

業務仕様書

1 件名

横浜市歴史博物館来館者対応等業務委託

2 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（3年間）

3 業務体制

（1）勤務日

博物館開館日

（2）勤務を要しない日

休館日（横浜市歴史博物館条例、横浜市歴史博物館条例施行規則の通り。別途、設備工事等に伴う休館の可能性あり）

（3）開館時間

9時から17時まで

4 業務内容

（1）現場責任業務

ア 商品の在庫管理・発注を含めたショップ運営計画の作成

イ 指導・業務監督

来館者対応等に関する日常の指導、次の（2）～（5）の業務監督・フォロー

ウ 日報等

勤務体制表の作成・提出

委託者が示す様式による業務日報、集計表の作成・提出

エ マニュアル

業務運営マニュアル等の作成・更新

オ 緊急対応

災害時・急病人発生時等の対応

カ 来館者ニーズ等の把握

来館者の要望の取りまとめ（アンケート回答促進含む）改善策の提案・報告作成

（毎月）

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。
※ただし、ウ・エ・カの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。

ク 委託者との定例の会議、およびミュージアムショップの新商品開発に関する打合せ等への出席

(2) 業務内容（施設全般）

ア 館内総合案内
フロア案内及び館内規則、利用要項等に基づく総括的な案内対応

イ レジを用いた観覧券の販売、来館者数・売上金の集計
※ただし、使用するレジはキャッシュレス決済に対応していること。

ウ 有料入館者数及び無料入館者数の把握・集計

エ 割引・減免入館者の確認

オ 学校団体等入退館の管理

カ ミュージアムショップ（オンラインショップを含む）業務
レジを使用した商品販売、日常の商品監視・陳列・整理・補充、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、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、通信販売の発送、キットの材料カット、梱包材・緩衝材等のカット、棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）
※ただし、使用するレジはキャッシュレス決済に対応していること。

オンラインショップ業務（受注後のサイトの確認、注文品の発送、商品管理・棚卸）

キ 開館・閉館業務
現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃

ク 館内放送・博物館事業のアナウンス

ケ 企画展・催し物の案内
企画展スケジュール、講座・体験学習等の案内

コ 横浜市内観光・周辺交通機関・周辺公共施設等の案内
館外の各種情報については、行政発行のパンフレット等を活用したサービスの提供

サ 来館者対応
海外からの来館者や高齢者、障がいのある方、迷子等への適切な対応

シ 遺失物・拾得物取扱い

遺失物・拾得物等に関する手続きや管理

ス 簡易清掃

商品カウンターや貸出用ベビーカーや車椅子等の消毒・清掃

セ 少人数の講座・講演会参加費の徴収

ソ その他

来館記念スタンプ管理、チラシ補充、消毒液補充等

(3) 業務内容（常設展示室）

ア 常設展示室案内

展示品・資料等の案内

※ただし、学術的な問い合わせに関しては学芸員に連絡し、取り次ぐ。

イ 機器等の操作説明

展示室及びスタディサロン内の機器等の操作案内

ウ スタディサロン等管理

配架図書・解説シート・パンフレット管理、テーブル・椅子の配置確認等

エ 展示品・資料等の監視

展示機器等の動作確認、盗難・破損等の予防監視（巡回）

オ 展示室内の簡易清掃

モニター・タッチパネル機器、スタディサロンのテーブル類、受付カウンター

(4) 業務内容（企画展示室）※企画展開催時のみ

ア 企画展示室案内

展示品・資料等の案内

※ただし、学術的な問い合わせに関しては学芸員に連絡し、取り次ぐ。

イ 展示品・資料等の監視

盗難・破損等の予防監視（巡回）

ウ 展示室内の簡易清掃

展示ケースのガラス面、テーブル類

エ 企画展関連事業補助

企画展示室で実施される関連事業等の補助

(5) その他

博物館実施事業・イベント等補助

文化財 IPM(総合的有害生物管理)への協力

5 現金管理

(1) レジで使用するつり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に実施すること。

(2) 人命救助に係る研修を定期的に実施すること。

(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 控室（ロッカー、テーブル・椅子を含む）

イ 業務に必要な光熱水費

ウ 館内設置のFree Wi-Fi

エ 事務室に設置されているコピー機・FAX（用紙・通信費を含む）

オ 博物館が用意するカウンター等什器

カ 博物館が用意する清掃用具

キ 博物館が用意するショップに係る備品・消耗品

(2) 受託者が負担するもの

ア (1) のア～キ以外のもの全て

イ 釣銭に係る経費

ウ 研修に係る経費

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受付業務にふさわしい服装を業務従事者全員に着用させること。
- (5) 従事者の風紀・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、従事者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、博物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) 令和11年度の受託者が決定後、すみやかに本業務の遂行に必要な引き継ぎを行ない博物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、引き継ぎに要す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) 大型連休や夏休みなど、来館者が多く見込まれる時は、サポート体制を充実させること。
- (2) 従事者は心身健康で明朗な者とし、受託者は従事者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。
- (3) 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。
- (4) 服装は常に清潔な状態で着用すること。
- (5) 来館者との応対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協力して対応すること。
- (6) 博物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。
- (7) 委託者は、勤務状態不良その他の理由により従事者を不適格と認めた場合には、従事者の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、すみやかに従事者の変更を行うものとする。
- (8) 博物館が工事などの理由で休館する必要が生じた場合は、休館中の体制や業務について、別途調整する。