

業務仕様書

1 件名

横浜開港資料館・横浜都市発展記念館・横浜ユーラシア文化館
受付・ミュージアムショップ等運営業務委託

2 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日～令和 13 年 3 月 31 日までとする。ただしこれ以降、双方の合意があれば 1 年毎に更新し、令和 18 年 3 月 31 日まで延長できるものとする。

3 業務体制

(1) 勤務日・営業日

横浜開港資料館・横浜都市発展記念館・横浜ユーラシア文化館の開館日

※参考令和 7 年度開館日数

横浜開港資料館

開館日数 304 日

横浜都市発展記念館・横浜ユーラシア文化館

開館日数 304 日、企画展開催日数 260 日

(2) 勤務を要しない日

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、及び、横浜都市発展記念館・横浜ユーラシア文化館条例、横浜都市発展記念館・横浜ユーラシア文化館施行規則の通り）

※ただし、委託者受託者協議の上、休館日や夜間帯など特別な機会に営業を行う場合がある。

(3) 開館時間

9 時 30 分から 17 時まで

※ただし、店舗棚卸作業日、休館日や夜間帯などの特別な機会に営業を行うことがある。

(4) スタッフ

ア 業務担当者（受託現場責任者） 1 名 本業務委託の専任とすること。

イ 業務スタッフ 若干名

(5) スタッフの配置が必要な業務

ア 業務担当者（受託現場責任者）による管理業務

イ 横浜開港資料館（以下、開港）：

新館 1 階受付

旧館 2 階受付

ミュージアムショップ&カフェ PORTER'S LODGE

ウ 横浜都市発展記念館・横浜ユーラシア文化館（以下、都ユ）：

1 階総合受付兼ミュージアムショップ

3 階企画展示室受付（企画展開催時のみ）

4 業務内容（別添 館内図および業務分担表案参照）

（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

イ 業務スタッフの来館者対応等に関する日常の指導、次の（2）～（7）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（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。

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・受託者による提案

ケ ミュージアムショップ・カフェで提供する商品の開発業者等との打合せへの出席

※ただし、ア・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。

コ 業務スタッフの雇用にかかわること

（2）開港新館 1 階受付・旧館 2 階受付

ア 館内総合案内

総括的な案内対応、横浜市内観光・周辺交通機関・周辺公共施設等の案内含む（専門的でない）、館外の各種情報に関しては、行政発行のパンフレット等を活用したサービスの提供

イ 来館者対応

海外からの来館者や高齢者、障がいのある方等への適切な対応、学校団体等入退館の管理、下見時の対応等も含む

ウ 特別公開・催し物の案内

特別公開スケジュール、展示関連講座、展示解説等の案内

※展示内容に関する質問及び学術的な質問に対しては、調査研究員に取り次ぐ。

エ レジ・P C (オンラインチケット) 等を用いた観覧(入館)券の販売、観覧(入館)者数・売上金の集計（新館 1 F 受付のみ）

※ただし、スマレジを使用し、現金及びキャッシュレス決済に対応していること。なお、使用するレジの器材購入(iPad、キャッシュドロア等の周辺機材) 及びスマレジ ID の取得は委託者側で行う。ただし、受託者の ID が精算に必要な場合は取得すること。「7

費用負担及び施設等の貸与（１）ウ」も参照のこと。

オ 開館・閉館業務（新館１Ｆ受付のみ）

現金・チケットの確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃、倉庫の鍵の管理

カ その他（新館１Ｆ受付のみ）

配布物の補充／遺失物、拾得物の取扱い／有料入館数及び無料入館者数の把握、集計／
割引入館者の確認／来館記念スタンプ管理等受付周辺の軽微な来館者対応

キ 展示品・資料等の監視（旧館２Ｆ受付のみ）

盗難・破損等の予防監視（巡回）

ク 展示室内の簡易清掃（旧館２Ｆ受付のみ）

展示ケースのガラス面等

（３）開港ミュージアムショップ&カフェ PORTER'S LODGE

ア コンシェルジュ業務

- i 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
不明な点や総合的な案内は、新館受付に転送
- ii 当館で開催する展覧会・催し物の案内
- iii 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
- iv 来館者対応
海外からの来館者（英語は業務担当者・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
- v 遺失物・拾得物等に関する手続きや管理
- vi カウンターおよび周辺の簡易清掃
- vii その他 リーフレット・チラシ補充、消毒液補充等

イ カフェ業務

- i 飲食物および資材等の発注調達・準備
- ii 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
- iii レジを使用した商品販売、日常の商品管理・陳列・整理・補充
- iv 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
- v 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
- vi 棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）等
- vii 現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃

ウ ミュージアムショップ業務

- i 販売商品および包装資材・緩衝材等の発注調達・準備
- ii レジを使用した商品販売、日常の商品管理・陳列・整理・補充
- iii 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

- iv 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
- v 棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）等
- vi 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)
- vii 現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃

(4) 都ユ1階総合受付兼ミュージアムショップ

ア 館内総合案内

総括的な案内対応、 横浜市内観光・周辺交通機関・周辺公共施設等の案内含む（専門的でない）、 館外の各種情報に関しては、行政発行のパンフレット等を活用したサービスの提供

イ 来館者対応

海外からの来館者や高齢者、障がいのある方等への適切な対応、学校団体等入退館の管理、下見時の対応等も含む

ウ 展覧会・催し物の案内

展覧会（特別展・企画展）スケジュール、展示関連講座、展示解説等の案内

※展示内容に関する質問及び学術的な質問に対しては、調査研究員に取り次ぐ。

エ レジ・P C(オンラインチケット) 等を用いた観覧(入館)券の販売、観覧(入館)者数・売上金の集計

※使用するレジの器材購入(iPad、キャッシュドロア等の周辺機材) 及び ID 等の取得は委託者側で行う。ただし、受託者の ID が精算に必要な場合は取得すること。「7 費用負担及び施設等の貸与(1)ウ」も参照のこと。

オ ミュージアムショップ業務

- i 販売商品および包装資材・緩衝材等の発注調達・準備
- ii レジを使用した商品販売、日常の商品管理・陳列・整理・補充
- iii 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
- iv 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
- v 棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）等
- vi 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)
- vii 現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃

カ 開館・閉館業務

現金・チケットの確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃、倉庫の鍵の管理

キ その他

イベント等の補助／配布物の補充／遺失物、拾得物の取扱い／有料入館数及び無料入館者数の把握、集計／割引入館者の確認／来館記念スタンプ管理等受付周辺の軽微な来館者対応

(5) 都ユ3階企画展示室受付（企画展開催時のみ）

ア (4) ア～ウの業務

イ 企画展示室案内

チラシ・資料目録の配布、展示品・資料等の案内

※ただし、学術的な問合せに関しては調査研究員・学芸員に連絡し、取り次ぐ。

ウ 展示品・資料等の監視

盗難・破損等の予防監視（巡回）

エ 展示室内の簡易清掃

展示ケースのガラス面等

(6) 業務分担表

上記(1)～(5)に掲げる業務については、別添業務分担表案をもとに、各業務について、委託者受託者双方協議の上、分担と責任の所在を明らかにし、契約書に添付するものとする。

(7) その他

ア 開港・都ユが実施する事業・イベント等の補助

イ 文化財 IPM(総合的有害生物管理)への協力

ウ 定めのない事項に関しては、委託者受託者双方でその都度協議する。

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（現金およびキャッシュレス決済分）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 to 実施し、内容および結果を委託者に報告すること。

(2) 人命救助に係る研修を定期的 to 実施し、内容および結果を委託者に報告すること。

(3) その他業務に必要と思われる研修を実施し、内容および結果を委託者に報告すること。

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（開港新館事務室、PORTER'S LODGE ストックルーム）、倉庫（開港・都ユ）

イ 業務に必要な光熱水費

ウ 業務に必要なレジスター及び周辺機器一式（ただし、取扱い、習熟については委託者から教授するものではなく、受託者スタッフによる研鑽が必要。機器類のトラブル等においても受託者側でも対応可能な体制がとれることを前提とする）。

エ 業務に必要なノートパソコンまたはタブレット（1台）、モノクロインクジェットプ

リンター（ただし、インク・用紙は受託者が準備すること）

オ 館内設置の公衆 Wi-Fi（開港のみ）

カ 事務室設置の金庫（つり銭等の現金一時保管用）

キ 事務室設置のコピー機・FAX（用紙・通信費を含む）

ク 委託者が用意するカウンター等什器、ショップに係る備品・消耗品

※開港ミュージアムショップ&カフェ PORTER'S LODGE のカフェ用設備については別添一覧参照

ケ 委託者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 釣銭に係る経費

ウ 研修に係る経費

エ ミュージアムショップ・カフェにおける棚卸減耗損（通常の店舗管理で発生した分）

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、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）本業務委託契約が終了し、次期受託者が決定後、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）スタッフ者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

に協力して対応すること。

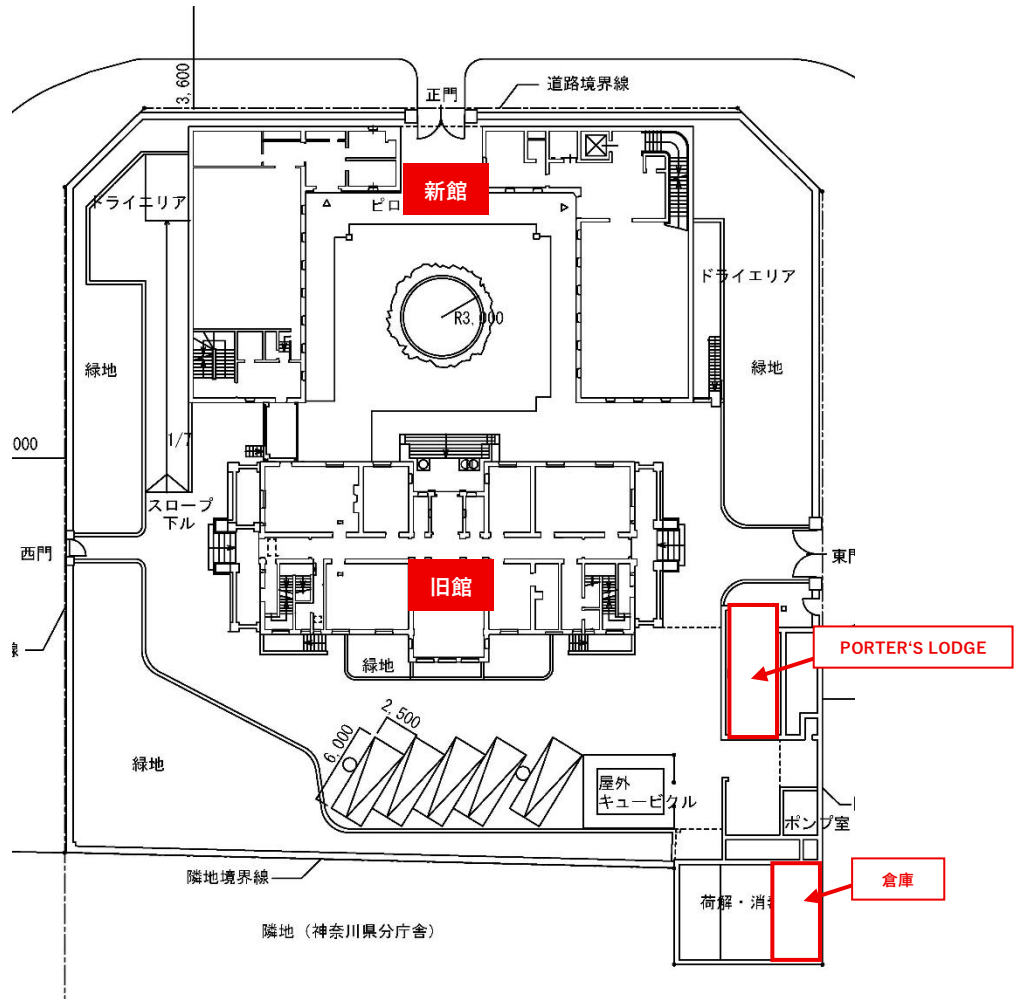
- (5) 当館の他の業務を受託している者との相互連携を密にし、整然とした受託業務の遂行に留意すること。
- (6) 委託者は、勤務状態不良その他の理由によりスタッフを不適格と認めた場合には、変更を要求できるものとする。この場合において、受託者は実情を調査の上、委託者の申し出を正当と認める時には、すみやかに変更を行うものとする。

○横浜開港資料館

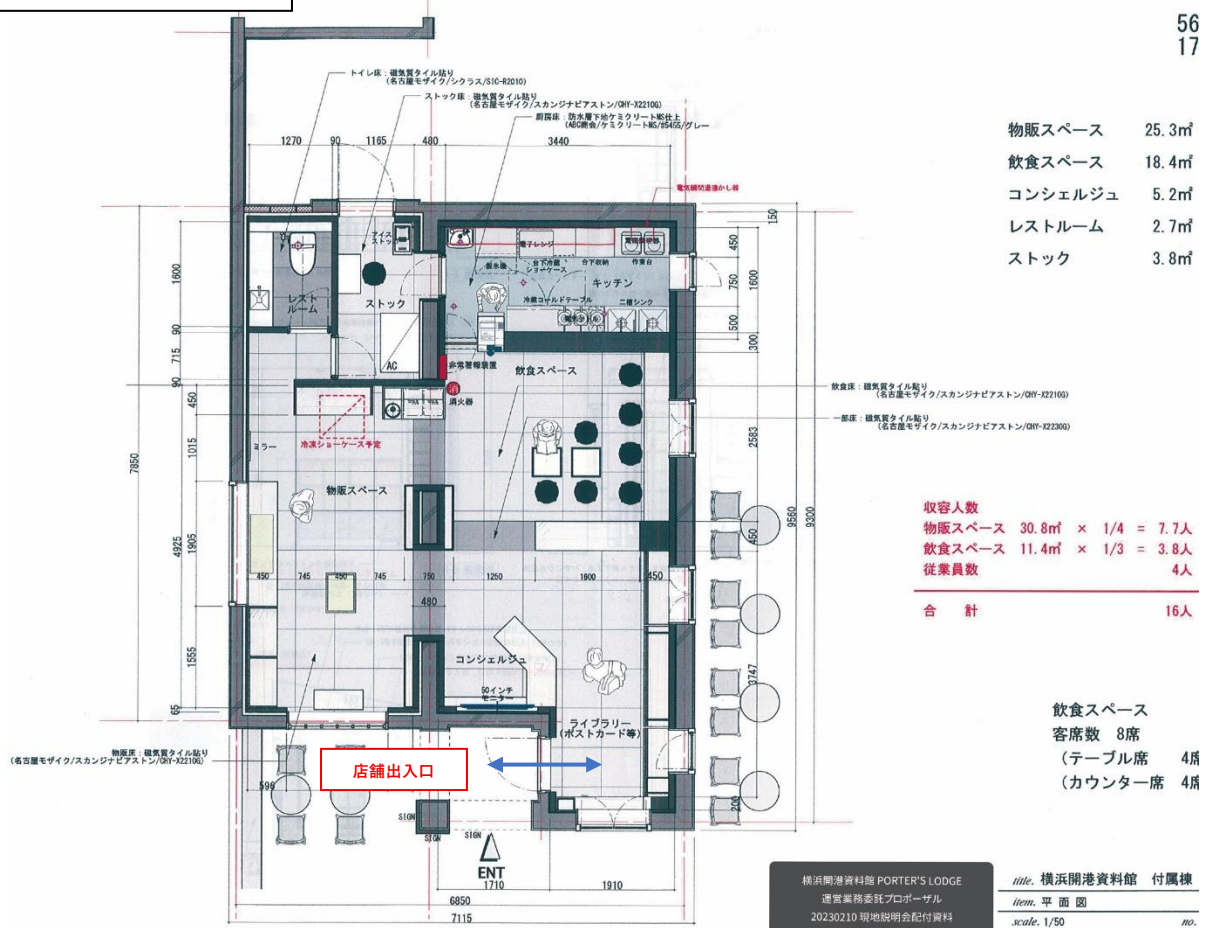
Architectural floor plan of the National Museum of Modern Art, Tokyo, showing the layout of the New Building (新館) and Old Building (旧館). The plan includes various rooms such as the Main Hall (主ホール), Exhibition Hall (展示室), and Auditorium (講堂). It also shows the entrance (入口), exit (出口), and reception area (受付). The plan is oriented with North at the top right. Dimensions are provided in meters along the edges. A scale bar indicates 1/14.

[illegible]

敷地図



PORTER'S LODGE

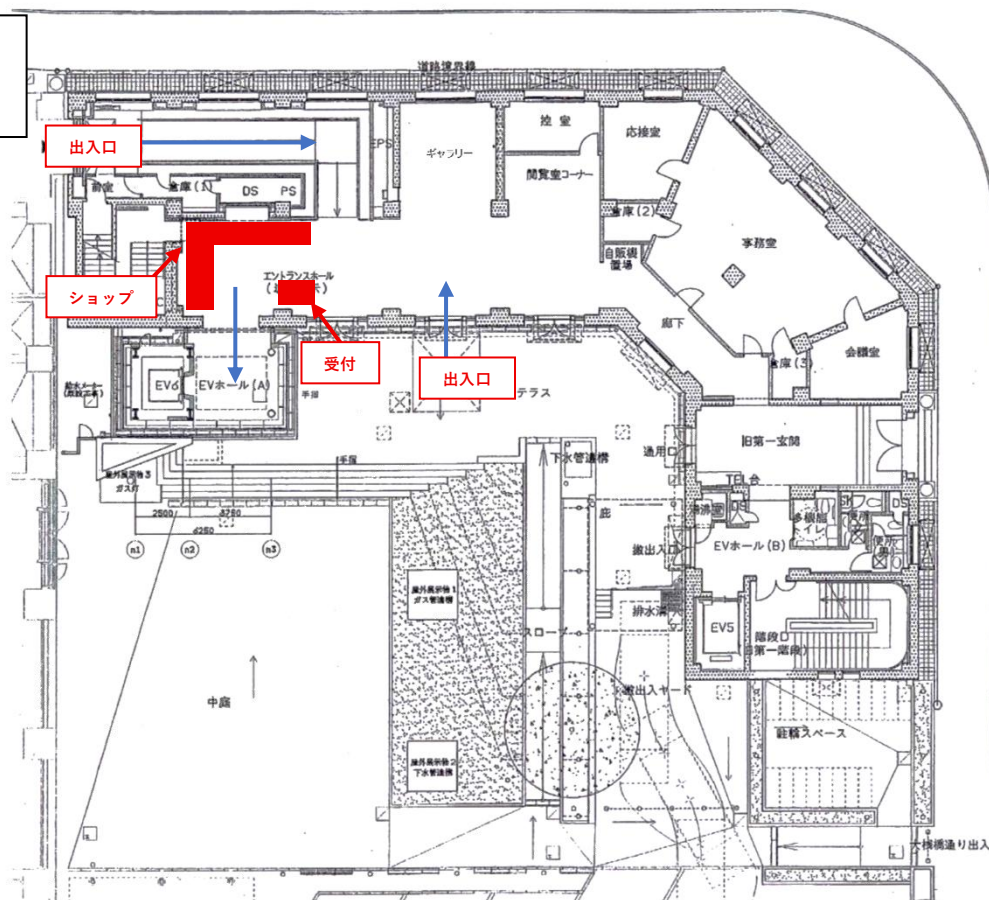


別添 館内図

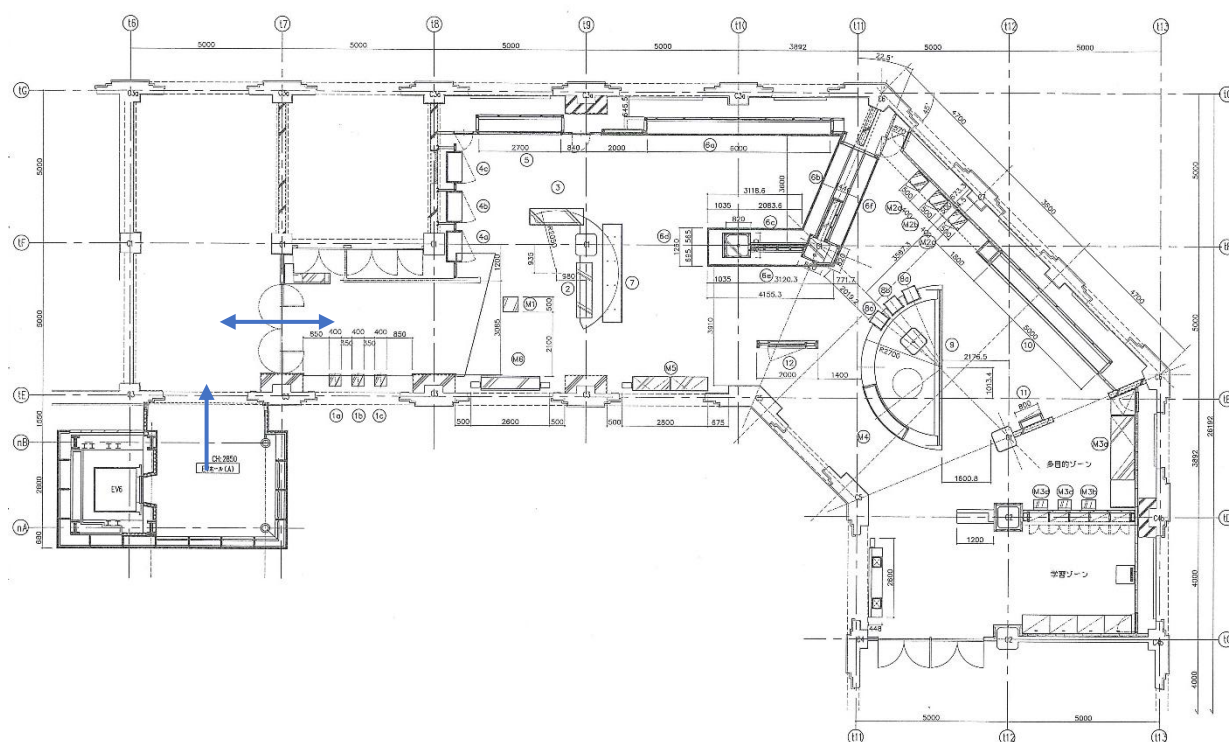
○横浜都市発展記念館・横浜ユーラシア文化館

1階・敷地図

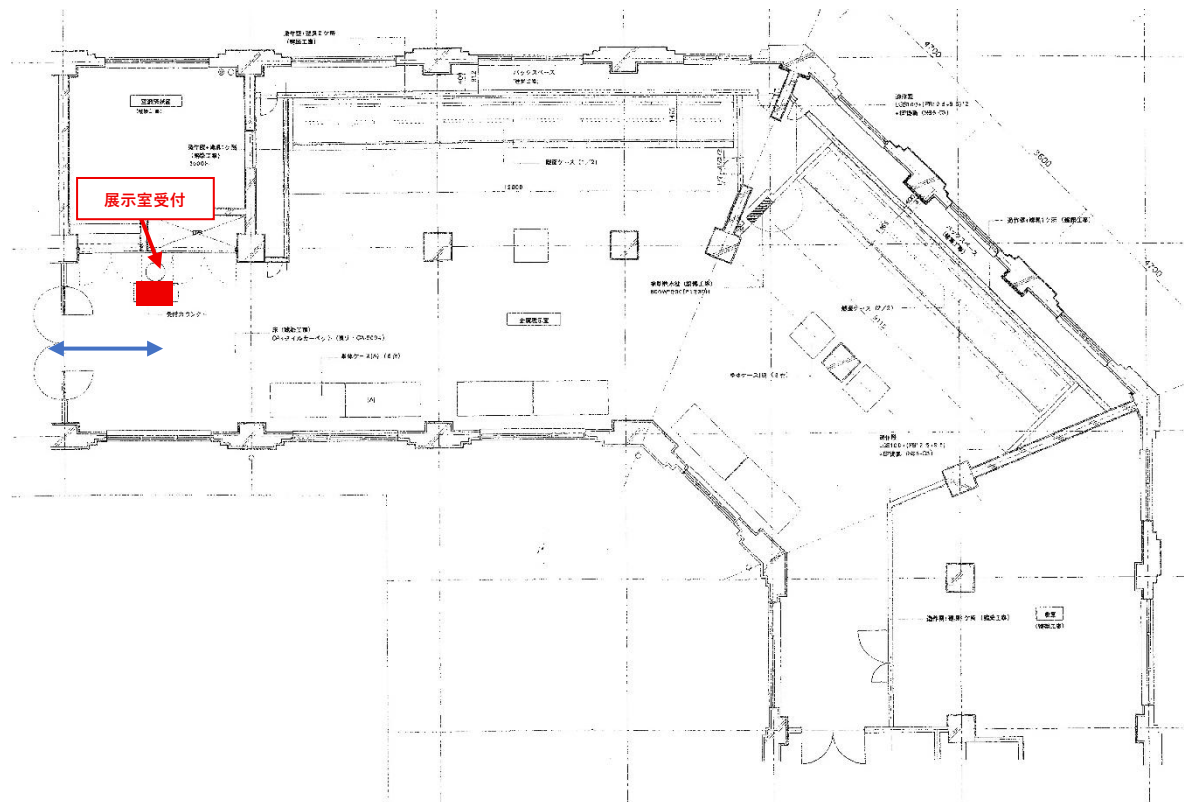
ミュージアムショップ



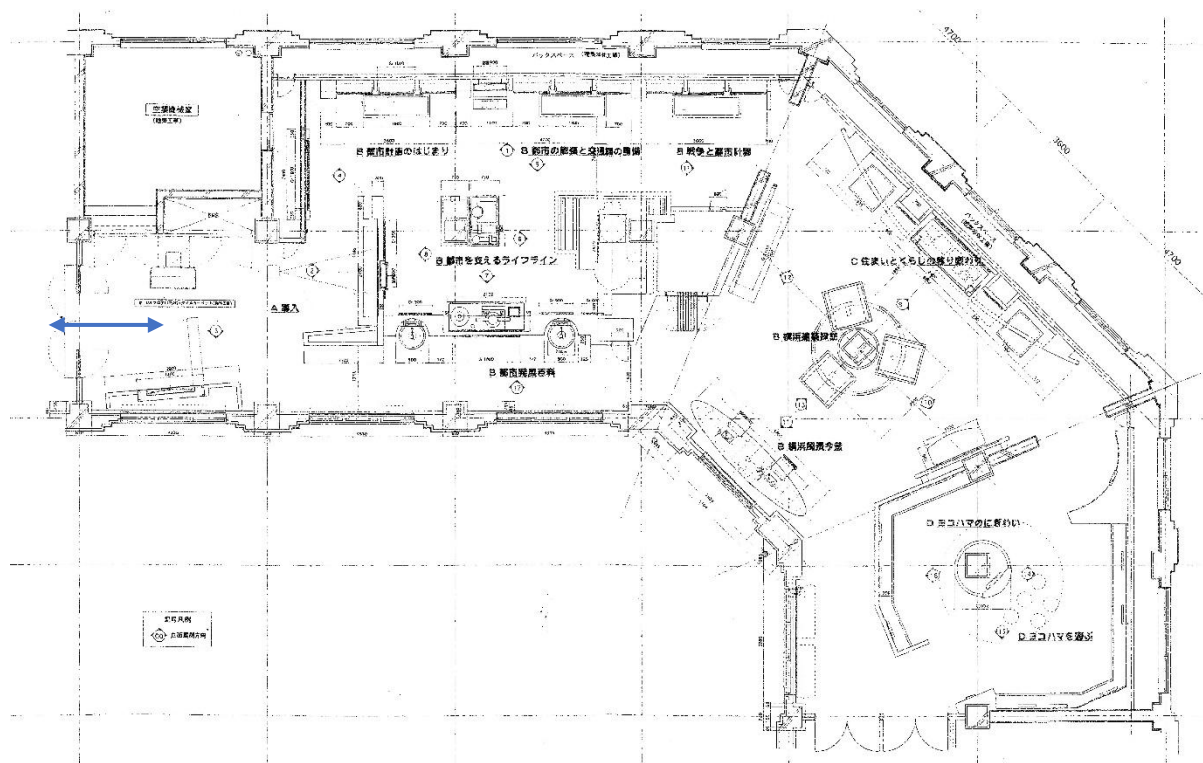
2階 横浜ユーラシア文化館常設展示室



3階 企画展示室



4階 横浜都市発展記念館常設展示室



別添 参考業務分担表案（契約締結に際して協議の上作成）

業務内容		委託者		受託者	
		管理職	担当者・職員	業務担当者	業務スタッフ
業務担当者業務	ア 商品の発注・在庫管理を含めた店舗運営計画の作成	決裁	確認	○	
	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	簡易決裁	確認	○	
	エ 業務運営マニュアル等の作成・更新 →更新ごとに		確認	○	
	オ 災害時・急病人発生時等の対応 →発生時に委託者にも伝えること		○	○	
	カ 来館者の要望の取りまとめ・改善策の提案・報告作成（毎月）→まずは日報内で報告	決裁	確認	○	
	キ 施設・設備に異常が認められた場合、委託者へ適宜連絡し、指示を仰ぐこと。		確認	○	
	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	○	○	○	
	ケ ミュージアムショップ・カフェで提供する商品の開発業者等との打合せへの出席		○	○	
コンシェルジュ業務	ア 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 開催する展覧会・催し物の案内			○	○
	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（英語は業務担当者・業務スタッフとともに必須）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		○	○	○
カフェ業務	ア 飲食物および資材等の発注調達・準備（初回発注）	決裁	起案作成	○	○
	イ 飲食物および資材等の発注調達・準備（再発注）	決裁	何作成	発注確認	
	ウ 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			○	○
	エ レジを使用した商品販売、日常の商品監視・陳列・整理・補充			○	○
	オ 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		○	○	○
	カ 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 →新商品については担当職員に確認			○	○
	キ 棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）等		確認	○	○
ミュージアムショップ業務	ア 現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃			○	○
	イ 販売商品および包装資材・緩衝材等の発注調達・準備（初回発注）	決裁	起案作成	○	○
	ウ 販売商品および包装資材・緩衝材等の発注調達・準備（再発注）	決裁	何作成	発注確認	
	エ レジを使用した商品販売、日常の商品監視・陳列・整理・補充			○	○
	オ 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			○	○
	カ 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 →新商品については担当職員に確認			○	○
	キ 棚卸（棚卸表の作成、在庫数の確認）等		確認	○	○
その他	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 →新商品の登録や新規ページの公開については担当職員・管理職の簡易決裁)		○	○	○
	キ 現金・商品の確認、カウンター・商品棚の整理、簡易清掃			○	○
	ア 業務スタッフの雇用にかかわること	確認	確認	○	○
	イ 委託者実施事業・イベント等での物品販売補助		依頼	○	○
	ウ 文化財IPM(総合的有害生物管理)への協力			○	○
	1 レジで使用する釣銭は受託者が準備すること。			○	
	2 ロ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。		経理確認	○	
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。 →個人情報保護研修は必須・報告書提出			○	
	4※ 委託者が実施する防災訓練	○	○	○	○
	5※ 受託者の要望に応じて実施する研修	○	○	○	○

別添 開港ミュージアムショップ&カフェ PORTER'S LODGE のカフェ用設備一覧

エリア区分	種別	名称	属性・寸法・仕様等	数量	メーカー、図面番号、品番等	
カフェ(厨房)	厨房機器	2槽シンク	1000*500*800	1台	tanico	SUS
カフェ(厨房)	厨房機器	吊戸棚 1	1000*350*350	1台	tanico	TRE-HCB-100
カフェ(厨房)	厨房機器	コールドテーブル冷凍冷蔵庫	1200*450*800	1台	フクシマカ°リンイ	LCL-151PM-EF
カフェ(厨房)	厨房機器	犬板	1505*500*40t	1台	tanico	SUS
カフェ(厨房)	厨房機器	吊戸棚 2	1200*350*350	1台	tanico	TRE-HCB-120
カフェ(厨房)	厨房機器	吊戸棚 3	1200*350*350	1台	tanico	TRE-HCB-120
カフェ(厨房)	厨房機器	作業台	900*450*800	1台	tanico	TRE-WT-945
カフェ(厨房)	厨房機器	IHコンロ		2台	パナソニック	KZ-CK1401
カフェ(厨房)	厨房機器	調理台	600*450*800	1台	tanico	TRE-WCT-645NB
カフェ(厨房)	厨房機器	電子レンジ	510*360*306	1台	パナソニック	NE-711GV
カフェ(厨房)	厨房機器	製氷機 アンダーカウンター	630*450*800	1台	フクシマカ°リンイ	FIC-A45KT3
カフェ(厨房)	厨房機器	冷凍ストッカー	531*318+(20)*865	1台	パナソニック	SCR-CDS45
カフェ(厨房)	厨房機器	スライド扉リーチインショーケース	900*450*800	1台	フクシマカ°リンイ	LGL-090RE
ショップ	厨房機器	無風冷凍ショーケース (ショップ用)	680*650*880	1台	ダイン	R10-68e

※記載以外の物品については現況優先