますでしょうか。	言語や人数の指定はありません。多様な来館者へのサービス向上につながるご提案を期待しております。なお、外国語のパンフレットについてはQ14をご覧ください。
46	仮に展示物の盗難や破損、現金の盗難などが発生した場合、当社側に対して何かペナルティなどはございますでしょうか。	Q6・7・11をご覧ください。
47	現場責任者以外の業務従事者について、特段何かOAスキルが必要となりますでしょうか。また、スキルが必要となる業務はどれになりますでしょうか。	業務従事者に特に必要なスキルの指定はありません。また、専門的な知識・経験を必要とする業務の設定はありません。御社が有効と考えるスキル・資格があればご提案ください。

N0.	質 問	回 答
48	券売機の運用ではなく、対面での受付を行うという提案は可能でしょうか。	可能ですが、対面での対応においてもキャッシュレス決済については必ずご提案に含めてください。
49	1日当たりに扱う現金はどの程度の金額になりますでしょうか。	H30年度実績で、最大で30万円程度です。
50	現金の授受に関しまして1日の流れ（受け取り～納金まで）をご教示ください。 現金を施設外に持ち出す作業はないとの認識でよろしいでしょうか。	従来は、開館前8時45分までに当館職員より釣り銭金庫を総合受付担当者へ手渡し、16時30分の券売終了後に売上および釣り銭金庫の返却をおこなっており、施設外への現金の持ち出しはありませんでした。ただし、本委託業務には、ミュージアムショップでの販売対応など、従来とは異なる要素が含まれますので、現金管理・受け渡し方法については、従来の方法に拘らず効率性や経済性を考慮し、委託者・受託者双方に有益な方法をご提案ください。
51	本件、運用の責任範疇に関しまして来訪者増員のための施策等のご提案まで含まれる形になりますでしょうか。	委託業務の範囲外ですが、来館者増に繋がる施策等がある場合は、自由提案のひとつとしてご提案ください。
52	現場責任業務のポジション要員は就業中、基本館内を巡回し、他ポジションを管理する形を想定しておりますでしょうか。 就業中の配置フロア、場所等を設けることになりますでしょうか。	現場責任業務の業務内容は、業務従事者の業務内容を含めて要綱と仕様書を満たすことが要件です。配置や運用に特定の要件や想定はありません。業務の効率性や経済性を考慮し、来館者へのサービス向上に繋がるご提案を期待しております。
53	人選での条件等がございますでしょうか。 例）女性希望、年齢～～歳まで、販売経験必須 等	多様な来館者とのコミュニケーションを含む重要な業務であることと、博物館施設であることに理解をいただける方であれば条件等はありません。
54	フルタイム勤務だけではなく、シフト制でのご提案は可能でしょうか。	可能です。業務従事者の勤務形態に関する指定はありません。シフト制の場合は業務遂行上必要となる情報の共有など、従事者・委託者・受託者にとってのメリット・デメリットを考慮した上で、来館者へのサービス向上に繋がるご提案を期待しております。
55	開館時間が9時から17時であることから、開館準備等を踏まえ9時前からの就業時間とすることは可能でしょうか。 また、その場合、何時からの就業が可能でしょうか。	可能です。受託者の就業時間の制約はありません。本委託業務には、ミュージアムショップでの販売対応など、従来とは異なる要素が含まれます。開館前の準備等を踏まえ、効率性・経済性を考慮し、従事者・委託者・受託者に有益な方法をご提案ください。
56	副本には記名・押印や社名を記載せず、提出者を特定できないように処理することとございますが、特定できないように伏せる項目を具体的にご教示頂けますでしょうか。提出者が特定できる記名・押印、団体名、代表者名、実績等における施設名称を伏せるという認識で宜しいでしょうか。	提出者が特定できる記名・押印、団体名、代表者名、ロゴマーク等の記載・表記をしないでください。実績等における他の受託運営施設名称は記載していただいて結構ですが、企画提案書等には提出者が特定できるような写真・図版などは使用しないでください。