

東京国立博物館等の展示場における  
来館者応対等業務

民間競争入札実施要項（案）

平成 23 年 10 月

独立行政法人国立文化財機構  
東京国立博物館 東京文化財研究所

## 目 次

1	趣旨 .....	1
2	対象施設の概要及び対象業務の内容 .....	2
3	特別展開催時における対応 .....	6
4	本件業務の実施期間及び委託費の支払 .....	7
5	民間競争入札に参加する者に必要な資格 .....	8
6	民間競争入札に参加する者の募集 .....	10
7	落札者を決定するための評価の基準その他落札者の決定 .....	12
8	本件業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示 .....	13
9	民間事業者が使用することができる財産等 .....	14
1 0	報告事項、秘密保護、その他必要な措置 .....	16
1 1	損害賠償 .....	21
1 2	法第 7 条第 8 項に規定する評価 .....	22
1 3	その他実施に関し必要な事項 .....	23
1 4	本件窓口 .....	24

別添資料 1：仕様書

別添資料 2：落札者決定基準書

別添資料 3：従来の実施状況に関する資料

別添資料 4：様式集及び記載要領

## 1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下、「法」という。）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

前記を踏まえ、独立行政法人国立文化財機構理事長は、公共サービス改革基本方針（平成23年7月15日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務（以下、「本件業務」という。）について、同基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

## 2 対象施設の概要及び対象業務の内容

### (1) 基本的な考え方

東京国立博物館は明治5年(1872年)に創立された日本で最も長い歴史を持つ博物館であり、本館、平成館、法隆寺宝物館、表慶館、東洋館及び黒田記念館の6つの展示館を置き、常時2,000件余りの有形文化財を広く展示し、総合文化展(平成23年1月に従来の「平常展」から名称変更を行った。)で年間30万人以上、特別展を合わせると150~200万人の来館者が訪れる。

博物館の中核的な事業である総合文化展等の実施に当たっては、文化財の安全を確保しつつ来館者が安全かつ快適に博物館を利用できる環境を提供することが求められ、来館者への対応、様々なケア・サービスについて、その質の向上及び効率化を図ることが必要である。

このため、東京国立博物館及び東京文化財研究所(以下、併せて「東博等」という。)は、展示場における来館者対応等業務について、法の手続に従い、平成24年度から公共サービス実施民間事業者(以下、「民間事業者」という。)に委託する。

### (2) 本件業務の対象となる施設

ア 東京国立博物館

住所 東京都台東区上野公園13-9

イ 東京国立博物館(黒田記念館)

住所 東京都台東区上野公園12-53

ウ 東京文化財研究所

住所 東京都台東区上野公園13-43

### (3) 本件業務の内容

本件業務は、東京国立博物館が行う展示事業等の運営に係る業務及び東博等へ観覧以外の目的で来訪する者(以下、「一般来訪者」という。)の受付業務を対象とし、以下の①~④の業務で構成される。詳細は別添資料1「仕様書」に示す。

#### ①統括業務

#### ②展示場監視及び売札等業務

ア 総合文化展監視業務

- イ 黒田記念館監視業務
- ウ ミュージアム・シアター受付業務
- エ 売札等業務

### ③一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務

- ア 一般来訪者受付業務
- イ インフォメーション・デスク業務

### ④入口受付及び案内業務

- ア 西門受付業務
- イ 本館・平成館・表慶館または東洋館入口案内誘導業務
- ウ 正門案内業務
- エ 東京文化財研究所受付業務
- オ 黒田記念館入口受付業務

## (4) 業務を行う場所及び業務を行う日時

- ・業務を行う場所は、別添資料1「仕様書」別紙「業務実施場所図面」のとおり。
- ・業務を行う日時は、東博等の開館日程に基づき、個別業務ごとに別添資料1「仕様書」に定めるとおり。

## (5) 確保されるべき公共サービスの質

本件業務については、展示されている文化財の保全、来館者の安全及び良好な観覧環境が確保されるよう、その質が確保されなければならない。このため、民間事業者に対して以下の要求水準を設定する。ただし、本要求水準は、東博等が要求する最低限の水準である。そのため、当該水準以上の水準が確保できる場合には、そのような提案を制限するものではない。

### ア 文化財及び来館者の安全確保

委託した業務の範囲内において、明らかな業務の不備や過失に起因する文化財

の遺失・損傷及び来館者の怪我（病院での治療を要するものをいう。）の発生が0回であること。

## イ 来館者の満足度

### （ア）アンケート調査

東博等が来館者に対して行う満足度等に関するアンケート調査（別紙Ⅰ）の質問8（スタッフの対応について）について「満足」及び「やや満足」の合計が50%以上であるとともに、「不満足」及び「やや不満足」の合計が5%以下であること。ただし、「不満足」及び「やや不満足」との回答における理由の記述内容からみて委託業務の範囲外の事柄である場合や、東博等が委託業務従事者の責任とは考えないものについては、上記の割合を算出する際に除外するものとする。

### （イ）クレームの件数

来館者に対して本件業務の従事者が委託を受けた業務の範囲で行った対応についての来館者からのクレーム（館宛の投書、クレーム電話、館内設置の意見箱への投函、東京国立博物館のウェブサイトでの「利用者の意見・感想」への投稿など形式を問わない。）のうち、クレームの内容及びそれについての対応者等関係者からの事情聴取の結果、明らかに業務の不備が認められるものが、年間5件を上回らないこと。

## （6）モニタリングの実施

東博等は、本件業務の実施状況についてモニタリングを実施する。基本的なモニタリングの方法は、以下のとおりである。

業務報告の確認	<p>○10(1)①に定めるとおり、民間事業者に対し、東博等が定める方法及び頻度で業務報告を求め、業務の実施状況を確認する。(業務報告書は以下の3種類)</p> <p>①業務日報(毎日提出)</p> <p>②売札・金銭管理報告(毎日提出)</p> <p>③月間業務完了報告(毎月末提出)</p> <p>※様式は別紙Ⅲ(P28~38)のとおり。</p> <p>○民間事業者に対し、事故等が発生した場合はすみやかに東博等への報告を求める。</p>																
アンケート調査	<p>○東博等が来館者等に対して行うアンケート調査をとりまとめ、来館者の満足度等の状況を確認する。</p> <table border="1" data-bbox="584 801 1362 1285"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケートの実施方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[実施回数]</td> <td>年2回</td> </tr> <tr> <td>[調査主体]</td> <td>東京国立博物館</td> </tr> <tr> <td>[対象者]</td> <td>当館来館者</td> </tr> <tr> <td>[実施方法]</td> <td>東博等の職員が、来館者が帰る際に出口(正門)付近でアンケート用紙を配付し、その場で回収する。</td> </tr> <tr> <td>[調査票]</td> <td>別紙Ⅰ(P25)のとおり</td> </tr> <tr> <td>[回収件数]</td> <td>300件/年以上を目標</td> </tr> <tr> <td colspan="2">※回収は東京国立博物館が自ら行う。</td> </tr> </tbody> </table>	アンケートの実施方法		[実施回数]	年2回	[調査主体]	東京国立博物館	[対象者]	当館来館者	[実施方法]	東博等の職員が、来館者が帰る際に出口(正門)付近でアンケート用紙を配付し、その場で回収する。	[調査票]	別紙Ⅰ(P25)のとおり	[回収件数]	300件/年以上を目標	※回収は東京国立博物館が自ら行う。	
アンケートの実施方法																	
[実施回数]	年2回																
[調査主体]	東京国立博物館																
[対象者]	当館来館者																
[実施方法]	東博等の職員が、来館者が帰る際に出口(正門)付近でアンケート用紙を配付し、その場で回収する。																
[調査票]	別紙Ⅰ(P25)のとおり																
[回収件数]	300件/年以上を目標																
※回収は東京国立博物館が自ら行う。																	
クレームの確認	<p>○民間事業者が本件業務の範囲で行った応対について、来館者からのクレーム(館宛の投書、クレーム電話、館内設置の意見箱への投函、東京国立博物館ウェブサイトでの「ご意見・ご感想」への投稿など形式を問わない。)があった場合には、応対者など関係者から事情聴取を行う。</p>																
巡回による確認	<p>○東博等の警備・お客様センター員が毎日、展示会場等の巡回を行い、定められたポストに業務従事者が配置されているか、業務が適切に遂行されているか等について目視により確認する。</p>																
モニタリング評価委員会	<p>○東博等の職員及び民間事業者が出席する「来館者応対等業務モニタリング評価委員会」を半年に1回開催し、上記のモニタリング事項や来館者からのアンケート結果等の報告を行うとともに業務実施の問題点や今後の検討課題について意見交換を行う。</p>																

### 3 特別展開催時における対応

特別展（共催展）開催期間中においては、共催者が特別展展示場における来館者応対等業務について別途外部に委託する。

その際には、総合文化展と特別展の当該業務が一体的に行われるため、民間事業者に対し、特別展の当該業務についても委託する可能性があることから、民間事業者は、極力特別展のための増員にも対応できる体制にあることが望ましい。（増員数は特別展により異なるが、別添資料3「従来の実施状況に関する資料」（資料2参考）に例を示す。）



## 4 本件業務の実施期間及び委託費の支払

### (1) 本件業務の実施期間

本件業務の実施期間（委託期間）は、平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月末日までの 3 年間とする。

### (2) 委託費の支払

東博等は、民間事業者から本件業務の実施状況を、以下 10（1）に示す各種報告書により報告を受け、本件業務が適切に遂行されていることを確認した上で、民間事業者が提出する適正な請求書に基づき委託費を支払う。契約は単価契約とし、委託費の支払いは、毎月ごとに実際に要した数量に応じて金額を算定して支払う。モニタリングの結果、確保すべき水準（改善提案があった事項を含む。）が満たされていない場合は、再度業務を行うように指示するとともに、民間事業者は、速やかに業務改善計画書を東博等に提出することとし、遂行後の確認ができない限り対価の支払いは行わないものとする。

なお、委託費は、平成 24 年 4 月 1 日以降の本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、民間事業者が行う引継ぎや準備行為等に対して、民間事業者に発生した費用は民間事業者の負担とする。

## 5 民間競争入札に参加する者に必要な資格

(1) 次の全ての要件を満たすこと。

- ①独立行政法人国立文化財機構契約事務取扱細則第4条及び第5条の規定に該当しない者であること。
- ②文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）において、平成23年度の関東甲信越地域の「役務の提供等」のA、B、CまたはD等級に格付けされている者であること。
- ③平成13年4月1日以降に、同種施設で継続して3年を超える監視業務の実績を有するとともに、同種施設で継続して1年を超える監視業務の総括責任者としての経験を有する者を現場統括者として配置できる体制にあること。なお、海外の実績についても条件を満たしていれば実績として認めるものとする。

〈同種施設の定義〉

- ・施設用途：博物館等の用途に供するもの。博物館等とは、博物館、科学館、美術館、資料館、体験館等の常時展示を行う施設とする（展示ケースや書架のみの施設は除く。）。
- ・施設規模：博物館等の延床面積が7,000㎡以上であること。博物館等の面積とは当該用途に直接的かつ専用で使用している部分を指し、他の用途に供する部分と共用となっている部分は含まない。  
また、年間来館者数が15万人以上であること。

- ④後述する7において定める官民競争入札等評価委員会の委員及びその者の属する事業者、本実施要項の作成に直接関わった者及びその者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者でないこと。

- ⑤法第15条により準用する法第10条各号に該当しないこと。

(2) 民間競争入札に参加する者（以下、「入札参加者」という。）は、単独で当該業務が担えない場合は、適正に業務を遂行できる共同事業体（当該業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成された組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合の扱いは、以下のとおりとする。

- ①入札書類提出時まで共同事業体を結成し、代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。なお、代表企業は、共同事業体を代表して、東博等との調整にあたるものとし、本業務に係る一切の責任は、共同事業体が連帯して責任を負うもの

とする。

- ②代表企業がやむを得ない事由により本業務の遂行が不可能になった場合に備えて、共同事業体の構成員の中に、万一の場合の代表企業の役割を代替・保証する者を含むものとする。
- ③参加に際しては、当該共同事業体の代表者及び他の構成員の役割及び責任の分担、ならびに代表企業の役割を他の構成員が代替・保証する旨を明記した協定書（またはこれに類する書類）を作成し、入札書類と併せて提出すること。
- ④共同事業体の構成員は、他の共同事業体の構成員となり、または、単独で参加することはできない。
- ⑤中小企業等協同組合法（昭和 24 年 6 月 1 日法律第 181 号）に基づき設立された事業協同組合又は特別の法律によって設立された組合が入札に参加する場合には、その組合員が他の共同事業体に参加し、又は単独で入札に参加することはできないものとする。

## 6 民間競争入札に参加する者の募集

### (1) 民間競争入札に係るスケジュール

民間競争入札にかかる実施スケジュールは、以下のとおりである。

①入札公告	平成 23 年 10 月頃
②入札説明会	平成 23 年 11 月頃
③施設の視察	平成 23 年 11 月頃
④入札説明会終了後の質問期限 <sup>注1</sup>	平成 23 年 12 月頃
⑤入札参加資格表明書等の提出期限	平成 23 年 12 月頃
⑥入札参加資格確認（第一次審査 <sup>注2</sup> ）	平成 23 年 12 月頃
⑦入札書提出期限	平成 24 年 1 月頃
⑧評価委員会（第二次審査 <sup>注2</sup> ）	平成 24 年 2 月頃
⑨落札者決定	平成 24 年 2 月頃
⑩契約の締結	平成 24 年 2 月頃
⑪業務の引継ぎ	平成 24 年 2 月頃

注1 入札公告以降、東博等において入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、東博等に対して質問を行うことができる。質問は原則として書面により行い、質問内容及び東博等からの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害する恐れがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

注2 第一次審査、第二次審査は、別添資料2「落札者決定基準書」を参照

### (2) 入札実施手続

#### ①提出書類

入札参加者は、参加資格を満たしていることを証明する書類（以下、「入札参加表明書等」という。）及び、入札金額を記載した書類（以下、「入札書」という。）及び総合評価のための本件業務の具体的な方法、その質の確保の方法等に関する書類（以下、「提案書」という。）及び法第 15 条において準用する法第 10 条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類を提出することとする。

なお、入札参加表明書等は、別添資料4「様式集及び記載要領」（以下、「様式集」という。）に定めるところに従い作成すること。

提案書の記載内容や具体的な実施方法等について不明な点がある場合には、東博等は入札参加者に対して、追加資料の提出を求めたり、ヒアリングを実施することがある。

## ②必要経費

入札参加者は、事業に必要な一切の経費について、入札書に記載の上、提出すること。

なお、落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の 5 パーセントに相当する額を加算した金額（当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。）をもって落札価格とするので、入札者は消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった経費の 105 分の 100 に相当する金額を記入すること。入札書は、様式集に定める。

## ③提案書の内容

入札参加者が提出する提案書の審査項目等は、以下のとおりとする。なお詳細については、別添資料 2 「落札者決定基準書」で示す。

### ア 基礎項目審査

- (ア) 東博等が要求した提出書類がすべて具備されているか。
- (イ) 東博等が要求した提案項目についてすべて提案が行われているか。
- (ウ) 提案内容が、仕様書の業務仕様に示した項目や要求水準（実施要項 P 3～P 4 2（5）を参照のこと。）を満たしているか。
- (エ) その他、東博等が業務を委託する上で重大な支障や疑義が存在しないか。

### イ 加点項目審査

- ・ 統括業務の実施方針
- ・ 展示場監視及び売札等業務の実施方針
- ・ 一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務の実施方針
- ・ 入口受付及び案内業務の実施方針
- ・ 特別展（共催展）開催時における対応
- ・ 外国人来館者への対応
- ・ 研修・教育の方針
- ・ 主要リスクへの対応・危機管理方針
- ・ サービスの質の向上に関する提案
- ・ コスト削減に関する提案
- ・ 業務実績

## 7 落札者を決定するための評価の基準その他落札者の決定

### (1) 官民競争入札等評価委員会の設置

東博等は、本件業務の実施を公平かつ公正に行うために、「官民競争入札等評価委員会」を設置し、落札者選定のための審査を行うほか、民間競争入札実施要項作成や事業評価等について意見を求めることとする。

### (2) 官民競争入札等評価委員会の構成

官民競争入札等評価委員会は、本要項「1 趣旨」を十分踏まえ、東博等の職員及び博物館運営等に見識のある外部の有識者で構成し、委員長を含め5名とする。

### (3) 評価の方法

本件業務を実施する者（以下、「落札者」という。）の決定は、総合評価方式によるものとする。落札者の決定にあたっては、提出された提案書の内容が本件業務の目的に合致しており実行可能であるか（基礎項目）、また効果的なものであるか（加点項目）について、官民競争入札等評価委員会において総合審査を行うものとする。

### (4) 落札者の決定

落札者の決定方法の詳細については、別添資料2「落札者決定基準書」に定める。

### (5) 公表

東博等は落札者の決定後、入札参加者から提出された提案の評価結果や落札者決定理由について公表を行う。

## 8 本件業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示

### (1) 情報の開示

東博等は、本件業務に関して、以下の情報について情報を開示する。

- ・ 本件業務の従来の実施に要した経費
- ・ 本件業務の従来の実施に要した人員
- ・ 本件業務の従来の実施に要した施設・設備
- ・ 本件業務の従来の実施における目的の達成の程度
- ・ 本件業務の従来の実施方法等

これらの具体的な内容については、別添資料3「従来の実施状況に関する資料」を参照のこと。

また、上記に加え、東博等は、本件業務に関し、過去に東博等が委託を行っていた業務の仕様書及び各業務報告書等の閲覧を認める。これらの資料の閲覧を希望する者は、本件窓口（本要項14を参照のこと）に問い合わせをすること。

### (2) 施設の視察

東博等は、下記の条件において、希望者に対して施設の視察を受け入れる。希望者は、本件窓口（本要項14を参照のこと）に申し込むこと。

- ・ 対象施設：東京国立博物館及び東京文化財研究所
- ・ 視察受け入れ期間：平成23年●月●日～平成23年●月●日の平日
- ・ 視察時間帯：10：00～12：00、14：00～17：00の間
- ・ 視察時間：1回あたり約2時間程度を想定

注 1回の視察で不足する場合には、施設管理等に支障をきたさない範囲で、別途視察することも可能とする。

## 9 民間事業者が使用することができる財産等

民間事業者が使用することができる施設及び設備等について、以下のことを遵守するとともに、その他、東博等の指示に従い、適切に使用するものとする。

### (1) 使用可能な施設及び設備等

民間事業者は、原則、東京国立博物館及び東京文化財研究所の各施設・設備を利用することができる。ただし、収蔵庫等、東博等が立ち入りを認めない諸室についてはこの限りでない。

### (2) 機器・設備の持ち込み

民間事業者は、本件施設内に本件業務の実施に必要な機器・設備等を持ち込むことができるものとする。民間事業者が持ち込んだ機器・設備等については、本件業務及び東博等が実施する他の業務に支障を来すことのないよう、適切な管理を行うこと。

機器・設備等を持ち込み、電気工事等の措置等が必要な場合は、東博等と協議の上、実施することができる。

なお、必要な措置等を実施した場合は、施設の使用を終了又は中止した後、直ちに原状回復を行い、東博等の確認を受けなければならない。

### (3) 使用目的の制限

次に掲げる事項以外の目的に使用してはならないこと。

①本件業務の実施

②本件業務の実施に付随する業務

### (4) 施設の使用に係る経費

民間事業者が本件業務を実施するために使用する施設及び設備については、無償で使用することができる。

### (5) 事務スペース等の借受

民間事業者は、本件業務の実施及びこれに付随する業務を遂行するため、東博等から一定の事務スペース等（P27 別紙Ⅱ参照）を無償で借受けることができる。本件施設に設備等を設置する経費及び設置した設備等から生じる経費（コピー機のリース代、用紙代等）については民間事業者の負担とするが、民間事業者が消費した光熱水費については、東博等の負担とする。



なお、民間事業者は、設備の使用を終了又は中止した後、直ちに原状回復を行うこと。

## 10 報告事項、秘密保護、その他必要な措置

### (1) 報告すべき事項等

#### ①報告

- ア 民間事業者は、別紙Ⅲ（P28）に定める方法及び頻度で、東博等に業務報告を行うとともに、必要に応じて東博等から求められた場合にも報告するものとする。
- イ 民間事業者は、本件業務を実施するに当たり、委託期間中の事故の防止等、文化財及び来館者の安全に十分配慮するとともに、事故等が発生した場合は迅速に対応し、速やかに東博等宛に報告しなくてはならない。
- ウ 今後の予定価格算定の基礎資料とするため、東博等は、民間事業者に対して本件業務に係る収入支出経費の報告を求めることができるものとする。
- エ 東博等は、民間事業者から報告を受けた前記ア及びイの結果並びに前記2（5）イのアンケート結果及びクレーム件数について取りまとめた上、1年に1回公表するとともに、内閣府官民競争入札等監理委員会に報告するものとする。

#### ②調査

東博等は、本件業務の適正かつ確実な実施を確保するために、前記①の報告や前記2（5）イのアンケート結果及び来館者等からの意見・クレーム等により必要があると認めるときは、法第26条第1項に基づき、民間事業者に対し、本件業務の状況に関し必要な報告を求め、又は民間事業者の事務所において、本件業務の実施の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問することができるものとする。事務所への立入検査をする東博等の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

#### ③指示

東博等は、民間事業者による委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、民間事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができるものとする。

## (2) 秘密事項個人情報等の管理

### ①個人情報保護

民間事業者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。

- ・個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。
- ・個人情報の適正な取扱方法について、本件業務に従事する者に対して研修を行うこと。
- ・就業規則等において、以下に掲げる事項を定めること。
  - ア 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項
  - イ 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項
  - ウ 個人情報の取扱いに関する責任者及び本件業務に従事する者の役割及び責任に関する事項
  - エ 個人情報の取扱いに関する規定に違反した本件業務に従事する者に対する処分に関する事項

上記については、民間事業者が本件業務に関して知り得た東博等の情報についても同様である。

### ②業務上知り得た秘密

民間事業者若しくはその職員その他の本件業務に従事している者又は従事していた者は、本件業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

また、これらの者は、本件業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することにならない場合であっても、本件業務の実施に関して知り得た情報を本件業務の用に供する目的以外に利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第 54 条により罰則の適用がある。

## (3) その他、契約に基づき民間事業者が講ずべき措置等

### ①本件業務の開始及び中止

- ア 民間事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に本件業務を開始しなければならない。
- イ 民間事業者は、やむを得ない事由により本件業務を中止しようとするときは、あらかじめ東博等と協議し、承認を受けなければならない。

### ②公正な取扱い

- ア 民間事業者は、サービスの提供について、利用者を合理的な理由なく区別して

はならない。

- イ 民間事業者は、本件業務における利用者の取扱いについて、本件施設以外の場で自らが行う事業の利用の有無により区別してはならない。

### ③金品等の授受の禁止

民間事業者は、本件業務において、委託費の授受を除き、金品等を受け取ること又は与えることをしてはならない。

### ④宣伝行為の禁止

- ア 民間事業者及びその事業に従事する者は、「独立行政法人国立文化財機構」、「東京国立博物館」、「東京文化財研究所」等の名称を用い、本件業務以外の自らが行う業務の宣伝に利用すること（一般的な会社案内資料において列挙される事業内容や受注業務の1つとして事実のみ簡潔に記載する場合等を除く。）及び当該自らが行う業務が本件業務の一部であるかのように誤認させるおそれのある行為をしてはならない。
- イ 民間事業者は、東博等において、本件施設以外の場で自らが行う事業の宣伝を行ってはならない。

### ⑤東博等の信用を著しく低下させる行為の禁止

民間事業者は、本件施設において、東博等の信用を著しく低下させ、展示事業の運営に支障となる行為を行ってはならない。

### ⑥東博等との契約によらない自らの事業の禁止

民間事業者は、本件施設において、東博等以外の者との契約に基づき実施する事業を行ってはならない。ただし、東博等が特別に認めた場合はこの限りでない。

### ⑦法令の遵守

本件業務の実施に関し、民間事業者は、関係法令を遵守することとする。

### ⑧記録

民間事業者は、本件業務の実施状況に関する記録を作成し、本件業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

### ⑨帳簿、書類

民間事業者は、本件業務の会計に関して帳簿書類を作成し、本件業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

### ⑩権利の譲渡の禁止

民間事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

### ⑪権利義務の帰属

- ア 民間事業者は、本件業務の実施が第三者の著作権その他の権利と抵触するときは、その責任において、必要な措置を講じなければならない。
- イ 民間事業者は、本件業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、東博等の承認を受けなければならない。

### ⑫再委託の禁止等

- ア 民間事業者は、東博等から委託を受けた本件業務の実施に係る業務を一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。
- イ 民間事業者は、本件業務の実施にあたり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ提案書において、再委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性、及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他管理・運営の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- ウ 民間事業者は、委託契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で東博等の承認を得ることとする。
- エ 民間事業者は、前記イ又はウにより再委託を行う場合は、民間事業者が東博等に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前記「（2）秘密事項個人情報等の管理」及び本項（「（3）その他、契約に基づき民間事業者が講ずべき措置等」）に規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収することとする。
- オ 上記イからエまでに基づき、民間事業者が再委託先の事業者に業務を実施させる場合は、すべて民間事業者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責めに帰すべき事由については、民間事業者の責めに帰すべき事由とみなして、民間事業者が責任を負うものとする。

### ⑬委託内容の変更

東博等及び民間事業者は、本件業務の質の向上の推進、またはその他やむを得ない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、予め変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を得なければならない。

### ⑭契約の解除等

東博等は、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、民間事業者に対し、委託費の支払いを停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。なお、前記理由により東博等が契約を解除したとき、民間事業者は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を東博等に納付するとともに、東博等との協議に基づき決定した期日までの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。

上記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

- ア 法第22条第1項第1号イからチ又は、同項第2号に該当するとき
- イ 暴力団員を業務を統括する者又は従業者としていることが明らかになったとき
- ウ 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき

### ⑮委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、東博等と民間事業者とが協議するものとする。

### ⑯民間事業者への業務引継ぎ

東博等は、本件業務の実施に関する契約を締結する時に、必要に応じて、民間事業者に業務の引継ぎの指導及び支援を行うものとする。

民間事業者は、東博等より、本業務を開始するまでの間に業務内容を明らかにした書類等により、十分な業務の引継等を受けることとする。また、本業務の終了に伴い、民間事業者が変更となる場合には、東博等は10（1）の報告等をもとに次期事業者へ引継を行うものとするが、必要に応じて、業務終了前に民間事業者に対し、引継に必要な資料等を求めるものとする。

## 1 1 損害賠償

民間事業者又はその職員その他当該公共サービスに従事する者が本件業務を実施するに当たり、故意又は過失により、東博等又は第三者に損害を与えた場合において、その損害の賠償に関し契約書により民間事業者が負うべき責任に関する次の事項を定める。

### (1) 東博等から民間事業者への求償

東博等が当該第三者に対する賠償を行ったときは、東博等は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額(当該損害の発生について東博等の責めに帰すべき理由が存する場合は、東博等が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。)について求償することができる。

### (2) 民間事業者から東博等への求償

民間事業者が民法第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について東博等の責めに帰すべき理由が存するときは、民間事業者は東博等に対し、第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

### (3) 東博等の物品等への損害

民間事業者が東博等の物品等に損害を与えたときは、民間事業者はその損害に相当する金額を損害賠償として東博等に支払わなければならない。

## 1 2 法第 7 条第 8 項に規定する評価

### (1) 本件業務の実施状況に関する調査の時期

東博等は、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成 26 年 5 月を予定）を踏まえ、本件業務の実施状況については、平成 25 年 3 月末日時点及び平成 26 年 3 月末日時点における状況を調査する。

### (2) 調査の実施

東博等は、民間事業者に委託する業務内容について、民間事業者が実施した本件業務の評価が的確に実施されるよう、前記 1 0 (1) ①及び②等により、実施状況等の調査を行うものとする。

### (3) 意見聴取等

東博等は、必要に応じ、民間事業者から意見の聴取等を行うことができるものとする。また、東博等は、平成 26 年 4 月を目途として本件業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、官民競争入札等評価委員会の意見を聴くものとする。



### 1.3 その他実施に関し必要な事項

#### (1) 監督体制

本件業務に係る監督は、東京国立博物館総務部が行い、総務部長を責任者とする。監督の結果については、原則として年に1回(5月)に、法に基づく監督の結果については、遅延なく、内閣府官民競争入札等監理委員会に報告するものとする。

#### (2) 罰則等

- ア 本事業に従事する者は、刑法(明治40年法律第45号)その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- イ 次のいずれかに該当する者は、法第55条の規定により30万円以下の罰金に処されることとなる。
- ・ 前記10(1)①による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は前記10(1)②による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者
  - ・ 正当な理由なく、前記10(1)③による指示に違反した者
- ウ 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、前記イの違反行為をしたときは、法第56条の規定により、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して前記イの刑を科されることとなる。
- エ 民間事業者は、会計検査院法(昭和22年法律第73号)第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は東博等を通じて、資料・報告等の提出を求められたり質問を受けたりすることがある。

#### 1 4 本件窓口

本件事業の民間競争入札の事務を担当する部署は、以下のとおりである。

東京国立博物館総務部経理課 契約担当（担当 古澤）

電話：03-3822-1111 内線210

FAX：03-3827-8504

メールアドレス： [furusawa@tnm.jp](mailto:furusawa@tnm.jp)

東京国立博物館総務部総務課 警備・お客様担当（担当 堀）

電話：03-3822-1111 内線399

FAX：03-3822-9680

メールアドレス： [hori@tnm.jp](mailto:hori@tnm.jp)

ご来館のお客様へ

東京国立博物館

## 博物館の観覧環境に関するアンケートご協力をお願い

当博物館では、ご来館のお客様に快適かつ心地よいサービスを提供するよう努めております。

その一環として、このたび、博物館施設の環境などの観覧環境に関するアンケートを実施いたします。このアンケート結果を参考としまして、さらなる観覧環境の向上に努めて参りますので、どうぞご理解、ご協力のほど、よろしくお願い致します。

質問 1. お客様についてお伺いします。

性別： 男性 ・ 女性

年齢： 10代・20代・30代・40代・50代・60代以上

住所： \_\_\_\_\_ (お住まいの都道府県名をご記入ください。)

質問 2. 本日、ご利用になった施設についてお伺いします。(該当するものに○をしてください。)

- |           |             |
|-----------|-------------|
| 1. 本館     | 6. 黒田記念館    |
| 2. 平成館    | 7. 資料館      |
| 3. 法隆寺宝物館 | 8. 東京文化財研究所 |
| 4. 表慶館    | 9. その他 ( )  |
| 5. 東洋館    |             |

質問 3. 館内の諸施設は清潔で、衛生的とお感じになりましたか。(該当するものに○をしてください。)

1. 清潔で衛生的と感じた
2. 普通
3. 不潔または不衛生と感じた

質問 4. 上の質問 3. のご回答で、特に清潔 (または不潔) と感じられた場所はどこですか。(該当するものに○をしてください。)

1. 入り口付近 (館名： \_\_\_\_\_ )
2. 展示室 (館名： \_\_\_\_\_ )
3. お手洗い (館名： \_\_\_\_\_ )
4. その他 ( \_\_\_\_\_ )

質問 5. 当館敷地内の植木、芝生は十分に手入れが行き届いているとお感じになりましたか。(該当するものに○をしてください。)

1. 手入れが行き届いていると感じた
2. 普通
3. 手入れが行き届いていないと感じた

裏面に続く
-------

質問6. 上の質問5. のご回答に関し、具体的にどの場所でそのようにお感じになりましたか。

質問7. 館内の空気の状態についてお気づきの点がございましたら、ご自由に記述をお願いします。(ほこりっぽい、においがするなど。)

質問8. 館内スタッフの対応は満足のゆくものでしたか。(該当するものに○をしてください。)

1. 満足
2. やや満足
3. 普通
4. やや不満足
5. 不満足

質問9. 上の質問8で、「満足」「やや満足」「やや不満足」「不満足」とお答えいただいた方にうかがいます。それは、特にどのスタッフに対してお感じになりましたか。(該当するものに全て○をしてください。)また、その具体的な理由についても記述をお願いいたします。

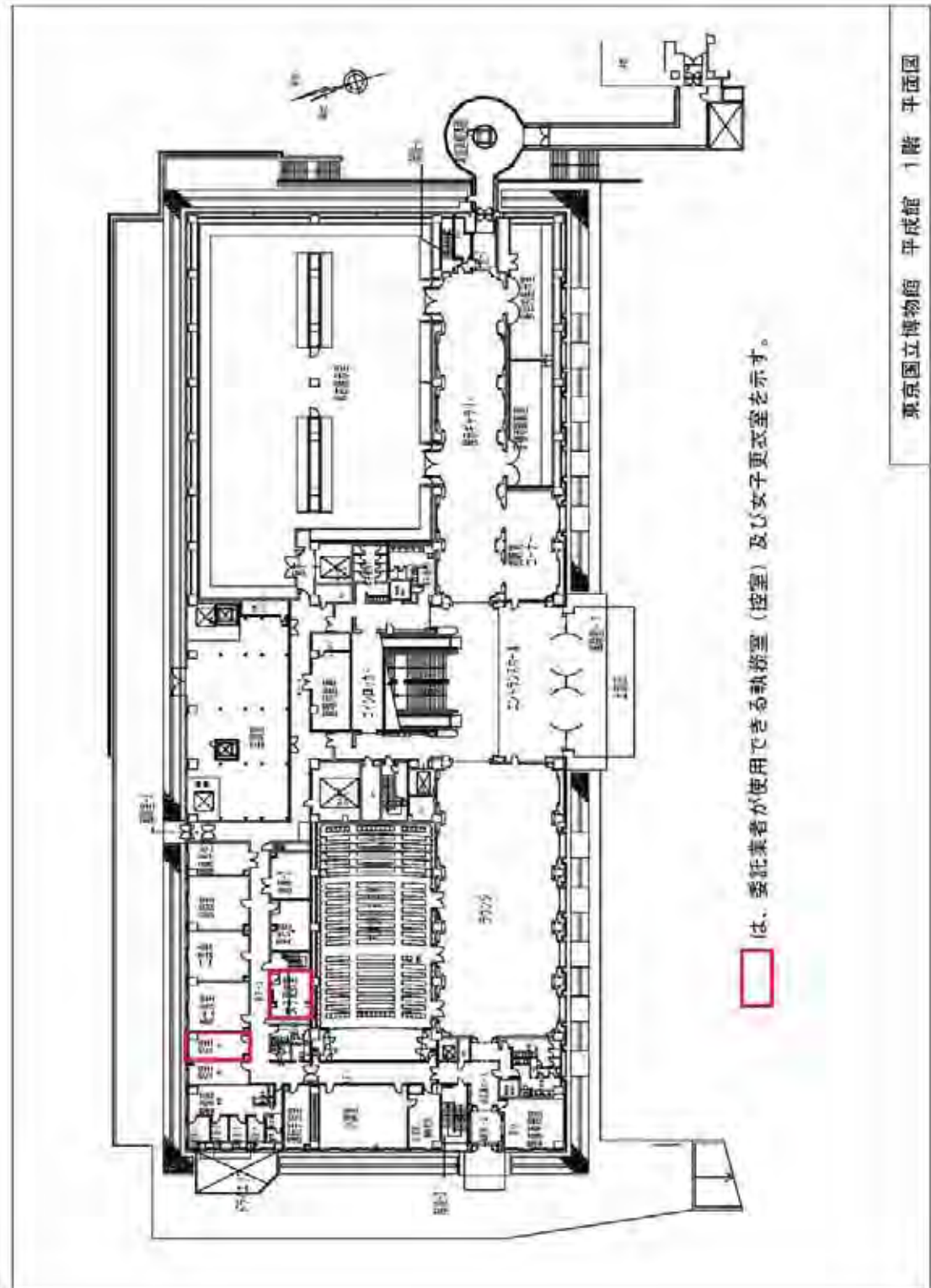
1. 正門・券売所
2. 本館(玄関・インフォメーションデスク・展示会場内・ミュージアムシアター受付)
3. 平成館(玄関・インフォメーションデスク・もぎり・特別展展示会場内・考古展示室内)
4. 表慶館(玄関・展示会場内)
5. 東洋館(玄関・展示会場内)
6. 法隆寺宝物館(デスク・展示会場内)
7. 黒田記念館(玄関・展示会場内)

「満足」「やや満足」「やや不満足」「不満足」の具体的な理由

質問10. 上の質問3から9以外に、具体的に良かった点、悪かった点について、その他、当館のサービス面や観覧環境に関して、ご意見、ご要望等ございましたらご自由に記述をお願いします。

アンケートは以上で終了です。ご協力、ありがとうございました。

民間事業者に利用させる事務スペース等について



## 業務に関する報告書について

民間事業者は、業務の実施状況等について、次に定める報告を指定した書式・頻度で行うものとする。

### 1 業務日報

現場統括者は、当日の総入場者数、個別業務ごとの従事者名及び業務上の特記事項（事故・クレーム・その他東博等に報告すべき事項）等を「業務日報」（別紙様式Ⅲ－①）として毎日取りまとめ、総務課警備・お客様担当に提出すること。

### 2 売札・金銭管理報告

金銭管理者は、毎日の入場料その他の売上げについて、次の書式により経理課経理担当に報告すること。

- a 売札日報（別紙様式Ⅲ－②）
- b 観覧料金日計簿（別紙様式Ⅲ－③）
- c 友の会・パスポート売上日計簿（別紙様式Ⅲ－④）
- d 生理用品自動販売機日計簿（別紙様式Ⅲ－⑤）
- e 東京国立博物館ニュース日計簿（別紙様式Ⅲ－⑥）
- f 共通入館券（東京ミュージアムぐるっとパス）日計簿（別紙様式Ⅲ－⑦）

### 3 月間業務完了報告

総括責任者は、月末に当該月における業務完了の報告（別紙様式Ⅲ－⑧）を、個別業務の従事者数の状況を添えて、総務課長宛提出すること。

(表面)

別紙様式Ⅲ-①

東京国立博物館の展示場における来館者対応等業務

現場統括者

# 業務日報

平成	年	月	日 ( 曜日 )	( 天候 )	総合文化館総入場者数	名
開館時間		時	分	～	時	分
業務従事時間		時	分	～	時	分
各館入場者数(カウント)						
本館						名
平成館						名
法隆寺宝物館						名
表慶館						名
東洋館						名
黒田記念館						名
①総括業務						
		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		
②展示場監視及び売札等業務						
		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		
③一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務						
一般来訪者受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
インフォメーション・デスク 問い合わせ件数		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
④入口受付及び案内業務						
西門受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
本館受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
平成館受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
法隆寺宝物館受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
(表慶館・東洋館)受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
正門案内		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
東京文化財研究所受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
黒田記念館受付		特記事項 有 <input type="checkbox"/>		特記事項 無 <input type="checkbox"/>		別紙
備考						

注) 特記事項 (事故、クレーム、その他東博等に報告すべき事項) がある場合には、「有」をチェックし、別紙 (様式任意) により報告すること。

(裏面)

出勤者

総合文化財 監視									
一般来訪者 受付				インフォ メーション					
西門 受付				本館・平成館 表慶館・東洋館 入口案内					
正門 案内				売札					
黒田記念館 監視				黒田記念館 受付			ミュージアム ショップ		
東京文化財 研究所 受付									

( 名)

注) 出勤者が押印すること。



平成 年 月 日			
<b>売 札 日 報</b>			
売札所 東 / 西			
窓 口 関 係			
券売機 諸機器			
その他			
売 札 担 当 者			経 理 担 当

注) 各事項について、特記事項（事故、クレーム、故障等その他東博等に報告すべき事項）を記入すること。

観覧料金日計簿（総合文化展） 年 月 日（ 曜日）— 天候

区分	繰越枚数	受入枚数	払出高			残枚数	備考
			単価	枚数	金額		
一般観覧券	枚	枚	円	枚	円	枚	
東京メトロ 割引一般観覧券			円				払出観覧券番号
ぐるっとパス 割引一般観覧券			円				
ウエルカムカード 割引一般観覧券			円				～
子どもといっしょ割引			円				
docomo 一般割引			円				
都営バス一日乗車券 割引			円				
大学生観覧券			円				
子どもといっしょ割引			円				
docomo 大学生割引			円				
団体観覧券			一般	枚数	人数		払出観覧券番号
			円				～
			大学生				書損
			円				
合計						人	
月間累計						人	
			分任出納役		出納員 受領印		報告者印

友の会・パスポート売上日計簿 平成 年 月 日 ( 曜日) 別紙様式Ⅲ-④

区分	繰越枚数	受入枚数	払出高			書損	残枚数	備考
			単価	枚数	金額			
友の会	枚	枚	円	枚	円			
パスポート		一般						
		学生						
総合文化展 割引パス								
合計								
月間累計								
	分任出納役		出納員 領収印		報告者			

東京国立博物館 生理用品自動販売機日計簿 (現金)

平成 年 月 日 ( 曜日)

区分	申込件数	単価	金額	月間金額累計	備考
東京国立博物館 生理用品自動販売機 売上	件	円	円	円	現金

分任 出納役	經理担当 係長	經理 出領	課 納收	員 印	報 告 者
-----------	------------	----------	---------	--------	-------------

東京国立博物館ニュース日計簿（現金）

平成 年 月 日（ 曜日）					
区分	申込件数	単価	金額	月間金額累計	備考
東京国立博物館 ニュース年間送料	件	円	円	円	現金

分任 出納役	経理担当 係長	経出領	課員印	報告者
-----------	------------	-----	-----	-----

共通入館券（東京ミュージアムぐるっとパス）日計簿

平成 年 月 日（ 曜日）

受入枚数	払出高				残枚数	備考
	区分	単価	枚数	金額		
枚	販売	円	枚	円	枚	
	コンピュータ 発券分引換					
	枚数計					
	(販売枚数累計)					
		分任出納役		出納員 領収印		報告者印

# 完了通知書

平成 年 月 日附契約書(契約)に基づく

東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務一式

上記業務が平成 年 月 日完了しましたので、御検査下さい。

平成 年 月 日

東京国立博物館総務課長 殿

請負者

印





東京国立博物館等の展示場における  
来館者応対等業務

仕様書（案）

平成 23 年 10 月

独立行政法人国立文化財機構  
東京国立博物館 東京文化財研究所

## 目 次

1	総則 .....	1
	(1) 本書の位置付け.....	1
	(2) 民間事業者の業務範囲.....	1
2	業務仕様 .....	2
	(1) 総則 .....	2
	(2) 留意事項 .....	3
	(3) 個別業務仕様.....	4
	① 業務内容.....	4
	② 業務を行う場所及び人員.....	11
	③ 業務を行う日数及び時間.....	12

別紙 業務実施場所図面

## 1 総則

### (1) 本書の位置付け

本仕様書（以下「本書」という。）は、東京国立博物館及び東京文化財研究所（以下「東博等」という。）が東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務（以下「本件業務」という。）を実施する民間事業者を募集及び選定するに当たって、本件業務の実施について、東博等が民間事業者に求める業務の要求水準を示したものであり、入札に参加しようとする者に交付する実施要項と一体のものである。

なお、本書に示す要求水準は東博等が求める最低限の要求水準であり、当該仕様を上回る水準が確保できる場合には、そのような提案を制限するものではない。また、本書に示す要求水準と同程度の水準を確保できる場合には、コストの削減等効率的な業務実施のために、当該方法と異なる方法を採用することも可能とする。

### (2) 民間事業者の業務範囲

民間事業者の業務範囲は、以下のとおりである。

- ① 統括業務
- ② 展示場監視及び売札等業務
  - ア) 総合文化展監視業務
  - イ) 黒田記念館監視業務
  - ウ) ミュージアム・シアター受付業務
  - エ) 売札等業務
- ③ 一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務
  - ア) 一般来訪者受付業務
  - イ) インフォメーション・デスク業務
- ④ 入口受付及び案内業務
  - ア) 西門受付業務
  - イ) 本館・平成館・表慶館または東洋館入口案内誘導業務
  - ウ) 正門案内業務
  - エ) 東京文化財研究所受付業務
  - オ) 黒田記念館入口受付業務

## 2 業務仕様

### (1) 総則

本書1(2)に示した業務を遂行するに当たり、民間事業者は東博等の特殊性を十分に理解し、その円滑な運営に支障をもたらすことのないよう留意すること。特に来館者への応対業務が中心であることを十分に踏まえ、接客態度等については遺漏のないよう万全を期し、誠実に対応すること。

業務全般に共通する一般事項は次のとおりである。

- ①民間事業者は、本業務に係る業務計画書を作成し、東博等と協議の上決定すること。
- ②民間事業者は、民間事業者の負担により、あらかじめ東博等の承認を得た業務にふさわしい業務従事者の制服を準備すること。
- ③民間事業者は、救急に関する知識がある者及びAEDの取扱いに熟知している者を業務従事者に適切に配置するとともに、AEDの取扱いに関する研修を定期的に行うこと。
- ④外国人の来館者が多いことを踏まえ、業務従事者は英語での基本的な案内ができる程度の語学力を有する者を配置すること（特に売札等業務及びインフォメーション・デスク業務に従事するものは、特に語学力が優れているものを配置すること）。また、中国語、韓国語の語学力のある従事者を毎日少なくとも1名、何れかのポストに配置すること。  
さらに、中国語、韓国語その他の外国語に対応できる者をより多く配置できることが望ましい。
- ⑤入場券等の販売に際しては、民間事業者が両替済の釣り銭を用意すること。
- ⑥業務の履行に当たっては、関係法令を遵守し、東博等の諸規則、係員の指示等に従うこと。
- ⑦東博等の信用を失墜する行為等をしてはならないこと。
- ⑧事故等発生の際は、適切な処置を速やかにとること。
- ⑨各業務にあたっては、常に、東博等の警備・お客様センターの当番副長との連絡を密にし、事故等の取扱い措置等に当たっては、必ず協議すること。
- ⑩来館者の対応に際しては、言葉遣い、態度に充分注意し、高齢者、身障者等には特に配慮すること。
- ⑪東博等が貸与する控室その他物品の使用については、破損、紛失の無いよう努めること。
- ⑫東博等が主催する消防訓練、接遇研修等の各種研修会に参加すること。

## (2) 留意事項

- ①特別展（共催展）開催期間中においては、共催者が特別展展示場における来館者応対等業務について別途外部に委託する。  
その際には、総合文化展と特別展の当該業務が一体的に行われるため、民間事業者に対し、特別展の当該業務についても委託する可能性があることから、民間事業者は、極力特別展のための増員にも対応できる体制にあることが望ましい。（増員数は特別展により異なるが、別添資料3「従来の実施状況に関する資料」に例を示す。）
- ②民間事業者は、業務に従事する者に対して、業務上必要とする教育訓練を実施する等、指導を充分に行うものとする。
- ③民間事業者は、業務上知り得た、東博等の警備上等の機密事項は、絶対に第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- ④個別業務ごとの業務時間及び必要人員は本書2（3）に示すが、博物館の展示等日程の変更に伴い変動が生じることがあること。
- ⑤その他必要な細目については、東博等と協議すること。

### (3) 個別業務仕様

#### ①業務内容

##### ア 統括業務

###### (ア) 総括責任業務

- ・各業務を円滑に遂行するため、本件業務全体を総括し、東博等との連絡調整を行うとともに、特別展開催時においては、特別展の展示会場の来館者応対等業務を行う者との適切な連絡調整等を行う。(当該業務を担当する者を以下「総括責任者」という。)
- ・総括責任者は、東博等の指示に従い、当初契約時に実施期間全体の業務計画書を作成し、東博等に提出するとともに、毎年度、年間業務計画を作成の上、東博等の担当者に事前に提出し、周知を図る。
- ・以下、仕様書中において東博等への報告や東博等からの指示を受ける等の記載がある場合は、必ず当該総括責任者を経て行うこと。
- ・総括責任者は、各業務について、業務の手順や具体的な作業の方法などを定めたマニュアル等の立案と更新を行わせ、これを取りまとめること。なお、既存のマニュアルが存在する業務については、民間事業者に提供するので、必要に応じ改訂を行うこと。
- ・総括責任者が業務を行うことができない事態のあるときは、代理者が総括責任者の業務を行うこと。

###### (イ) 現場統括業務

- ・博物館の開館日に、毎日現場において、各業務を統括する業務を行うものとする。(当該業務を担当する者を以下「現場統括者」という。)  
なお、現場統括者は、博物館、美術館の特性及び業務に十分な認識を持った者とする。
- ・特別展開催時には、現場統括者は、特別展の展示会場の来館者応対等業務を行う者との現場における適切な連携を行う。
- ・現場統括者は、東博等の要請により東博等主催の会議等にも参加し、東博等に助言等を行う。
- ・現場統括者は、毎日の業務の終了後、各業務内容の実施状況を業務日報としてとりまとめ、東博等に提出を行う。
- ・現場統括者が業務を行うことができない事態のあるときは、代理者が現場統括者の業務を行うこと。代理者は現場統括者と同等の資格要件を有する者とする。

## イ 展示場監視及び売札等業務

### (ア) 総合文化展監視業務、黒田記念館監視業務

- ・総合文化展（本館・平成館1F・表慶館または東洋館・法隆寺宝物館）及び黒田記念館の展示室内所定範囲で展示物の監視を行うとともに、来館者が観覧上望ましくない行動をとった場合に注意を促す。
- ・来館者からの各種問い合わせや展示作品等に関する簡単な質問に対して応答する。
- ・不審者や不審物がないか監視し、発見した場合には東京国立博物館職員へ通報及び報告する。拾得物を発見した場合には、インフォメーション・デスクに届ける。
- ・急病人がいた場合は、救護室へ案内するなど必要なケアを行う。
- ・展示ケース・会場内の簡単な汚れを適宜除去する。
- ・緊急時に来館者の避難誘導を行う。
- ・その他展示室内において必要な来館者への対応を行う。
- ・法隆寺宝物館にあつては、日々の入館者数（出入りの人数）をカウンターでカウントする。
- ・東洋館は平成22年度から耐震補強工事を行っており、平成25年1月頃からオープンする予定である。その間、東洋館の代わりに表慶館を展示場とする。

### (イ) ミュージアム・シアター受付業務

- ・館内で上映されている「ミュージアム・シアター」の見学希望者の受付及び上映内容、上映場所等の案内を行う。

#### (参考) ミュージアム・シアターの上映時間等

上映を行っている期間の毎週金・土・日曜日および祝日・振替休日  
上映時間は、10：00～、11：00～、12：00～、14：00～、15：00～、  
16：00～（各回約20分）  
上映場所：資料館  
受付場所：本館1F エントランス

### (ウ) 売札等業務

- ・正門売札所において、観覧券販売業務及びそれに付随する業務を行う。
- ・総合文化展及び特別展に係る各種観覧券の販売（個人観覧券は一部券売機を利用）を行う。観覧券は以下の種別があり、また特別展開催時にはさらに多種にわたることから、来館者の目的に応じ、適切にインフォメーションを行う。また、総合文化展及び特別展の各種割引適用への対応を行う。

【総合文化展】

- 個人一般（600円）
- 個人大学生（400円）
- 団体一般（500円）
- 団体大学生（300円） ※団体は20名以上
- このほか、「子どもと一緒に割引」「外国人割引（ウエルカム・カード提示）」「東京メトロ1日乗車券割引」「Docomo プレミアムシップ割引」など多種の割引制度がある。

【特別展】（料金は展覧会ごとに異なる。）

- 一般（前売・当日・団体）
- 大学生（前売・当日・団体）
- 高校生（前売・当日・団体）
- 複数の特別展のセット券や2枚綴りのペア券販売の場合もあり
- このほか、割引引換券等提示による割引、「キャンパスメンバーズ割引」「東京メトロ1日乗車券」など多種の割引制度があり。

- ・ 友の会の受付業務及びパスポートの販売、その他各種イベントのチケット等の販売を行う。

- 友の会：10,000円
- パスポート（一般：4,000円、大学生：2,500円）
- 総合文化展割引パス(65歳～69歳対象:2,000円)
- 東京国立博物館ニュース年間購読受付（1,000円）
- その他館内で開催されるコンサート、寄席等各種イベントのチケット販売

- ・ 窓口における各種問い合わせへの対応を行う。
- ・ 自動券売機の各種設定（前面表示の設定変更、口座の料金区分及び金額設定）を担当職員の指示により、展覧会の都度行う。
- ・ 観覧料金看板の掲出、取り外し及び窓口案内表示の掲出を行う。
- ・ 自動券売機の故障時には保守業者に通報して連絡調整を行い、担当職員に報告する。また、点検調整時には立会うものとする。
- ・ 女子トイレに設置されている生理用品自販機の売上金の回収及び商品の補充を行う。
- ・ 業務従事者のうち、1名を金銭管理者として定め、上記すべての販売等に係る金銭管理を行うほか、受託業務全般の金銭管理の管理監督責任を負う



ものとする。

- ・毎日の総合文化展入場者数を入館方法種別ごとに集計する。
- ・現金の当館への引渡しは現金引渡機（以下、SD機という）への投入をもって替えるものとする。業務従事者は、日々ごとに売上金をSD機に投入し、その投入額の証憑となる「当日売上計」とともに「観覧料金日計簿」等を添えて担当職員へ報告するものとする。ただし、SD機の収納能力を超えて投入できない場合は、別に指示する。
- ・業務従事者は、事前に必要な教育訓練を十分に受け、観覧券の販売・金銭を取り扱う業務に精通した者であるとともに、外国からの来館者へも適切に対応できるよう英語の語学力が優れている者を配置すること。
- ・観覧券は、受入・払出・保管を確実にいき、日々の枚数把握が可能な状態とし、定期的に担当職員立会いの上で残数の確認を受ける。

## ウ 一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務

### (ア) 一般来訪者受付業務

- ・平成館西玄関（この玄関は職員、一般来訪者が出入りすることが中心）入口受付窓口において、一般来訪者や車椅子利用など特別な案内が必要な来館者への応対を行う。
- ・土日祝日・金曜日の夜間における外線電話への応対を行う。
- ・郵便・荷物等の受取等を行う。
- ・所定時間（博物館開館時間が中心）中における各種鍵の貸出・返却の確認を行うとともに、北門、西門、法隆寺宝物館裏口門の開錠を行う。
- ・緊急時または各種案内のための館内放送を行う。
- ・不審者及び不審物を発見した場合には、東京国立博物館職員へ通告及び報告する。

### (イ) インフォメーション・デスク業務

- ・本館及び平成館エントランスに設置されているインフォメーション・デスクにおいて、博物館利用（総合文化展・特別展・各種イベント等）に関する各種案内や来館者からの問い合わせ等への応対を行う。  
(例) 各種パンフレット等の配付、ロッカー使用のための両替の申し受け、荷物の一時預かり、拾得物の一時管理など
- ・外国からの来館者へも適切に対応できるよう英語の語学力が優れている者を配置すること。

## エ 入口受付及び案内業務

(ア) 西門受付業務

- ・西門（職員、一般来訪者、車両での入構が必要な者などが利用する門）における入門者のチェック、受付の業務を行う。
- ・東博等の職員は身分証明証を確認、一般来訪者については、受付簿に記入を依頼し、一般来訪者用バッチの着用を求める。
- ・車椅子利用など特別な案内が必要な来館者を案内する。
- ・来訪車両の駐車場への誘導等を行う。
- ・不審者及び不審物を発見した場合には、東京国立博物館職員へ通告及び報告する。

(イ) 本館・平成館・表慶館または東洋館入口案内誘導業務

- ・各展示館入口において、来館者を誘導するほか、必要に応じ各種案内を行う。
- ・各種禁止行為について適宜案内し、禁止行為があった場合には制止する。
- ・身障者の来館者についてエレベータに誘導するなど、適切な対応をとる。
- ・不審者及び不審物を発見した場合には、東京国立博物館職員へ通告及び報告する。
- ・緊急時には、来館者の避難誘導を行う。
- ・本館・表慶館または東洋館にあつては、各館ごと日々の入館者数（出入りの人数）をカウンターでカウントする。

(ウ) 正門案内業務

- ・正門前において、来館者（総合文化展・特別展・各種イベント等）の入門を誘導するとともに、観覧券の購入方法をはじめとする入館方法についての各種案内を行う。
- ・展覧会催し物の案内、混雑状況のインフォメーションなど各種の案内を行うとともに、来館者からの各種問い合わせに対応する。
- ・総合文化展観覧券のもぎり及び総合文化展・特別展の各種の検札を行う。入館方法は観覧券での入館以外に以下のような多様なケースがあるため、これらに応じた適切な対応を行う。
- ・車椅子利用など特別な案内が必要な来館者を案内する。

- 高校生以下は総合文化展無料（中学生・高校生については学生証を確認）
- 70歳以上は総合文化展無料（年齢が確認できる書類を確認）
- 障害者は介護者1名を含め総合文化展・特別展無料（障害者手帳を確認）
- 「パスポート会員」は、会員証の提示で総合文化展無料。特別展は各会期1度のみ年間6特別展まで無料。

- 「友の会会員」は、会員証の提示で総合文化展無料。特別展は年間12回まで無料。
- 「総合文化展割引パス会員」は、会員証の提示で総合文化展無料。
- 「賛助会会員」は、会員証の提示で総合文化展無料。特別展は各会期1回のみ本人及び同伴者1名無料。
- 「キャンパスメンバーズ」加盟校の学生は、学生証の提示で総合文化展無料、特別展は割引。加盟校の教員は、身分証明証等提示で総合文化展無料。
- 特別展においては、主催者が配付した招待状、招待券の提示により無料。
- 上記のほか、国立文化財機構本部及び他館の制度等と連携した入館制度があるとともに、特別展ごとに様々な入館方式が導入されることがある。

- ・ 不審者及び不審物を発見した場合には、東京国立博物館職員へ通告及び報告する。
- ・ 緊急時には、来館者の避難誘導を行う。
- ・ 特別展（共催展）開催時においては、特別展観覧希望者、総合文化展観覧希望者が混在するとともに、展覧会によっては大変混雑するため、特別展の案内に従事する者（共催者が別途委託し増員）と適切に連携を行い、来館者の安全確保や円滑な案内ができるよう対応を行う。

#### （エ）東京文化財研究所受付業務

- ・ 東京文化財研究所玄関受付において、一般来訪者への対応・受付管理を行う。
- ・ 不審者及び不審物を発見した場合は、東京文化財研究所職員へ通告及び報告する。
- ・ 来訪車両の駐車場への誘導等の対応を行う。

#### （オ）黒田記念館入口受付業務

- ・ 黒田記念館入口において、来館者を誘導するほか、必要に応じ各種案内を行う。
- ・ 各種禁止行為について適宜案内し、禁止行為があった場合には制止する。
- ・ 身障者の来館者の誘導など、適切な対応をとる。
- ・ 不審者及び不審物を発見した場合には、東京国立博物館職員へ通告及び報告する。
- ・ 緊急時には、来館者の避難誘導を行う。
- ・ 日々の入館者数（出入りの人数）をカウンターでカウントする。

**(参考) 黒田記念館の開館時間等**

開館日：毎週木・土曜日のみ公開

(ただし特別開館日には、1週間程度連日開館)

開館時間：13:00～16:00

(ただし特別開館日には、9:30～17:00)

休館日：夏期(2011/6/30～10/12)、年末年始、

その他黒田清輝巡回展期間中等臨時休館あり

※ 入場無料

## ②業務を行う場所及び人員

各業務を行う場所及び人員については以下のとおりである。詳細の配置場所は、別紙「業務実施場所図面」のとおり。

なお、これらは東博等が最低限必要と考えるものであり、増員など仕様以上の水準を確保できるような提案を制限するものではない。

業務区分	業務を行う場所	ポスト数	人数
①統括業務（現場統括者）	東博等構内	1	1
②展示場監視及び売札等業務			
ア) 総合文化展監視	1) 東洋館閉鎖期間（平成24年12月頃まで） 本館・平成館・表慶館・法隆寺宝物館の展示室内	14	17
	2) 東洋館オープン後（平成25年1月頃から） 本館・平成館・東洋館・法隆寺宝物館の展示室内	14	20
イ) 黒田記念館監視	黒田記念館の展示室内	2	3
ウ) ミュージアム・シアター受付	本館1階エントランスの受付デスク	1	1
エ) 売札等	正門売札及び友の会窓口	3	4
③一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務			
ア) 一般来訪者受付	平成館西玄関受付窓口	1	2
イ) インフォメーション・デスク	本館エントランス、（平成館エントランス）	1(4)	2(5)
④入口受付及び案内業務			
ア) 西門受付	西門門衛所及び入口前	2	3
イ) 本館・平成館・表慶館または東洋館 入口案内誘導	各館玄関	3	4
ウ) 正門案内	正門前	2	3
エ) 東京文化財研究所受付	東京文化財研究所玄関ロビー	1	1
オ) 黒田記念館入口受付	黒田記念館入口	1	1(2)

注) 1 インフォメーション・デスクの（ ）内は、平成館で特別展を開催している日の場合を示す。

2 黒田記念館入口受付案内の（ ）内は、特別開館日の場合を示す。

### ③業務を行う日数及び時間

#### ア 東京国立博物館の開館日数及び開館時間について

年間開館日数は、310日程度であり、開館時間によって、以下の3種別がある。各種別ごとの日数は特別展の開催日程等によって定まるため、年度により多少の違いはあるが、標準は次のとおり。

区 分	年間日数（標準）	開館時間
基本開館日	年間220日程度	9：30～17：00
開館時間延長日 （4～9月の土、日、祝日）	年間 60日程度	9：30～18：00
夜間開館日 （4～12月の特別展開催期間の金曜日）	年間 30日程度	9：30～20：00

休館日：毎週月曜日（月曜日が祝日等の場合は開館とし、翌日が休館日）

#### イ 黒田記念館の開館日数及び開館時間について

区 分	年間日数（標準）	開館時間
基本開館日（毎週木・土）	年間 90日程度	13：00～16：00
特別開館日 （11月の6日間程度連日開館）	年間 6日程度	9：30～17：00

#### ウ 東京文化財研究所の開所日数・時間について

区 分	年間日数（標準）	業務実施時間
開所日（毎週月～金。ただし年末年始及び祝日を除く）	年間240日程度	9：00～17：45

## エ 業務を行う日数及び時間について

前記①～③を踏まえ、個別業務ごとの標準的な業務日数・時間は次のとおり。

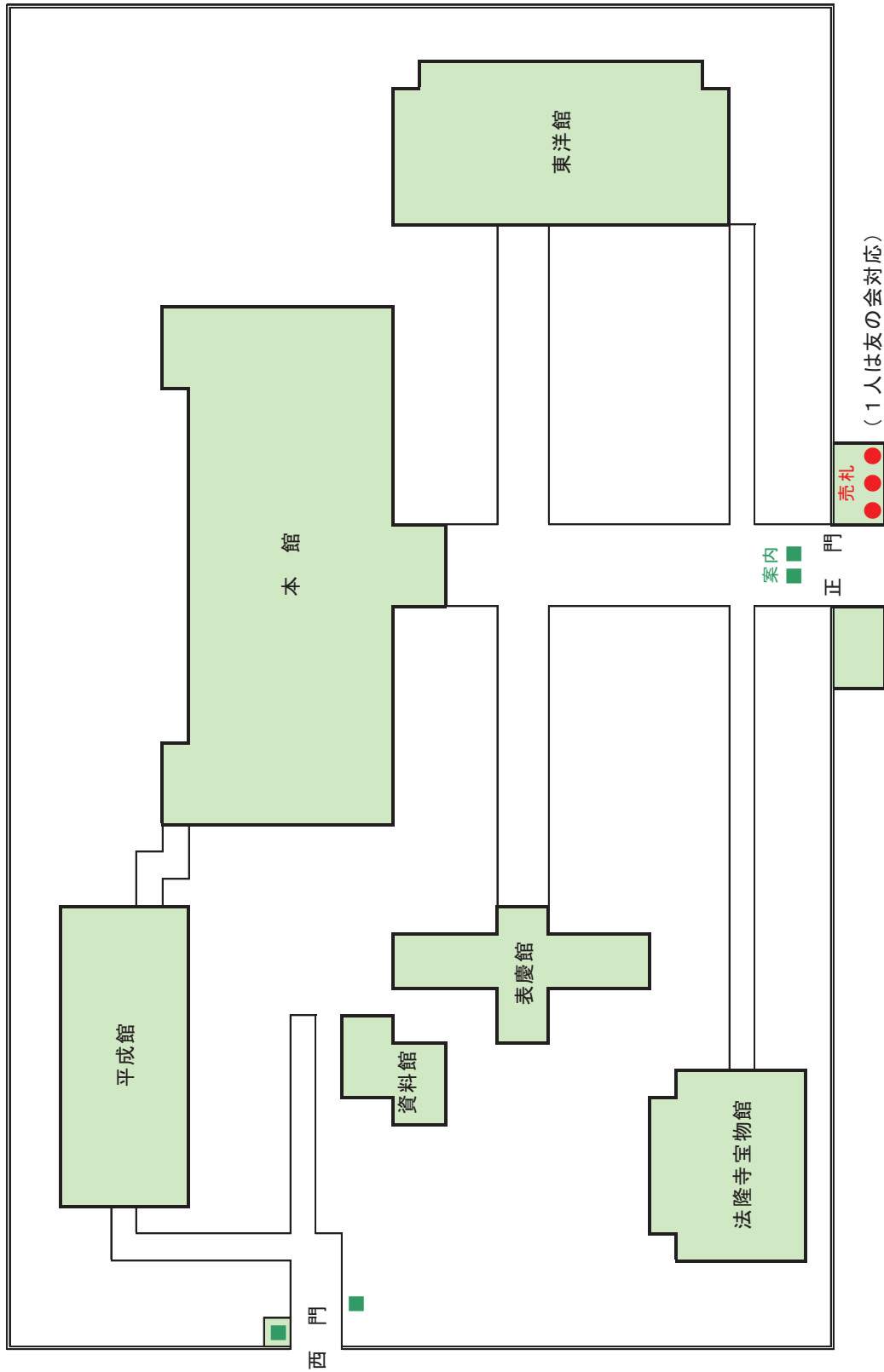
区 分	摘 要	業務日数 (標準)	業 務 時 間
①統括業務			
現場統括者	基本開館日	220	8:30～17:30
	開館時間延長日	60	8:30～18:30
	夜間開館日	30	8:30～20:30
②展示場監視及び売札業務			
総合文化展監視	基本開館日	220	9:00～17:30
	開館時間延長日	60	9:00～18:30
	夜間開館日	30	9:00～20:30
黒田記念館監視	基本開館日	90	12:30～16:30
	特別開館日	6	9:00～17:30
ミュージアムシアター受付	基本開館日	160	9:00～16:30
売札等	基本開館日	220	9:00～17:30
	開館時間延長日	60	9:00～18:30
	夜間開館日	30	9:00～20:30
③一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務			
一般来訪者受付	基本開館日	220	9:00～17:30
	開館時間延長日	60	9:00～18:30
	夜間開館日	30	9:00～20:30
インフォメーション・デスク	基本開館日	220	9:00～17:30
	開館時間延長日	60	9:00～18:30
	夜間開館日	30	9:00～20:30
④入口受付及び案内業務			
西門受付	12/29～1/1を除く 毎日	361	8:00～19:00
本館・表慶館または東洋館・ 平成館入口案内 誘導	基本開館日	220	9:00～17:30
	開館時間延長日	60	9:00～18:30
	夜間開館日	30	9:00～20:30
正門案内	基本開館日	220	9:00～17:30
	開館時間延長日	60	9:00～18:30
	夜間開館日	30	9:00～20:30
黒田記念館入口受付	基本開館日	90	12:30～16:30
	特別開館日	6	9:00～17:30
東京文化財研究所受付	開所日	240	8:45～17:45

- 注) 1 業務日数は標準的なものであり、各年度の東博等の業務日程、特別展の開催状況によって変動が生じる。  
 2 業務時間については、混雑状況等により終了時間が延びるなど変更があり得る。  
 3 ミュージアム・シアターの上映日数については不定であるが、平成22年度の例を掲載した。

### 業務実施場所図面

- 展示場監視及び売札等業務の配置ポスト
- ▲ 一般来訪者受付及びインフォメーションデスク業務の配置ポスト
- 入口受付及び案内業務の配置ポスト

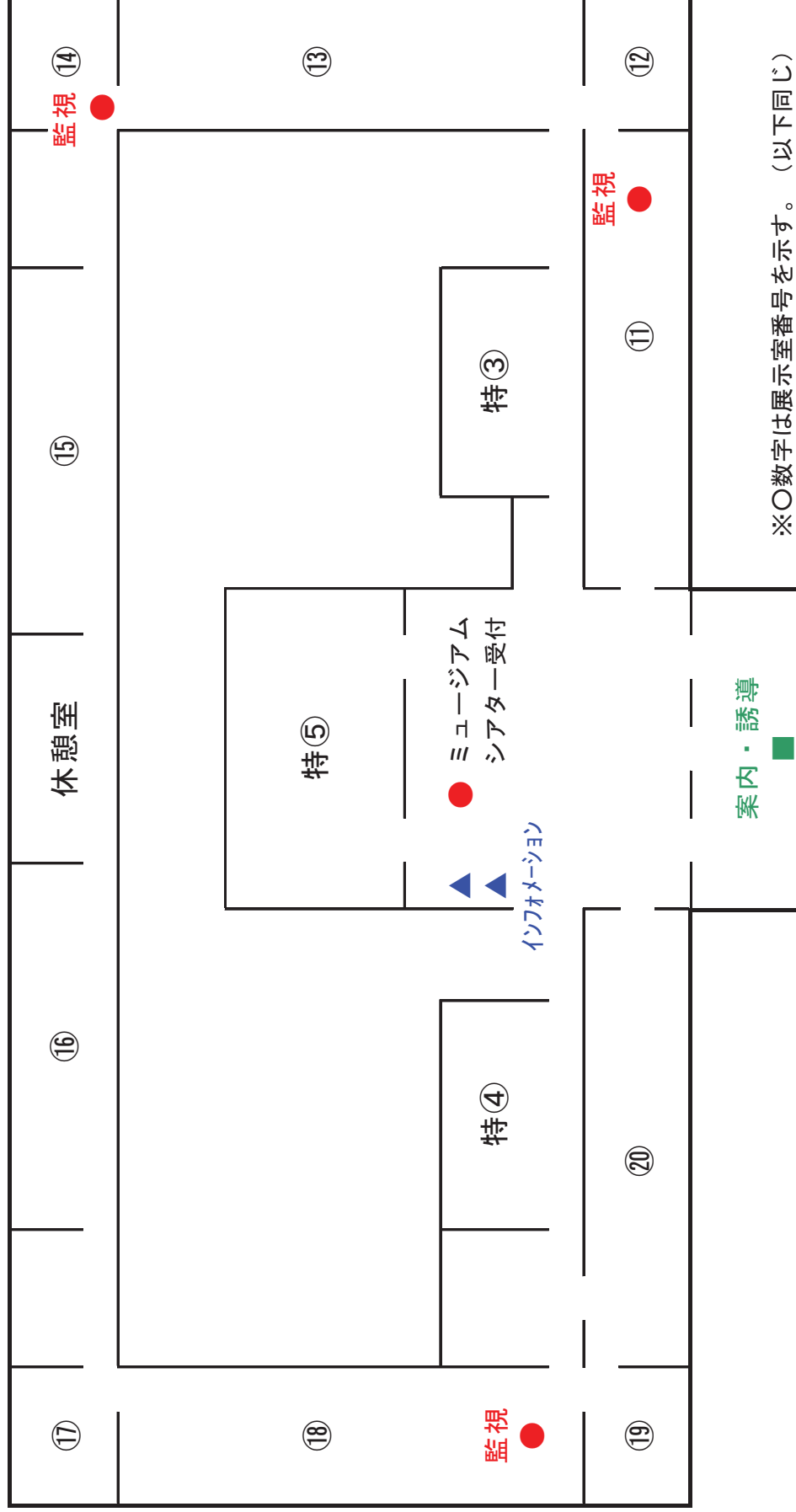
(東京国立博物館構内配置図)





(本館)

# 1階

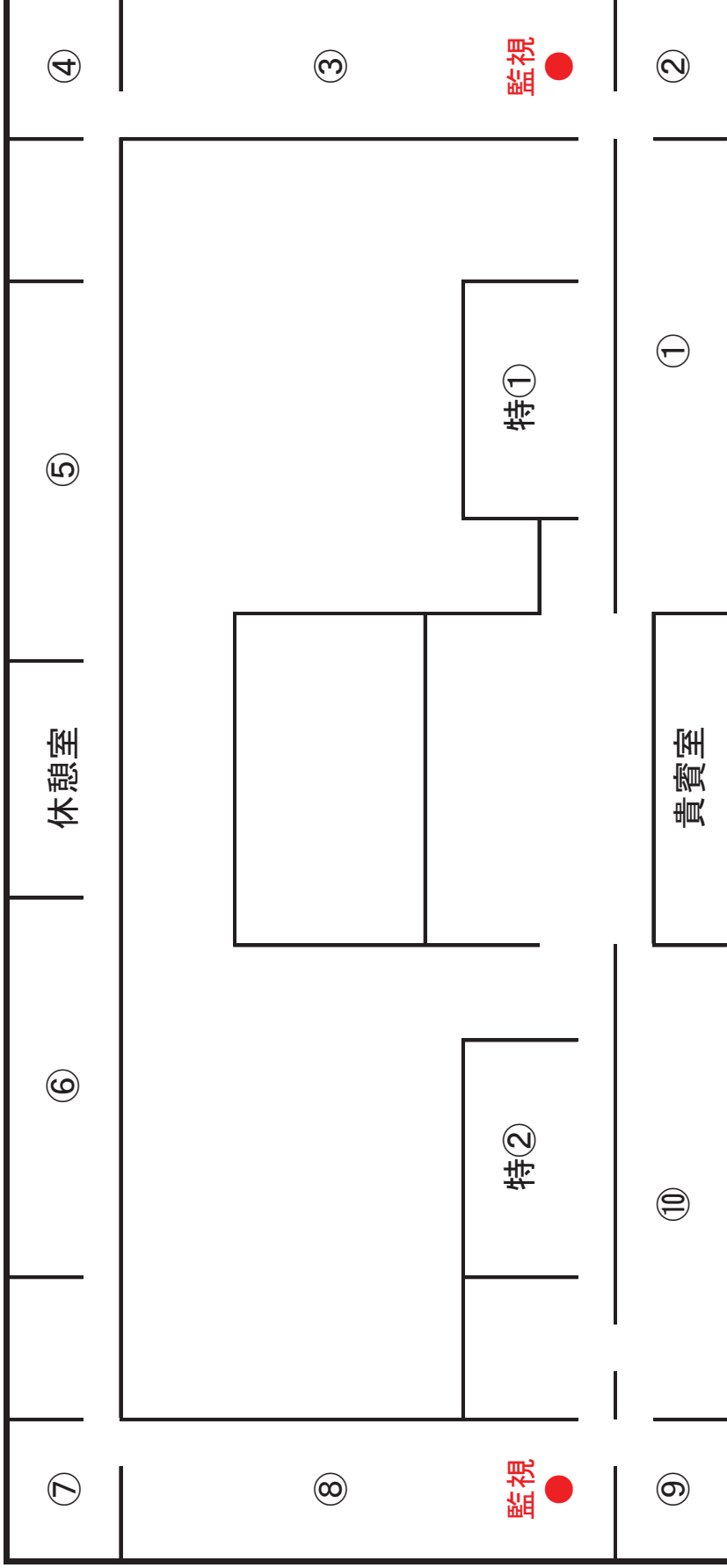


※○数字は展示室番号を示す。(以下同じ)

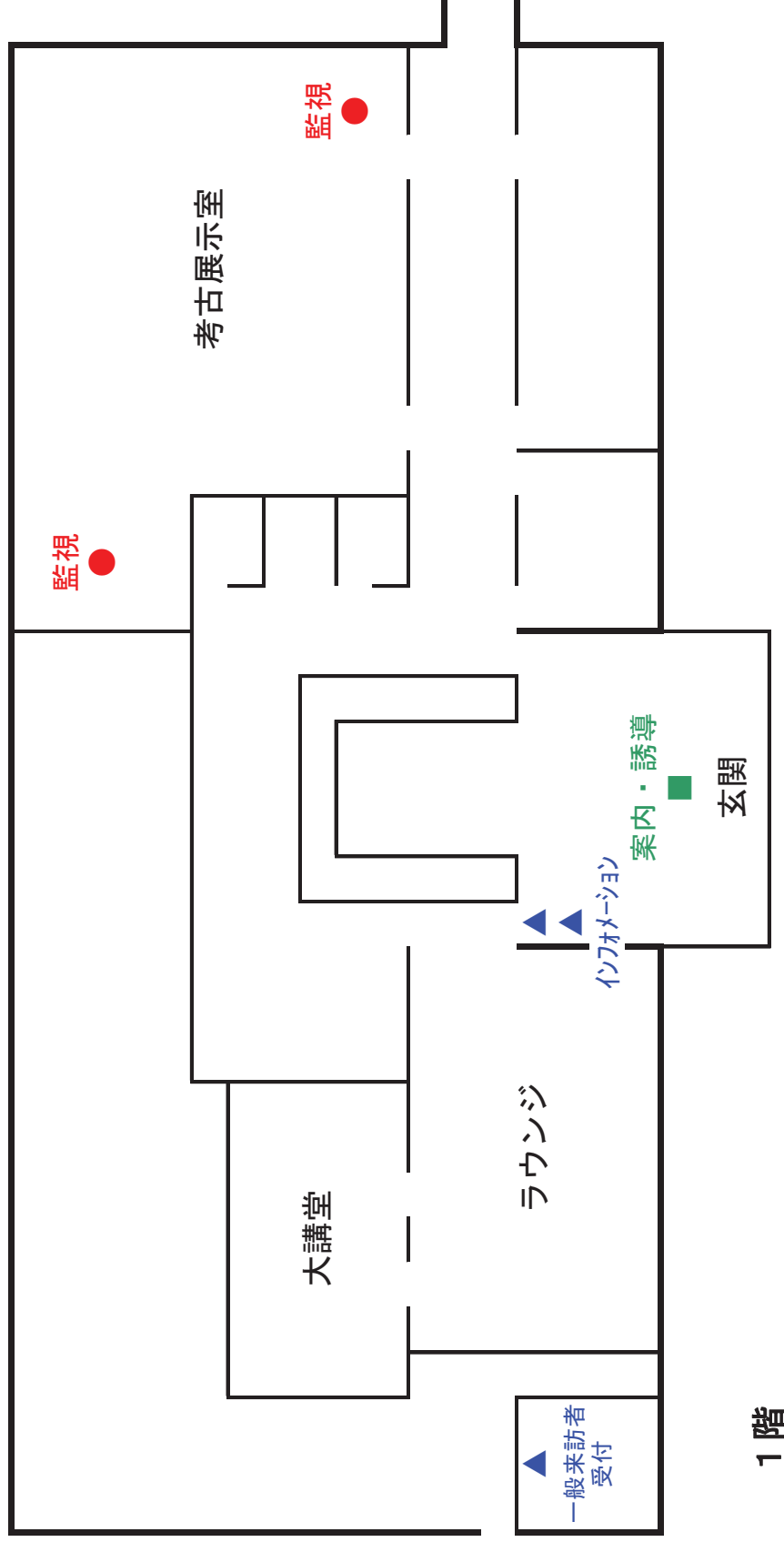
玄関

(本館)

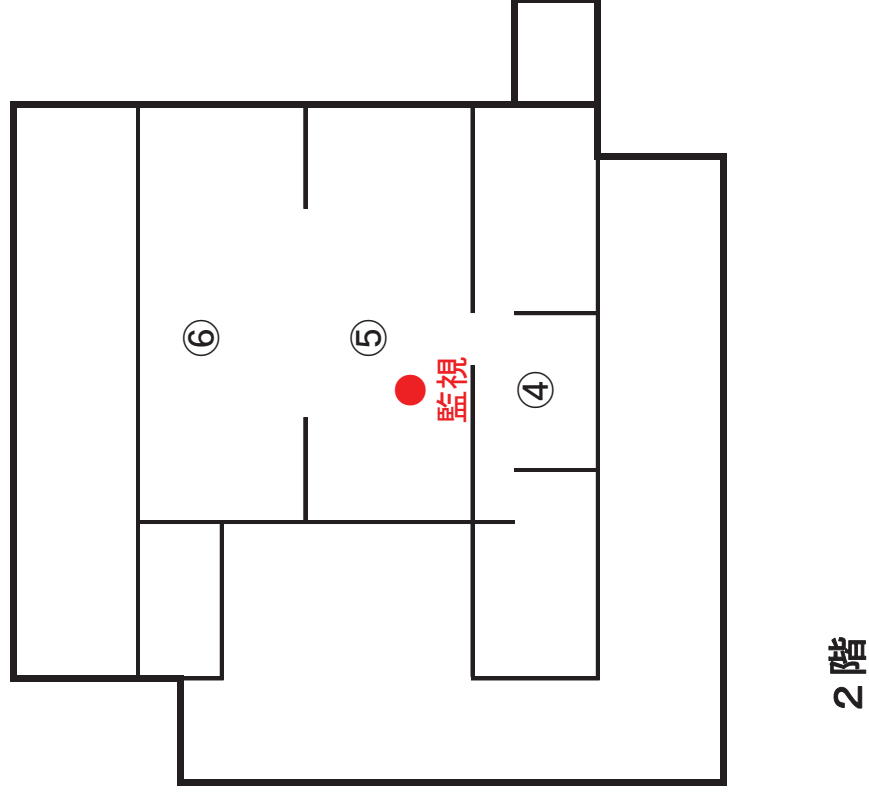
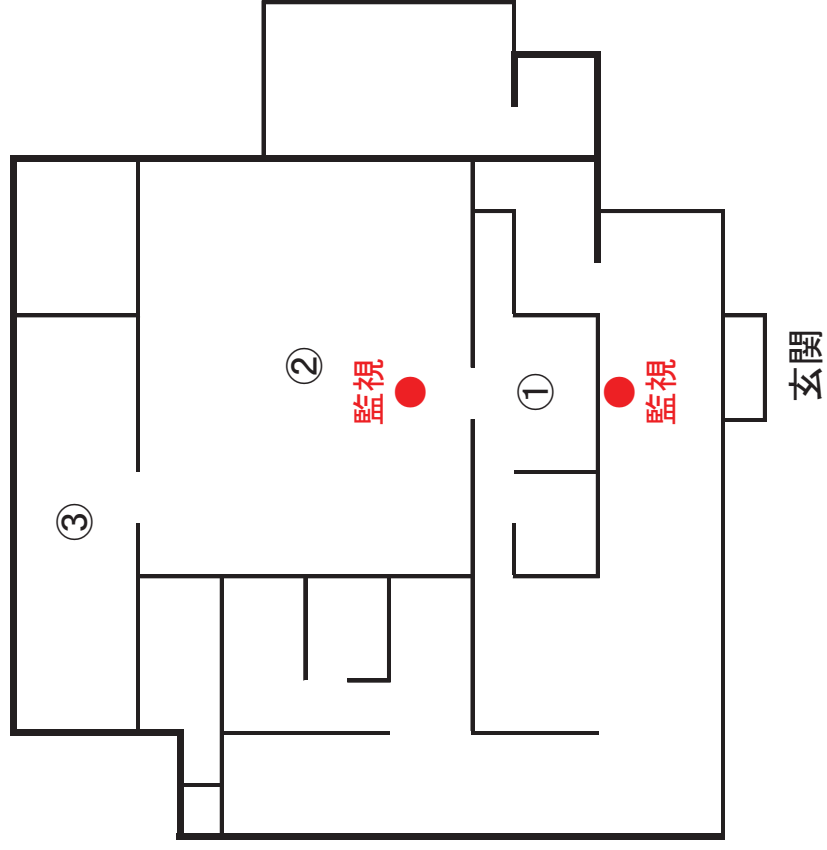
## 2階



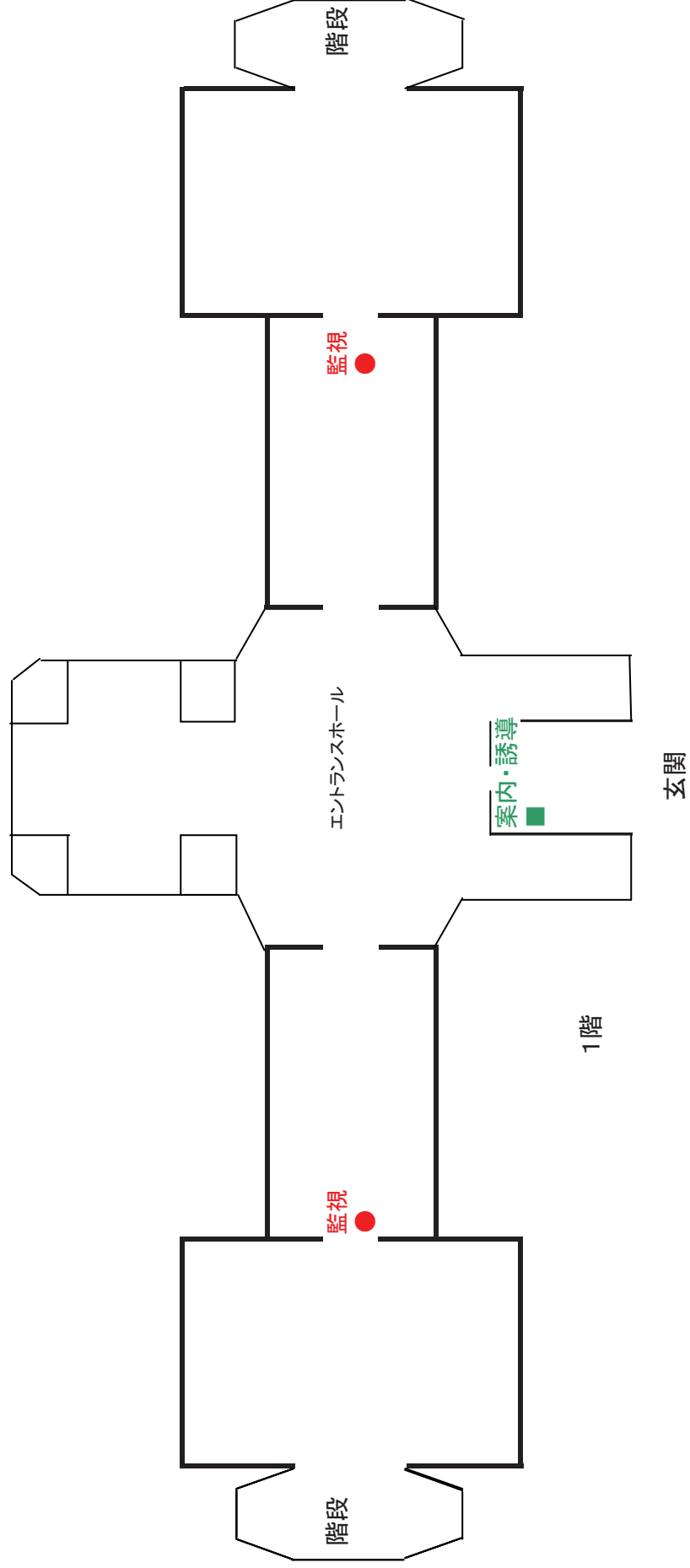
(平成館)



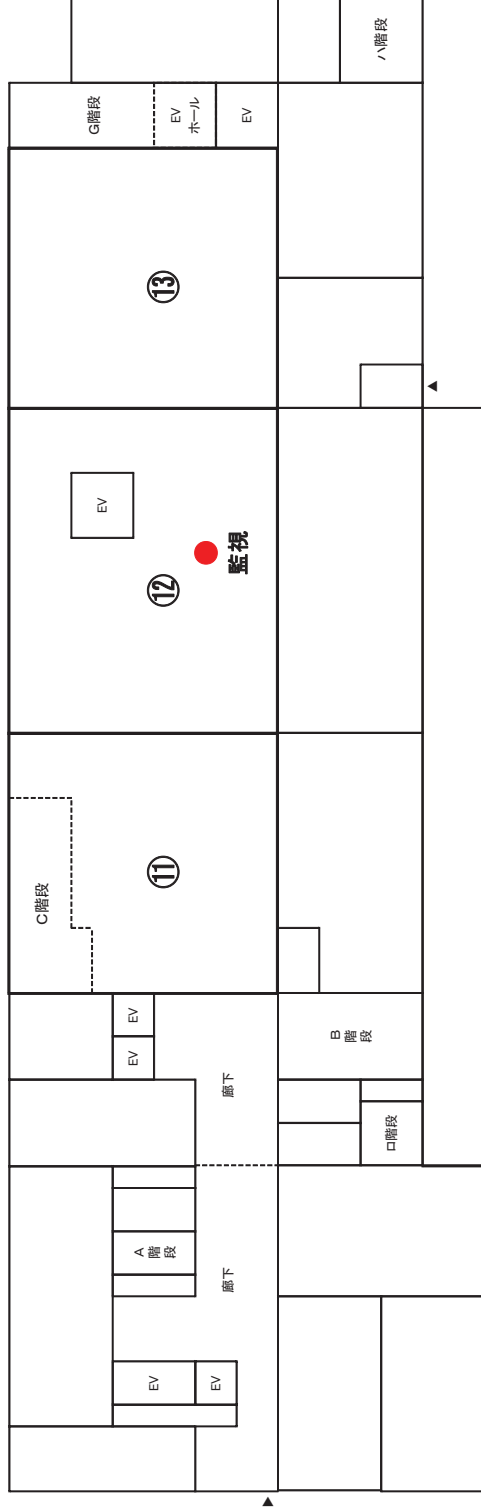
(法隆寺宝物館)



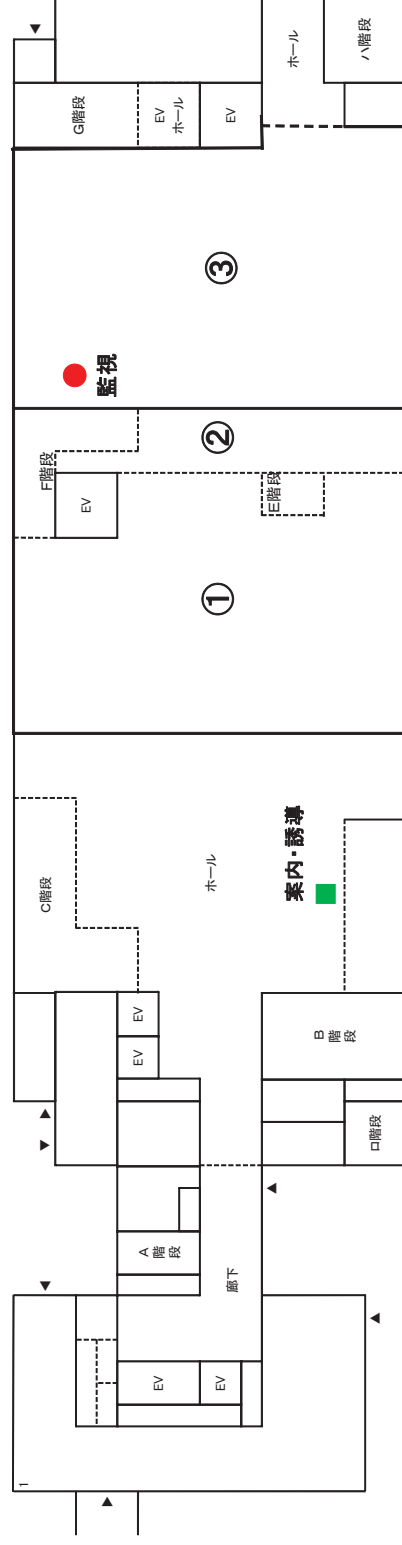
(表慶館)



(東洋館 展示室)



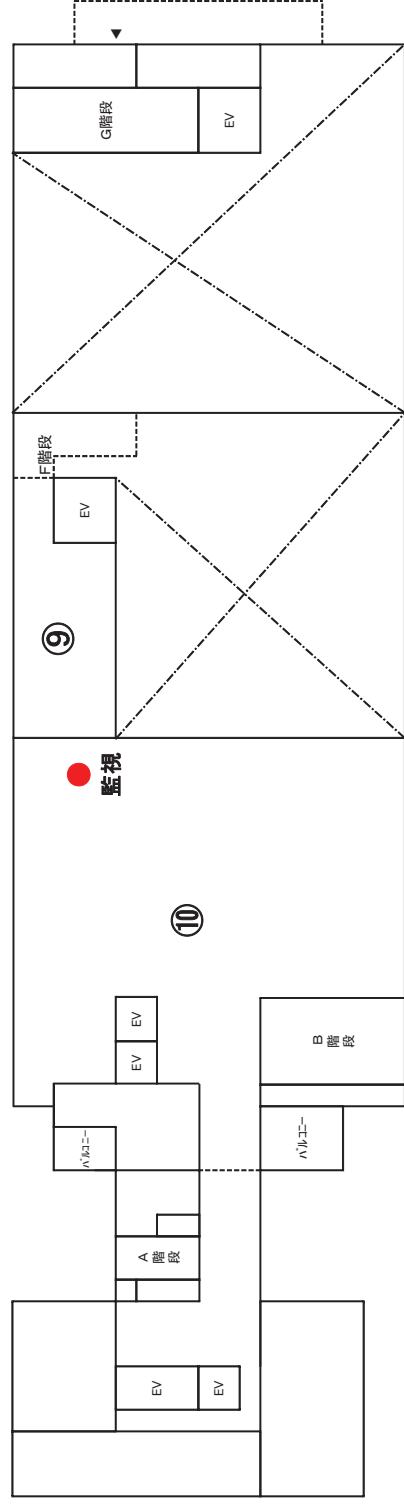
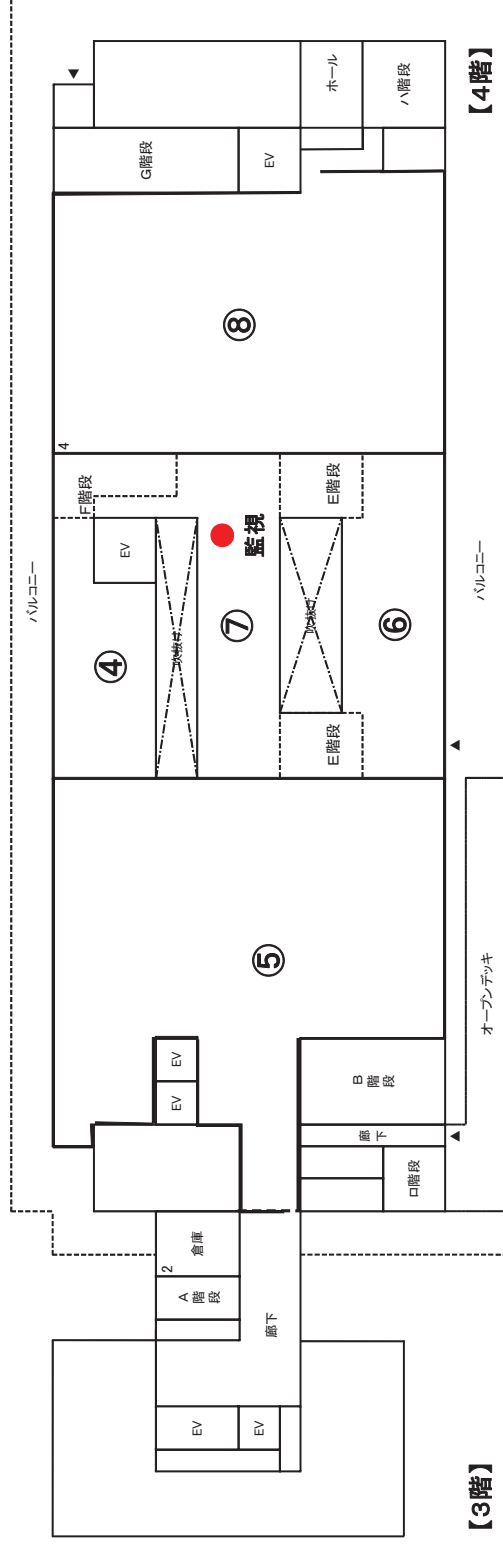
【B1階】



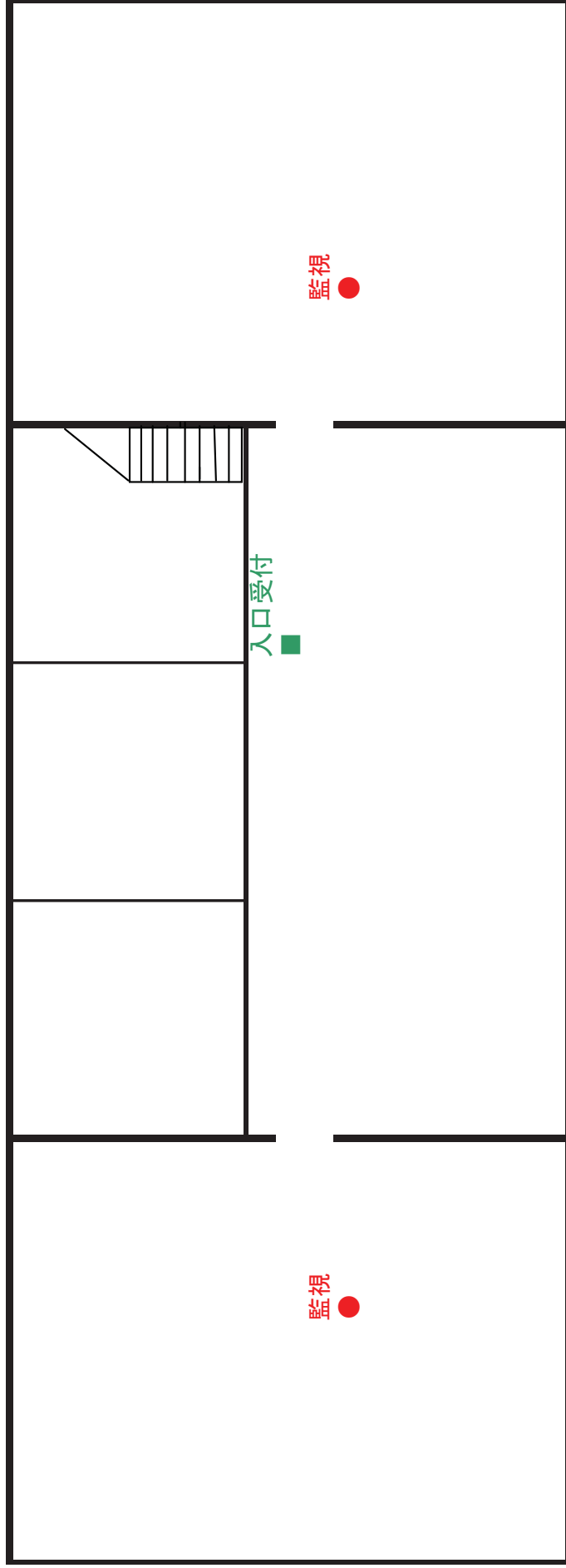
【1階】

【2階】

(東洋館 展示室)

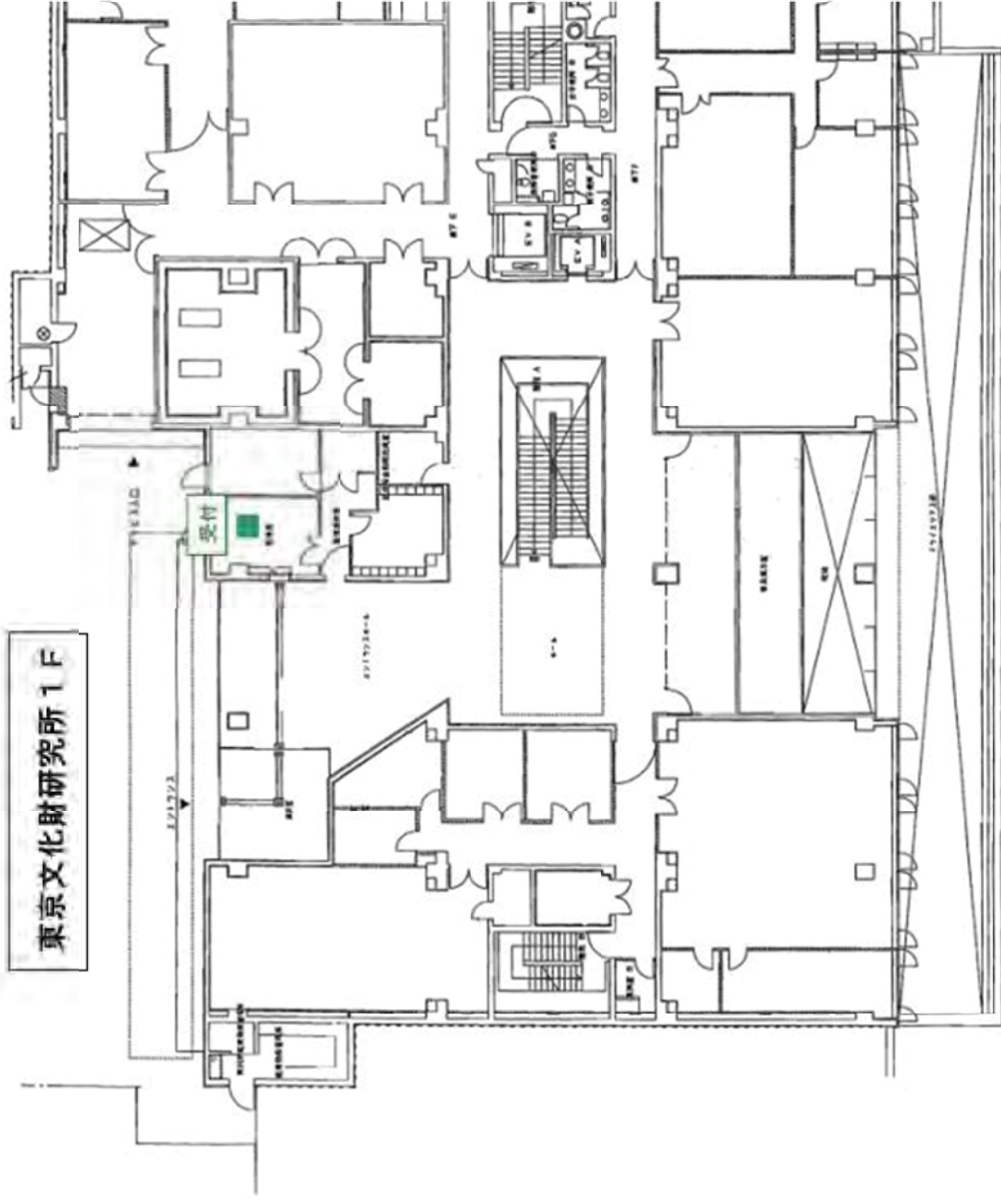


(黒田記念館 展示室)





(東京文化財研究所)



1階

東京国立博物館等の展示場における  
来館者応対等業務

落札者決定基準書（案）

平成 23 年 10 月

独立行政法人国立文化財機構  
東京国立博物館 東京文化財研究所

## 目 次

1	落札者決定基準書の位置付け .....	1
2	事業者選定の概要 .....	1
	(1) 事業者選定の方式 .....	1
	(2) 審査及び落札者決定の手順 .....	1
	(3) 官民競争入札等評価委員会 .....	3
3	提案審査 .....	3
	(1) 第一次審査の方法 .....	3
	(2) 第二次審査の方法 .....	3
4	落札者の決定 .....	9

## 1 落札者決定基準書の位置付け

本落札者決定基準書（以下「本書」という。）は、東京国立博物館及び東京文化財研究所（以下、併せて「東博等」という。）が東京国立博物館の展示場における来館者対応等業務（以下「本件業務」という。）を実施する民間事業者を選定するための方法、手順、評価項目、評価基準等を示したものである。本書は、入札に参加しようとする者に交付する実施要項と一体のものである。

## 2 事業者選定の概要

### （1）事業者選定の方式

本事業を実施する民間事業者には、博物館等の展示事業の運営等について広範かつ専門的な知識や能力が求められる。従って、民間事業者の選定に当たっては、提案内容及び入札価格の審査（以下「提案審査」という。）によって落札者を決定する総合評価落札方式を採用する。

### （2）審査及び落札者決定の手順

入札公告から落札者決定までのフローは、図1に示すとおりである。落札者決定のための審査は、大きく競争参加希望者の入札参加資格の有無を確認する第一次審査（資格審査）と入札参加者の提案内容等を審査する第二次審査からなる。

第一次審査では、入札参加希望者の入札参加資格の有無を確認する。第一次審査において入札参加資格が認められた者は、第二次審査に進むことができる。

第二次審査では、はじめに基礎審査を行う。基礎項目の充足が確認された者については、引き続き、加点項目審査、入札価格審査（開札）、及び両者を併せた総合審査を行う。

東博等は、総合審査の結果、最も高い評価を受けた者を落札者として決定する。

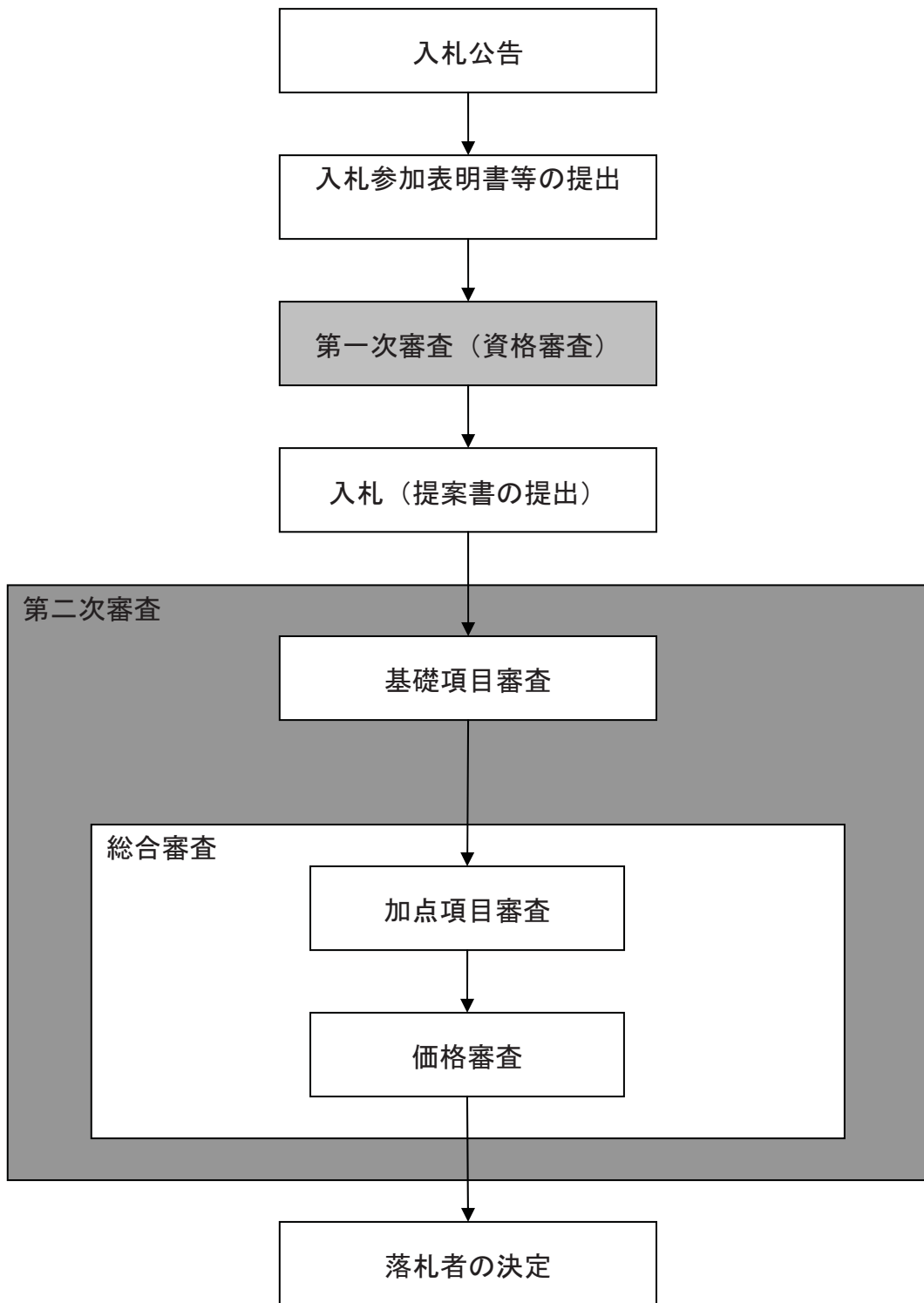


図1 審査から落札者決定までのフロー

### (3) 官民競争入札等評価委員会

東博等は、当該入札を実施するにあたり、東博等職員及び博物館の運営等に見識のある外部の有識者からなる委員で構成される「官民競争入札等評価委員会」（以下「評価委員会」という。）を設置する。評価委員会は、第一次審査と、第二次審査のうち基礎項目審査と加点項目審査を行う。

## 3 提案審査

### (1) 第一次審査の方法

第一次審査は、第二次審査のための提案を行う入札参加者として、適正な資格を有するかを審査するものである。入札参加資格確認については、次のとおり実施する。

- ①本事業への入札参加希望者は、入札説明書に掲げる入札参加資格確認を受けるため、入札参加表明書等を東博等へ提出する。
  - ②東博等は、提出された入札参加表明書等に基づき入札参加資格の有無を確認する。
  - ③東博等は、入札参加資格（暴力団に関するものを除く。）の確認を受けた者に対して、確認結果を通知する。
  - ④入札参加資格（暴力団に関するものを除く。）が確認された者は、提案書を東博等へ提出する。
  - ⑤入札参加資格中、暴力団に関するものを満たしていないことが確認された者に対しては、第二次審査の前にその旨通知する。
- なお、入札参加資格要件は、実施要項に示すとおりである。

### (2) 第二次審査の方法

#### ①基礎項目審査

基礎項目審査においては、仕様書等に基づき、入札参加者が提出した提案書の各様式に記載された内容が、基礎項目を満たしているか否かを評価委員会において審査する。具体的な基礎項目は、以下のとおりである。

- (ア) 東博等が要求した提出書類がすべて具備されているか。
- (イ) 東博等が要求した提案項目（別添資料4様式集及び記載事項P18～20の「記載指示事項」を参照のこと。）についてすべて提案が行われているか。
- (ウ) 提案内容が、仕様書の業務仕様に示した項目や要求水準（実施要項P3～4の2（5）を参照のこと。）を満たしているか。
- (エ) その他、東博等が業務を委託する上で重大な支障や疑義が存在しないか。

当該要件について、全ての基礎項目を充足した提案については、基礎点として 50 点を付与する。また、引き続き、加点項目審査を行う。なお、基礎項目を満たしていない場合は、その入札参加者は欠格とする。

## ②加点項目審査

加点項目審査は、基礎項目審査を通過した者の提案内容について評価委員会において審査する。評価委員会は、各加点項目に対して優れた提案が行われている場合に加点を付与する。加点項目審査の満点は 100 点とし、評価委員会の合議により各提案の加点を付与するものとする。加点項目審査における加点項目及び配点は、表 1 に示すとおりである。

表 1 加点項目審査の加点項目と配点

加 点 項 目		評価の基本的視点	配点
統括業務の 実施方針	総括責任 業務	<p>○総括責任者の責務、他の業務従事者との役割分担、指揮命令系統が明確かつ適切であるか。</p> <p>○東博等とのコミュニケーション(報告・連絡・相談等)方法について具体性・適切性に優れているか。</p> <p>○総括責任者について能力・実績等からみて、その適性に優れているか。</p>	5
	現場統括 業務	<p>○現場統括者と他の業務従事者との指揮命令系統、コミュニケーション方法の考え方が明確かつ適切であるか。</p> <p>○現場統括者について能力・実績等からみて、その適性に優れているか。</p>	5
展示場監視 及び売札等 業務の実施 方針	展示場監視	<p>○業務の実施内容・方法について具体性・適切性に優れているか。</p> <p>○従事者の能力・適性(同種業務の経験、日本・東洋美術等への知識、接客能力等)が優れているか。</p>	5
	売札等	<p>○業務の実施内容・方法について具体性・適切性に優れているか。</p> <p>○従事者の能力・適性(同種業務の経験・接客能力等)が優れているか。</p> <p>○外国語能力(対応言語の種類及び各言語の能力の程度)が優れているか。</p> <p>○金銭管理者の金銭管理業務に対する適性(観覧券の販売や金銭を取り扱う業務への精通度等)や事前の教育訓練の方法等が適切か。</p> <p>○金銭管理の具体的方法について安全性や適切性に優れているか。</p>	10
一般来訪者 受付及びイン フォメーシ ョン・デスク 業務の実施 方針	一般来訪者 受付	<p>○業務の実施内容・方法について具体性・適切性に優れているか。</p> <p>○従事者の能力・適性(同種業務の経験、接客能力等)が優れているか。</p>	5
	インフォメー ション・デス ク	<p>○業務の実施内容・方法について具体性・適切性に優れているか。</p> <p>○従事者の能力・適性(同種業務の経験、日本・東洋美術等への知識、接客能力等)が優れているか。</p> <p>○外国語能力(対応言語の種類及び各言語の能力の程度)が優れているか。</p>	5
入口受付及 び案内業務 の実施方針	入口受付	<p>○業務の実施内容・方法について具体的性・適切性に優れているか。</p> <p>○業務従事者の能力・適性(同種業務の経験、警備・接客能力)が優れているか。</p>	5
	案内業務	<p>○業務の実施内容・方法について具体的性・適切性に優れているか。</p> <p>○業務従事者の能力・適性(同種業務の経験、警備・接客能力)が優れているか。</p>	5
特別展(共催展)開催時 における対応		○特別展開催時における増員についての対応体制に優れているか。	10
外国人来館者への対応		○売札等及びインフォメーション・デスク以外の業務従事者における外国語への対応能力(英語能力者の配置方針・その他言語対応者の配置など)が優れているか。	5
研修・教育の方針		○業務従事者の研修・教育方法について具体性・適切性に優れているか。	5



<p>主要リスクへの対応・危機管理方針</p>	<p>○文化財・来館者の安全に関する理解に優れ、それを踏まえた安全方策についての考え方が適切か。</p> <p>○危機管理(緊急時の連絡体制、危機における対応マニュアルの整備等)の考え方が明確で適切か。</p> <p>○各種防災訓練、AED操作の研修など、危機管理に係る訓練体制に優れているか。</p> <p>○災害・事故などに対応できる警備業務資格者等を適切に配置するなど、安全管理性に優れているか。</p>	<p>10</p>
<p>サービスの質の向上に関する提案</p>	<p>○本件業務について、仕様や東博等が要求している水準を上回るようなサービスの質の向上に関する優れた提案がなされているか。</p>	<p>5</p>
<p>コスト削減に関する提案</p>	<p>○東博等が求める業務の質の水準を確保しつつ、東博等のコストの削減につながるような優れた方策の提案があるか。</p>	<p>5</p>
<p>業務実績</p>	<p>○同種施設での実績(受託年数、受託施設規模等)を踏まえ、「A」15点、「B」10点、「C」、5点、「D」0点の4段階で評価する。</p>	<p>15</p>
<p>合 計</p>		<p>100</p>

加点は、「業務実績」以外の加点項目については、各項目とも以下の5段階評価に基づいて行う。

評価基準		評価係数
A	全体的に特に優れた提案内容となっている。又は特に高く評価すべき提案がなされている。	配点×1.00
B	全体的に優れた提案内容となっている。又は高く評価すべき提案がなされている。	配点×0.75
C	一定の配慮や工夫がなされており評価できるが、特に優れた提案はなされていない。	配点×0.50
D	一定の配慮や工夫がなされており評価できるが、優れた提案はなされていない。	配点×0.25
E	特に評価すべき配慮や工夫は見られない。	配点×0.00

また、業務実績については、平成13年4月1日以降の同種施設（定義は実施要項P8を参照）における監視業務の実績に応じ、以下の方法で加点を行う。

以下 i) ~ iii) の何れにも該当した場合			評価区分 及び加点
i) 継続した実績年数	ii) 同種施設の 延床面積の規模	iii) 同種施設の年間 入館者数の規模	
8年以上	30,000 m <sup>2</sup> 以上の 施設の実績あり	100万人以上の 施設の実績あり	A : 15点
6年以上	20,000 m <sup>2</sup> 以上の 施設の実績あり	50万人以上の 施設の実績あり	B : 10点
4年以上	10,000 m <sup>2</sup> 以上の 施設の実績あり	30万人以上の 施設の実績あり	C : 5点
4年未満	10,000 m <sup>2</sup> 未満の 施設の実績あり	30万人未満の 施設の実績あり	D : 0点

### ③入札価格審査（開札）

東博等は、入札参加者立会いのもと開札を行い、入札参加者が入札書に記載した入札価格が東博等の設定する予定価格の範囲内であることを確認する。なお、基礎項目を満たしている全ての入札参加者の入札価格が予定価格を超えている場合は、再度入札を行う。

#### ④総合審査

総合審査では、各入札参加者の総合評価値を確定させる。総合評価値は、基礎項目審査の結果得られた点数（以下「基礎点」という。）と加点項目審査の結果得られた点数（以下「加点」という。）の合計値を入札価格で除した値とする。

$$\text{総合評価値} = (\text{基礎点} + \text{加点}) / \text{入札価格}$$

## 4 落札者の決定

- (1) 東博等は、総合評価値が最も高い提案を提出した者を落札者として決定する。
- (2) 当該落札者の入札価格が予定価格の2分の1を下回った場合に、「『独立行政法人国立文化財機構契約事務取扱細則』第47条 この規則に定めのないものについては、別に定める。」に基づき、別に定める規則とは別紙「競争加入者心得 22条」により、東博等が必要な調査を行う。
  - ・独立行政法人国立文化財機構契約事務取扱細則

<http://www.nich.go.jp/kisoku/43-01.pdf>
- (3) 最も高い総合評価値を得た者が複数ある場合には、くじ引きにより落札者を決定する。
- (4) 入札不調となった場合には、再度入札を行うものとし、それでも不調となった場合は、入札予定価格、資格基準、仕様書等の見直しを行い、再度公告入札を行う予定である。
- (5) 再度の公告と入札によっても落札者が決定しない場合は、速やかに再々公告・入札の手続きをとるが、決定するまでの間、現在の業者に随意契約することとし、その理由を公表するとともに、官民競争入札等監理委員会に報告するものとする。

東京国立博物館等の展示場における  
来館者応対等業務

従来の実施状況に関する資料（案）

平成23年10月

独立行政法人国立文化財機構

東京国立博物館 東京文化財研究所

## 目 次

1	従来の実施状況に関する情報の開示 .....	1
2	資料1：従来の実施に要した経費（※修正予定） .....	3
3	資料2：従来の実施の際のポスト数及び人数 .....	4
4	資料3：業務区分表 .....	5
5	資料4：展覧会別入館者数一覧 .....	6
6	資料5：年度別開館日数一覧 .....	7
7	資料6：従来の実施方法等 .....	8
8	資料7：従来 of 業務実施体制 .....	9
9	資料8：本件業務対象施設の規模 .....	10
10	資料9：配置図 .....	11

# 1 従来の実施状況に関する情報の開示

## 1 従来の実施に要した経費

(単位:千円)

		H21 年度	H22 年度	H23 年度(予定)
人件費	常勤職員	0	0	0
	非常勤職員	0	0	0
物件費		0	0	0
委託費等	委託費	167,438	161,308	155,974
	成功報酬等	0	0	0
	旅費その他	0	0	0
計(a)		167,438	161,308	155,974
参考値	減価償却費	0	0	0
	退職給付費用	0	0	0
(b) 間接部門費				
(a)+(b)		167,438	161,308	155,974
(注記事項) ・平成 21・22 年度は実績額である。 ・平成 22 年度および平成 23 年度(予定)は複数年度契約による委託である。 ・委託費は、東京国立博物館と東京文化財研究所の総額である。 ・外部委託の概要については、資料1を参照のこと。				

## 2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	H21 年度	H22 年度	H23 年度(予定)
常勤職員	0	0	0
非常勤職員	0	0	0
(業務従事者に求められる知識・経験等) ・入札の対象となる業務は全て外部委託として実施していた。 ・本業務の業務従事者には、別途仕様書に定める、類似施設の業務経験や外国語能力等を有していることが求められる。			

## 3 従来の実施に要した施設及び設備(委託事業者に対して供与した施設・設備)

(事務スペース等) ・平成館控室(執務室・控室用)1室、女子更衣室1室 ・このほか休憩用に談話室の使用が可。 (使用できる設備) ①各業務共通 ・インカム無線機、総務部コピー機、総務課FAX ②売札受付業務・金銭管理業務関係 ・券売機、硬貨選別機、紙幣計算機、大型金庫、固定電話、ロッカー・机・椅子等備付けの什器類 ③各種受付・インフォメーション・デスク業務関係 ・机・椅子その他各所備付けの什器類、固定電話
(注記事項) ・上記施設・備品については、本事業においても委託事業者に対して無償で供与する。

#### 4 従来の実施における目的の達成の程度

展示場監視及び売札等受付業務	H21 年度		H22 年度		H23 年度(予定)	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
業務の不備や過失に起因する文化財の遺失・損傷及び来館者の怪我(病院で治療を要するものをいう。)	—	—	一度も発生しないこと	一度も発生していない	一度も発生しないこと	実施期間中
年2回実施するアンケート調査の来館者対応に関する満足度(満足・やや満足の合計)	—	—	50%以上であること	1回目 64.7% 2回目 64.1%	50%以上であること	実施期間中
年2回実施するアンケート調査の来館者対応に関する不満足度(不満足・やや不満足の合計)	—	—	5%以内であること	1回目 2.7% 2回目 1.5%	5%以内であること	実施期間中
来館者からのクレームのうち、明らかに業務の不備であったと認められるもの	—	—	年間5件を上回らないこと	2件※1	年間5件を上回らないこと	実施期間中
<p>(注記事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年度は、諸施設に関する目標設定を行っていない。</li> <li>・平成21年度は、委託業者の不備や過失に起因する文化財の遺失・損傷及び来館者の怪我が発生した事例はない。</li> </ul> <p>また、来館者対応等業務における委託業者の対応について寄せられたクレーム件数は0件である。</p> <p>※1 クレーム内容(概要)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ラウンジで休憩中に監視員の必要以上の視線が気になり嫌な思いをした。また、観覧中も連れの子供が何かをするのではないかと近距離で監視をされているような不快感を受けた旨、電子メールによる投書が届いた。</li> <li>②展示室で連れの子供が大声を出してしまった際に監視員から威圧的な注意を受け、気分の悪い思いをさせられた旨、電子メールによる投書が届いた。</li> </ol>						

#### 5 従来の実施方法等

従来の実施方法
・資料6、7のとおり
(事業の目的を達成する観点から重視している事項)
・特に、作品及び来館者の安全及び快適な観覧環境の提供について重視している。
(注記事項)



## 2 資料1：従来の実施に要した経費

(単位：円)

業務内容	平成21年度	平成22年度	平成23年度 (予定)
①統括業務	5,893,776	5,436,144	5,478,480
統括業務	5,893,776	5,436,144	5,478,480
②監視及び売札等業務	85,723,982	79,609,537	74,643,590
総合文化展監視業務 注1)	66,681,735	62,092,479	57,489,596
黒田記念館監視業務	1,453,347	1,332,544	1,111,383
ミュージアム・シアター受付業務	1,570,429	1,468,213	1,059,343
売札等業務	16,018,471	14,716,301	14,983,268
③一般来訪者受付及びインフォメーション業務	24,897,390	23,823,555	23,065,770
一般来訪者受付業務	8,583,330	7,879,200	8,104,110
インフォメーション・デスク業務	16,314,060	15,944,355	14,961,660
④入口受付及び案内業務	50,922,882	52,438,044	52,785,332
西門受付業務	18,762,975	18,762,975	18,814,950
本館・平成館・東洋館または表慶館等入口案内誘導 注1)	17,669,126	16,884,000	17,120,250
正門案内業務	13,794,631	12,714,969	12,840,182
東京文化財研究所受付業務	-	3,444,525	3,458,700
黒田記念館受付業務	696,150	631,575	551,250
合計)	167,438,030	161,307,280	155,973,172

注1) 総合文化展監視及び入口案内誘導のうち東洋館については、平成21年6月8日より耐震補強工事のため閉鎖し、代わりに同年8月4日から表慶館を対象とした。なお、その際の表慶館配置ポスト数・人数は、東洋館の配置ポスト数・人数と同様である。

※ 平成23年3月11日東日本大震災に伴い3月31日まで臨時休館とし、4月については開館時間を縮小して開館した。また、5月からは通常開館となるが7月15日までは夜間開館を行わなかった。

※ 平成23年度の黒田記念館については6月30日から10月12日まで休館予定

※ 平成23年度のミュージアムシアター実施については7月1日から土日祝日の実施となる。

### 3 資料2：従来の実施の際のポスト数及び人数

業務区分	平成21年度		平成22年度		平成23年度	
	ポスト数	人数	ポスト数	人数	ポスト数	人数
①統括業務	1	1	1	1	1	1
②監視及び売札等業務	19	27	19	27	18	25
③一般来訪者受付及びインフォメーション業務	2	4	2	4	2	4
④入口受付及び案内業務	9	12	9	12	9	12
計	31	44	31	44	30	42

※ 特別展を行っていない基本開館日の例で示した。

#### (参考) 特別展展示場における来館者対応等業務の別途委託(増員)の状況

特別展(共催展)開催時においては、共催者が特別展展示場における来館者対応等業務について別途委託(増員)を行う。特別展によって増員数は異なるが、平成21年度において平成館と表慶館で以下の大規模な特別展が同時期に開催されていたケースの状況を例示する。

平成館：「国宝阿修羅展」会期61日、入場者946,172人  
 表慶館：「Story of・・・カルティエクリエーション」会期57日、入場者120,483人

業務区分	業務を行う場所	ポスト数	人数
①統括業務(現場統括者)	東博等構内(各特別展ごとに1名ずつ配置)	2	2
②展示場監視及び売札等業務			
ア)特別展監視	平成館2階・表慶館の展示室内	14	19
イ)売札	正門売札	6	6
ウ)観覧券もぎり	平成館1階・表慶館1階の各特別展会場入口	5	7
③入口受付及び案内業務			
ア)平成館・表慶館内外案内誘導	平成館前庭・1階玄関・2階展示会場前、表慶館入口等	19	20
イ)正門案内	正門前	2	2
④特別展事務局業務	平成館2階、表慶館2階の各特別展事務局	2	2
⑤看護業務(看護師)	平成館2階救護室	1	1
計		51	59

#### 4 資料3：業務区分表

業務区分表	現状		民間競争入札	
	博物館	請負業者	博物館	請負業者
①統括業務		○		○
②展示場監視及び売札等業務				
総合文化展監視業務		○		○
黒田記念館監視業務		○		○
ミュージアム・シアター受付業務		○		○
売札等業務		○		○
③一般来訪者受付及びインフォメーション業務				
一般来訪者受付業務		○		○
インフォメーション・デスク業務		○		○
④入口受付及び案内業務				
西門受付業務		○		○
本館・平成館・表慶館または東洋館入口案内誘導業務		○		○
正門案内業務		○		○
東京文化財研究所受付業務		○		○
黒田記念館入口受付業務		○		○

## 5 資料4：展覧会別入館者数一覧

平成20年度

開催館	展覧会種別	展覧会名	開催期間	開催日数	入館者数
本館 他	平常展			310	412,675
平成館	特別展	国宝 薬師寺展	4/1～6/8	61	742,910
		対決展	7/8～8/17	36	326,784
		大琳派展	10/7～11/16	36	308,213
		妙心寺展	1/20～3/1	35	151,833
		国宝 阿修羅展	3/31	1	12,277
表慶館	特別展	フランスが夢見た日本展	7/1～8/3	30	58,342
		スリランカ展	9/17～11/30	65	80,865
		福澤諭吉展	1/10～3/8	50	73,128
		Story of・・・カルティエクリエーション展	3/28～3/31	3	4,915
黒田記念館	平常展			92	19,038

平成21年度

開催館	展覧会種別	展覧会名	開催期間	開催日数	入館者数
本館 他	平常展			313	330,536
平成館	特別展	国宝 阿修羅展	4/1～6/7	60	933,895
		伊勢神宮と神々の美術展	7/14～9/6	49	114,796
		染付 藍が彩るアジアの器展	7/14～9/6	49	52,731
		皇室の名宝展	10/6～11/29	44	447,944
		国宝 土偶展	12/15～2/21	56	128,285
		長谷川等伯展	2/23～3/22	25	292,526
表慶館	特別展	Story of・・・カルティエクリエーション展	4/1～5/31	54	115,568
黒田記念館	平常展			89	20,345

平成22年度

開催館	展覧会種別	展覧会名	開催期間	開催日数	入館者数
本館 他	平常展(総合文化展)			297	373,068
平成館	特別展	細川家の至宝展	4/20～6/6	43	182,470
		誕生!中国文明展	7/6～9/5	55	105,538
		東大寺大仏 ― 天平の至宝 ― 展	10/8～12/12	59	232,791
		平山郁夫展	1/18～3/6	42	188,402
黒田記念館	平常展			80	17,30

※ 平成23年1月より、平常展は総合文化展に名称変更した。

## 6 資料5：年度別開館日数一覧

(単位：日)

館名	種別	平成20年度	平成21年度	平成22年度 <sup>※5</sup>
本館	開館日数	310	313	297
	うち特別展開催日数	0	0	0
	うち開館時間延長日数 <sup>※1</sup>	78	88	82
	うち夜間開館日数 <sup>※2</sup>	33	53	26
東洋館 <sup>※3</sup>	開館日数	310	61	0
	うち特別展開催日数	0	0	0
	うち開館時間延長日数	78	26	0
	うち夜間開館日数	33	34	0
平成館	開館日数	310	313	297
	うち特別展開催日数	171	223	199
	うち開館時間延長日数	78	88	82
	うち夜間開館日数	33	53	26
法隆寺宝物館	開館日数	310	313	297
	うち特別展開催日数	0	0	0
	うち開館時間延長日数	78	88	82
	うち夜間開館日数	33	53	26
表慶館	開館日数	203	286	297
	うち特別展開催日数	148	54	0
	うち開館時間延長日数	58	71	82
	うち夜間開館日数	30	50	26
黒田記念館 <sup>※4</sup>	開館日数	92	119	110
資料館	開館日数	310	313	297
その他(庭園)	開放日数	69	68	70

通常開館時間は、9:30～17:00である。

※1 開館時間延長とは、閉館時間を18:00とするものである。

※2 夜間開館とは、閉館時間を20:00とするものである。

※3 東洋館は耐震補強工事のため平成21年6月8日から閉鎖(平成25年1月リニューアルオープン予定)。

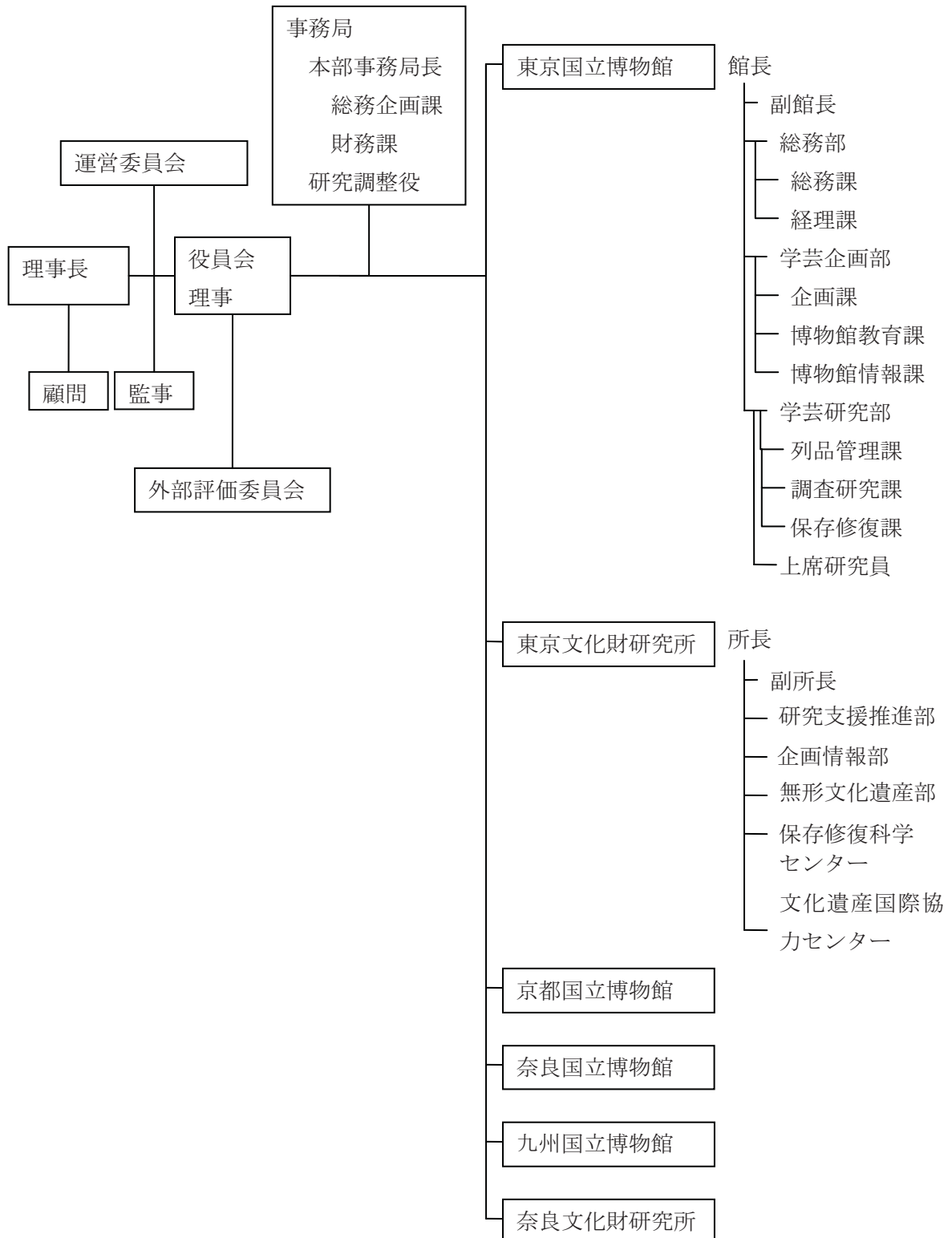
※4 黒田記念館の開館時間は、13:00～16:00である。

※5 平成23年3月12日から27日の間は、震災の影響により臨時休館を行った。

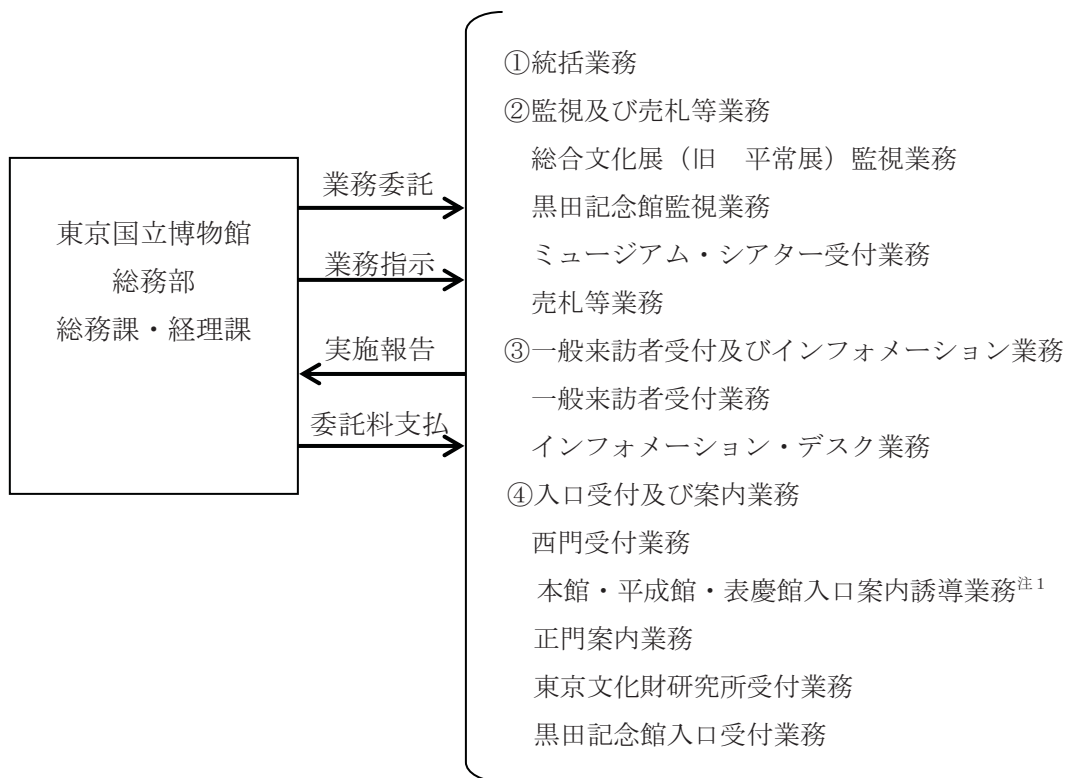
## 7 資料6：従来の実施方法等

(1) 独立行政法人国立文化財機構組織図

(平成23年4月1日現在)



## 8 資料7：従来の業務実施体制



注1 東洋館は、平成21年6月8日から耐震改修工事（平成25年1月リニューアルオープン予定）のため閉鎖し、その間、代わりに表慶館を業務対象とした。

## 9 資料8：本件業務対象施設の規模

(㎡)

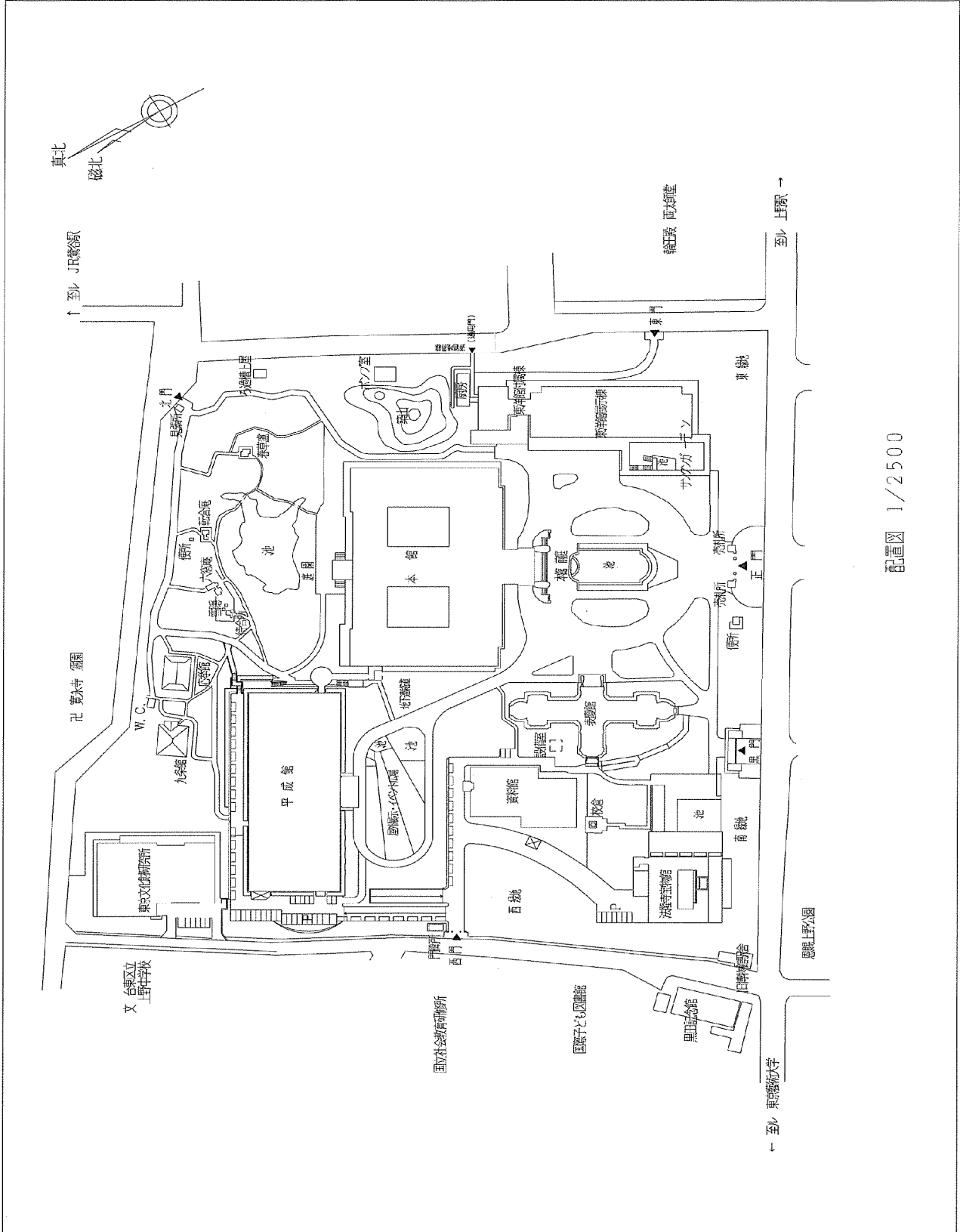
	東京国立博物館	東京文化財研究所
土地面積	120,258	4,181
建物総面積	建築面積 21,896 延面積 71,642	建築面積 2,258 延面積 10,623
展示館	展示面積 計 18,536 収蔵庫面積 計 8,397	
本館	建築面積 6,602 延面積 22,416 展示面積 7,346 収蔵庫面積 4,087	
東洋館 <sup>注1</sup>	建築面積 2,892 延面積 12,531 展示面積 4,252 収蔵庫面積 1,333	
平成館	建築面積 5,529 延面積 19,393 展示面積 4,471 収蔵庫面積 2,119	
法隆寺宝物館	建築面積 1,935 延面積 4,031 展示面積 1,462 収蔵庫面積 291	
表慶館	建築面積 1,130 延面積 2,077 展示面積 637 収蔵庫面積 542	
黒田記念館	建築面積 705 延面積 1,958 展示面積 368 収蔵庫面積 25	

注1 東洋館は、平成21年6月8日から耐震改修のため閉鎖し、平成25年1月にリニューアルオープンする予定である。閉鎖期間中は表慶館が業務対象となる。



# 10 資料9：配置図

## 上野地区配置図



# 東京国立博物館等の展示場における 来館者応対等業務

様式集及び記載要領（案）

平成23年10月

独立行政法人国立文化財機構  
東京国立博物館 東京文化財研究所

## 1 提出書類

### 1) 質問書に関する提出書類（用紙は全てA4とする）【1部】

様式 1-1 質問書提出届

様式 1-2 質問書

### 2) 入札参加表明書等（第一次審査）（用紙は全てA4とする）【15部】

様式 2-1 入札参加資格表明書

様式 2-2 共同事業体構成員役割分担表

様式 2-3 委任状（構成員→代表企業）

様式 2-4 統括業務を担当する民間事業者の業務実績

様式 2-5 総括責任者及び現場統括者

様式 2-6 添付資料提出確認書

様式 2-7 共同事業体構成員変更届

様式 2-8 入札辞退届

### 3) 入札書及び提案書（第二次審査）（特記がある場合を除き、用紙は全てA4とする）

#### ①入札書【1部】

様式 3-1-1 入札書

様式 3-1-2 委任状（代理人）

様式 3-1-3 仕様書に関する確認書

#### ②提案書【15部】

様式 3-2-1 表紙

様式 3-2-2～3 統括業務の実施方針

様式 3-2-4～5 展示場監視及び売札等業務の実施方針

様式 3-2-6～7 一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務の実施方針

様式 3-2-8～9 入口受付及び案内業務の実施方針

様式 3-2-10 特別展（共催展）開催時における対応

様式 3-2-11 外国人来館者への対応

様式 3-2-12 研修・教育の方針

様式 3-2-13 主要リスクへの対応・危機管理

様式 3-2-14 サービスの質の向上に関する提案

様式 3-2-15 コスト削減に関する提案

様式 3-2-16 業務実績

様式 3-2-17 入札価格内訳

様式 3-2-18 業務別費用の内訳詳細

## 2 提案書作成上の留意点

### (1) 企業名の記載

- ・ 提案書には企業名、ロゴマーク等を使用して良いものとする。

### (2) 記載内容

- ・ 明確かつ具体的、簡潔に記述すること。
- ・ 造語、略語は、専門用語、一般用語を用いて初出の個所に定義を記述すること。
- ・ 他の様式や補足資料に関連する事項が記載されているなど、参照が必要な場合には、該当するページを記入すること。

### (3) 書式等

- ・ 各提出書類に用いる言語は日本語、通貨は円、単位はS I単位とすること。
- ・ 使用する用紙は、表紙を含め、各規定様式を使用し、特に指定のある場合を除き、A 4縦長またはA 3横長とし、横書き片面とすること。
- ・ ページ数に制限がある場合は、それを遵守すること。
- ・ 図面等を除き、各提出書類で使用する文字の大きさは、原則 10.5 ポイント程度とし、左側に 20mm 以上の余白を設定すること。

### (4) 編集方法

- ・ 提案書の順序は、様式通番のとおりとし、ホチキス綴じせずクリップ留めにすること。
- ・ 提案書の 1 項目が複数ページにわたるときは、右上に番号を付すこと。  
例) 1 枚目/10 枚中、2 枚目/10 枚中、・・・

### (5) 提出方法

- ・ 右下に通し番号を付すこと。
- ・ 指定のある様式については、Microsoft Excel を使用して作成すること。
- ・ 提案書の全データが保存されている CD-R を 1 枚提出すること。
- ・ 入札提案書は、バインダー綴じとし、正本 1 部、副本 14 部、計 15 部提出すること。部数の数が分かるように、バインダーの表紙に、通し番号を記載すること。 例：正本 1/●、副本 2/●～●/●

## 質問書届出書

「東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務」の実施要項等について、以下のとおり質問書を提出します。

会 社 名	
部 署	
役 職 ・ 氏 名	
住 所	
電 話 番 号	
ファクシミリ番号	
電子メールアドレス	

## 提出質問数

資 料 名	質問数	備 考
実施要項		
仕様書		
落札者決定基準書		
従来の実施状況に関する資料		
様式集及び記載要領		
その他		
合計		

注) 別添の様式により、Excel (Microsoft Excel 2000 に対応可能なバージョン) により作成して下さい。

## 質問書

「東京国立博物館の展示場における来館者対応等業務」の実施要項等について、以下のとおり質問事項を提出します。

会社名	
部署名	
役職・担当者名	
住所	
電話番号	
FAX番号	
電子メール	

No	資料名	頁/ 様式	該当箇所	タイトル	質問
1					
2					
3					
4					
5					

<質問例>

No	資料名	頁/ 様式	該当箇所	タイトル	質問
1	実施要項	2	5. (1) ア ①	〇〇〇	〇〇については、△△でしょうか。

- 注1) 別添の様式により、Excel (Microsoft Excel 2000 に対応可能なバージョン) により作成すること。
- 注2) 該当箇所の記入に当たっては、数値、記号は半角小文字で記入すること。
- 注3) 行が不足する場合は、適宜追加すること。
- 注4) 本表は資料名ごとに作成し、各資料の該当箇所の順番に並べること。
- 注5) 質問は No. につき、1点とすること (1つの No. に複数の質問を含まないこと)

## 入札参加資格表明書

分任契約担当役

東京国立博物館総務部長 殿

共同事業体名

(代表者)商号または名称

所 在 地

代 表 者 名

㊟

平成23年●月●日付で入札公告のありました「東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務」に係る入札参加資格について確認されたく、下記の入札参加資格確認資料を添えて申請します。

実施要項に定められた入札参加資格要件を満たしていること、並びに、この申請書及び添付書類の内容については、事実と相違ないことを誓約します。

記

### 【入札参加資格確認資料 一覧】

共同事業体構成員役割分担表

委任状(構成員→代表企業)

統括業務を担当する民間事業者の業務実績

統括責任者

添付資料提出確認書

### ※ 問い合わせ先

担当者 : ○○○○

部署 : ○○○本店○○部○○課

電話番号 : (代) ○○-○○○-○○○○ [ (内) ○○○○ ]

FAX番号 : ○○-○○○-○○○○

E-MAIL : ○○○○○○.jp

共同事業体構成員役割分担表

共同事業体名： [ ]

構成員 (代表企業)	商号または名称 所在地
	担当者 氏名 所属 電話 FAX E-mail
	<本事業における役割> 本事業における役割を選択し、その内容を簡潔に記載してください。なお、一つの業務を複数の企業で分担する場合は、分担する業務の内容についても記載してください。
構成員	商号または名称 所在地
	担当者 氏名 所属 電話 FAX E-mail
	<本事業における役割>
構成員	商号または名称 所在地
	担当者 氏名 所属 電話 FAX E-mail
	<本事業における役割>

注1) 構成員の記入欄が足りない場合は、本様式に準じて追加・作成すること。

注2) 本事業における役割は、次の業務を担当する者から選択すること。統括業務、展示場監視及び売札等業務、一般来訪訪者受付及びインフォメーション・デスク業務、入口受付及び案内業務。なお、1社が複数の役割を兼ねることも可とする。



## 委 任 状

共同事業体名： [ ]

商号または名称 所 在 地 代 表 者 名	印
商号または名称 所 在 地 代 表 者 名	印
商号または名称 所 在 地 代 表 者 名	印
商号または名称 所 在 地 代 表 者 名	印

注1) 記入欄が足りない場合は、本様式に準じて追加・作成すること。

私達は、下記の企業を共同事業体の代表企業とし、「東京国立博物館等の展示場における来館者応対等業務」に関し、下記の権限を委任します。

受任者 (代表企業)	商号または名称 所 在 地 代 表 者 名	印
委任事項	1. 入札への入札参加資格確認申請に関する件 2. 入札辞退に関する件 3. 入札及び提案書に関する件	

統括業務を担当する民間事業者の業務実績

事業者名：〇〇〇〇

施設名称	〇〇〇〇
業務名称	〇〇〇〇施設 〇〇〇〇業務
発注機関名	〇〇〇〇
施設所在地	〇〇県〇〇市〇〇町〇〇
契約金額（開示可能な場合）	〇〇〇,〇〇〇,〇〇〇円
契約期間	平成〇年〇月〇日～平成〇年〇月〇日
建物用途	〇〇〇〇
建物規模	延床面積：〇〇, 〇〇〇㎡
業務内容	〇〇〇〇

注1) 「別添資料1・仕様書」の1頁で規定されている民間事業者の業務範囲の中で「ア 統括業務」の業務実績を記載すること。

注2) 記載欄の明示は記入例である。

## 総括責任者及び現場統括者

1. 総括責任者

事業者名： ○○○○

配置予定従事者の氏名		
資格・免許		
所属・役職		
主な 業務 実績 の 内容	施設名称	○○○○
	業務の発注者名	○○○○
	業務の受注者名	○○○○
	施設所在地	○○県○○市○○町○○
	契約期間	平成○年○月○日～平成○年○月○日
	総括責任者・部門責任者の別	○○責任者
	建物用途	○○○○
	建物規模	延床面積：○○，○○○㎡
	年間平均来館者数（過去○年間平均）	○○万人
	業務内容	○○○○

- 注1) 「別添資料1・仕様書」の4頁で規定されている統括業務のうち、総括責任業務を担当する者について記載すること。
- 注2) 担当者の経験については、記載する業務の契約書等（運営事業名、契約金額、発注者、受注者の確認ができる部分）の写しを提出すること。
- 注3) 記載欄の明示は記入例である。
- 注4) 資料提出時点において、配置予定の責任者を決定できないことにより複数の候補者をもって資料を提出する場合には、当該責任者の候補者ごとに本様式による資料を作成する。

2. 現場統括者

事業者名： ○○○○

配置予定従事者の氏名		
資格・免許		
所属・役職		
主な 業務 実績 の 内容	施設名称	○○○○
	業務の発注者名	○○○○
	業務の受注者名	○○○○
	施設所在地	○○県○○市○○町○○
	契約期間	平成○年○月○日～平成○年○月○日
	総括責任者・部門責任者の別	○○責任者
	建物用途	○○○○
	建物規模	延床面積：○○，○○○㎡
	年間平均来館者数（過去○年間平均）	○○万人
	業務内容	○○○○

- 注1) 「別添資料1・仕様書」の4頁で規定されている統括業務のうち、現場統括業務を担当する者について記載すること。
- 注2) 担当者の経験については、記載する業務の契約書等（運営事業名、契約金額、発注者、受注者の確認ができる部分）の写しを提出すること。
- 注3) 記載欄の明示は記入例である。

添付資料提出確認書

企業名			
添付書類		入札参加者 確認	東博 確認
①	会社概要		
②	企業単体の貸借対照表、損益計算書、及び利益処分案（直近3期分）		
③	連結決算の貸借対照表及び損益計算書（直近1期分）		
④	会社定款（入札公告日以降に交付されたこと）		
⑤	印鑑証明書（入札公告日以降に交付されたこと）		
⑥	法人税納税証明書（入札公告日以降に交付されたこと）		
⑦	消費税納税証明書（入札公告日以降に交付されたこと）		
⑧	商業登記簿謄本（入札公告日以降に交付されたこと）		
⑩	業務実績を証明できる資料（契約書の写し等）		
⑪	資格審査結果通知書（全省庁統一資格）（写）		

注1) 企業毎に本様式を使用し、提出すること。

注2) 必要書類が揃っていることを確認した上で、「入札参加者確認」欄に「○」をつけること。

## 共同事業体構成員変更届

分任契約担当役

東京国立博物館総務部長 殿

共同事業体名

(代表者) 商号または名称

所 在 地

代 表 者 名

印

平成23年●月●日に公告された「東京国立博物館の展示場における来館者対応等業務」に関する入札参加表明書等を提出しましたが、下記の理由により共同事業体構成員を変更させて頂きたく、変更企業の競争参加資格確認申請書及び関係書類を添えて提出します。

なお、実施要項に定められた入札参加資格要件を満たしていること、並びに、この変更届及び添付書類の記載内容については事実と相違ないことを誓約します。

構成員 (変更前)	商号または名称 所在地 代表者名 <span style="float: right;">印</span>
構成員 (変更後)	商号または名称 所在地 代表者名 <span style="float: right;">印</span>
変更理由	

注1) 新・旧の構成員等の記入欄が足りない場合は、本様式に準じて作成・追加すること。

注2) 本様式と同時に、この変更届に従って変更・追加が必要となるもの（添付すべき資料等を含む）も提出すること。

平成 年 月 日

入札辞退届

分任契約担当役  
東京国立博物館総務部長 殿

共同事業体名

(代表者)商号または名称

所 在 地

代 表 者 名

印

「東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務」実施要項に基づき、入札参加表明書等を提出しましたが、都合により、入札を辞退します。

## 入札書

事業名：東京国立博物館の展示場における来館者対応等業務

入札金額 金 \_\_\_\_\_ 円也 (消費税抜き)

実施要項等を承諾のうえ、上記の金額によって入札します。

平成 年 月 日

分任契約担当役

東京国立博物館総務部長 殿

共同事業体名

(代表者)商号または名称

所 在 地

代 表 者 名



注) 金額、月日等の数字は算用数字で明確に記載すること。

## 委任状

私は、 \_\_\_\_\_  を代理人と定め下記の権限を委任します。

### 記

事業名：東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務

1. 入札に関する一切の件

平成 年 月 日

分任契約担当役

東京国立博物館総務部長 殿

委任者（共同事業体の代表企業）

商号または名称

所在地

代表者名

印



仕様書に関する確認書

分任契約担当役

東京国立博物館総務部長 殿

共同事業体名

(代表者)商号または名称

所 在 地

代 表 者 名

㊟

平成23年●月●日に公告された「東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務」に対する本提案書一式は、実施要項に添付された「東京国立博物館の展示場における来館者応対等業務 仕様書」に規定された仕様と同等またはそれ以上の水準であることを誓約します。

# 入 札 提 案 書

[入札参加者（共同事業体の代表企業）]

商号または名称 \_\_\_\_\_

共通様式 (様式 3-2-2～様式 3-2-15)

様式名称：●●●●●●●●	様式番号：●●●●●	枚数 ●枚目／枚中
様式と記載事項については、表 1 を参照してください。		

注 1) 「共通様式」と指示した提出書類様式については、本様式を使用して作成すること。  
 注 2) 上覧には、様式名称、様式番号、当該様式の通し番号及び使用枚数を記入すること。

表 1 様式と記載事項

区 分		枚数 上限	記 載 指 示 事 項	加 点 項 目 審 査 配 点
統括業務の 実施方針	総括責任業務 様式 3-2-2 (共通様式)	1枚	○業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・総括責任者が負う責務の範囲</li> <li>・他の業務従事者との役割分担の考え方</li> <li>・指揮命令系統の考え方</li> <li>・東博等とのコミュニケーション(報告・連絡・相談等)方法</li> </ul> ○総括責任者となる者の能力や実績、本業務に対する適性について具体的に記載してください。 ○仕様や東博等が要求している水準を上回る提案・新しいサービスの提案があればそれについても記載ください。(以下様式 3-2-3 から 3-2-13 まで同様)	5
	現場統括業務 様式 3-2-3 (共通様式)	1枚	○業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場統括者とその他業務従事者との指揮命令系統</li> <li>・現場統括者とその他業務従事者とのコミュニケーション方法</li> <li>・特別展開催時における特別展の展示会場来館者対応等業務従事者との連携方法</li> </ul> ○現場統括者となる者の、同種施設での監視業務に関する総括者としての経験、博物館・美術館の特性及び業務への理解度、その他本業務に対する適性について具体的に記載してください。	5
展示場監視 及び売札等 業務の実施 方針	展示場監視等 様式 3-2-4 (共通様式)	2枚	○総合文化展監視業務、黒田記念館監視業務、ミュージアム・シアター受付業務ごとに、業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務の実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・各業務ごとの配置ポスト数・人員数の考え方</li> <li>・従事者の交替・ローテーション等の方法</li> <li>・配置する従事者の能力・適性(同種業務の経験、日本・東洋美術等への知識、接客能力等)</li> </ul>	5
	売札等 様式 3-2-5 (共通様式)	1枚	○業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・配置ポスト数・人員の考え方</li> <li>・従業者の交替・ローテーション等の方法</li> <li>・配置する従事者の能力・適性(同種業務の経験・接客能力等)</li> <li>・外国語能力(対応言語の種類及び各言語の能力の程度)</li> </ul> ○金銭管理者の金銭管理業務に対する適性(観覧券の販売や金銭を取り扱う業務への精通度等)や事前の教育訓練の方法等、安全	10

区 分		枚数 上限	記 載 指 示 事 項	加点項目 審査配点
			な金銭管理の具体的方法について記載してください。	
一般来訪者 受付及びイ ンフォメー ション業務 の実施方針	一般来訪者受 付 様式 3-2-6 (共通様式)	1枚	○業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 ・配置ポスト数・人員の考え方 ・従業者の交替・ローテーション等の方法 ・配置する従事者の能力・適性(同種業務の経験・接客能力等)	5
	インフォメーショ ン・デスク 様式 3-2-7 (共通様式)	1枚	○業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 ・配置ポスト数・人員の考え方 ・従業者の交替・ローテーション等の方法 ・配置する従業者の能力・適性(同種業務の経験、日本・東洋美術等への知識、接客能力等) ・外国語能力(対応言語の種類及び各言語の能力の程度)	5
入口受付及 び案内業務 の実施方針	入口受付 様式 3-2-8 (共通様式)	1枚	○西門受付業務、東京文化財研究所受付業務、黒田記念館入口受付業務ごとに、業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 ・各業務ごとの配置ポスト数・人員の考え方 ・従業者の交替・ローテーション等の方法 ・配置する従業者の能力・適性(同種業務の経験、警備や接客の能力等)	5
	案内業務 様式 3-2-9 (共通様式)	1枚	○正門案内業務、本館・平成館・表慶館または東洋館入口案内誘導業務ごとに、業務遂行における基本的な考え方及び具体的な業務実施方法について記載してください。特に以下については、明確に記載してください。 ・各館ごとの配置ポスト数・人員の考え方 ・従業者の交替・ローテーション等の方法 ・配置する従業者の能力・適性(同種業務の経験、警備や接客の能力等)	5
特別展(共催展)開催時における 対応 様式 3-2-10 (共通様式)		1枚	○特別展開催時において、特別展展示会場の来館者応対等業務について別途受託(増員)が可能か、対応可能業務種別及び増員可能人数等について具体的に記載してください。	10
外国人来館者への対応 様式 3-2-11 (共通様式)		1枚	○売札業務及びインフォメーション・デスク以外の業務従事者について、どのように外国語能力のある者を配置するのか、配置する業務種別、人数、対応可能言語の種類及びそれぞれの言語ごとの能力の程度等について具体的に記載してください。	5
研修・教育の方針 様式 3-2-12 (共通様式)		1枚	○業務従事者の研修・教育について、どのような方法でどの程度の頻度で行うか具体的に記載してください。	5
主要リスクへの対応・危機管理 方針 様式 3-2-13 (共通様式)		1枚	○本事業で想定しているリスクを洗い出すとともに、各リスクの管理方針について具体的に記載してください。特に展示作品・来館者の安全確保方針について具体的に記載してください。 ○リスクが顕在化した際の対応方針について、記述してください。(付保されている保険条件等、構成員のバックアップ体制の確保等) ○危機管理(緊急時の連絡体制、危機における対応マニュアルの整備等)の考え方や、各種防災訓練、AED操作の研修等など、危機管理に係る訓練体制についても記載してください。	10
サービスの質の向上に関する 提案 様式 3-2-14 (共通様式)		1枚	○本件業務について、仕様や東博等が要求している水準を上回るようなサービスの質の向上に関する提案があれば、具体的に記載してください。(他の事項で記載した事柄について再掲しても構いません。)	5

区 分	枚数 上限	記 載 指 示 事 項	加点項目 審査配点
コスト削減に関する提案 様式 3-2-15 (共通様式)	1枚	○委託期間中における、消耗品費、各業務費のコスト削減についてその可能性の有無、削減見込額及び根拠等について記述してください。	5

注) 各様式の記載に当たっては、各業務の実施内容・方法等が仕様書に定める事項をすべて満たしていることが明確になるよう留意してください。

## 業務実績

〇〇〇会社

### 1 博物館等の用途に供する施設

発注者	業務期間	施設概要			具体的な業務内容
		施設名	施設 延床面積	年間 入館者数	

- 注) 1 「博物館等の用途に供するもの」及び「延床面積」の定義は、実施要項 8 頁を参照のこと。
- 2 平成 13 年 4 月 1 日以降の実績は必ず記載すること。
- 3 発注者欄は、委託として受けている場合は、契約相手方の名称とすること。
- 4 具体的な業務内容は、「別添資料 1・仕様書」1 頁で規定されている民間事業者の業務の範囲にある業務区分で記載すること。
- 5 上記実績に係る契約書の写しを 1 部ずつ添付すること。

### 2 上記 1 以外の施設

業務名	発注者	業務期間	施設概要		
			施設名	用途	規模

- 注) 1 平成 13 年 4 月 1 日以降の実績は必ず記載すること。
- 2 発注者欄は、委託として受けている場合は、契約相手方の名称とすること。
- 3 「規模」欄は、施設の延床面積、入場者数規模等を適宜記載すること。

## 入札価格内訳

単位：円（税込み）

業務分類	業務内容	平成24年度	平成25年度	平成26年度
①統括業務	ア 本件業務の統括			
②展示場監視及び売札等業務	ア 総合文化展監視			
	イ 黒田記念館監視			
	ウ ミュージアム・シアター受付			
	エ 売札等			
③一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務	ア 一般来訪者受付			
	イ インフォメーション・デスク			
④入口受付及び案内業務	ア 西門受付			
	イ 本館・平成館・表慶館または東洋館入口案内誘導			
	ウ 正門案内			
	エ 東京文化財研究所受付			
	オ 黒田記念館入口受付			
合計				

業務別費用の内訳詳細

単位：円

区 分	単価	員数	業務日数	業務時間	年 額			合 計
					平成24年度	平成25年度	平成26年度	
①統括業務								
現場統括者	@	1	基本開館日	220	9.0			
	@	1	開館時間延長日	60	10.0			
	@	1	夜間開館日	30	11.0			
②展示場監視及び売札等業務								
アー1 総合文化展監視 表慶館展示期間 予定期間(成 25 年 12 月まで)	@	17	基本開館日	220	8.5			
	@	17	開館時間延長日	60	9.5			
	@	17	夜間開館日	30	10.5			
アー2 総合文化展監視 東洋館展示開始後 予定時期(平成 25 年 1 月)	@	20	基本開館日	220	8.5			
	@	20	開館時間延長日	60	9.5			
	@	20	夜間開館日	30	10.5			
イ 黒田記念館監視	@	3	基本開館日	90	4			
	@	3	特別開館日	6	8.5			
ウ ミュージアム・シアター受付	@	1	基本開館日	160	7.5			
エ 売札等 (金銭管理者)	@	1	基本開館日	220	8.5			
	@	1	開館時間延長日	60	9.5			
	@	1	夜間開館日	30	10.5			
(金銭管理者以外)	@	3	基本開館日	220	8.5			
	@	3	開館時間延長日	60	9.5			
	@	3	夜間開館日	30	10.5			
③一般来訪者受付及びインフォメーション・デスク業務								
ア 一般来訪者受付	@	2	基本開館日	220	8.5			
	@	2	開館時間延長日	60	9.5			
	@	2	夜間開館日	30	10.5			
イ インフォメーション・デスク	@	5	基本開館日	140	8.5			
	@	2	基本開館日※	80	8.5			
	@	5	開館時間延長日	60	9.5			
	@	5	夜間開館日	30	10.5			
④入口受付及び案内業務								



ア 西門受付	@	3		361	11				
イ 本館・平成館・表慶館または東洋館入口案内誘導	@	4	基本開館日	220	8.5				
	@	4	開館時間延長日	60	9.5				
	@	4	夜間開館日	30	10.5				
ウ 正門案内	@	3	基本開館日	220	8.5				
	@	3	開館時間延長日	60	9.5				
	@	3	夜間開館日	30	10.5				
エ 東京文化財研究所受付	@	1		240	9				
オ 黒田記念館入口受付	@	1	基本開館日	90	4				
	@	2	特別開館日	6	8.5				
その他諸経費(再委託費を含む)									
小 計									
消費税									
合 計									

注1) 員数は仕様書に定める人数としているが、増員など別の提案がある場合は適宜記入すること。また、同じ業務でも従事者によって単価が変わる場合は、適宜欄を増やして記入すること。

注2) 総額及び内訳は、入札価格内訳(様式3-2-17)に示した数値を整合させること。

注3) インフォメーション・デスクの「基本開館日※」は、平成館での特別展がない日を示す。

注4) その他諸経費の内訳を別紙で添付すること。(様式任意)