

1 業務名称

浜松市大河ドラマ館等運営管理及びチケット販売管理業務

2 業務目的

大河ドラマ「どうする家康」の放送に合わせて設置する大河ドラマ館等の運営・管理、チケットに関する企画・販売、誘客宣伝等を実施することで、「徳川家康公ゆかりの地」、「出世の街 浜松」としての浜松市の魅力発信や観光誘客を推進し、地域活性化を図ることを目的とする。

3 管理施設

本業務で管理する施設（以下「管理施設」という。）は、建物及び外構から構成される。詳細は別紙1-1のとおり。

※物販エリアは本業務には含まない。

4 定義

※管理施設への来訪者を「来場者」、建物への来訪者を「来館者」という。

※大河ドラマ館における展示及び遺構展示（二の丸御殿・石垣）を「展示」という。

5 履行期間

契約締結日から令和6年3月15日まで

6 履行場所

浜松市中区元城町102-1（旧元城小学校跡地）ほか

7 大河ドラマ館の基本情報

開館期間（予定） 令和5年1月15日（日）～令和6年1月14日（日）

開館時間（予定） 午前10時～午後6時（最終入場 午後5時30分）

※午前9時～午前10時は事前の団体予約受付時、午後6時以降は夏季集客イベント開催時（7～9月の土日祝日前を想定）に営業予定

休館日 なし

※ただし、受託者は、特に必要があると認めるときは、あらかじめ委託者の承認を得て、臨時に休館又は時間変更することができる。

※臨時に休館又は時間変更する場合は、広く情報提供を行うこと

目標来館者数：50万人以上

《入館料》

区分		料金	備考
大人 (高校生以上)	当日	800円	
	前売り	640円	
	団体	640円	有料入場者20名以上に適用
小人 (小中学生)	当日	400円	
	前売り	320円	
	団体	320円	有料入場者20名以上に適用
障がい者		無料	障がい者手帳、療育手帳等を所持する者と付添人1名
未就学児			

※基本的に、開館期間、開館時間については物販エリアを除く管理施設すべてに適用する

※管理施設への入場は無料を想定している（大河ドラマ館を除く）

※上記はいずれも予定であり、委託者の都合及び社会情勢等により変更する場合がある

8 主な業務内容

- (1) 事業計画及び運営計画の策定
- (2) 大河ドラマ館等の運営管理
- (3) 大河ドラマ館のチケットに関する企画、販売及び事務全般
- (4) 誘客宣伝
- (5) ボランティアセンターの運営
- (6) 特記事項

(1) 事業計画及び運営計画の策定

- ア 大河ドラマ館等を円滑に運営し、効果的に誘客宣伝等の事業を実施するための事業計画及び運営計画について、事業提案書を基に委託者と協議のうえ策定し委託者に提出すること
- イ 本計画には、感染症（新型コロナウイルス等）対策、災害対応、混雑時の対応及び事件事故発生時等の緊急時対策を盛り込むものとし、計画の進捗について適切に委託者に報告すること
- ウ 事業計画は、令和4年8月末までに提出し、運営計画は、令和4年11月末までに提出すること

(2) 大河ドラマ館等の運営管理

ア 体制

- (ア) 事業全体を統括する責任者（以下「統括責任者」という）を配置し、統括責任者は委託者との連絡調整及び本業務の遂行中は、緊急時等の場合も含めて、諸事即応可能な体制を維持すること
- (イ) 運営マニュアルの作成、スタッフやボランティア等の従事者（以下「従事者」という。）への周知及び記載内容の遵守を徹底すること
- (ウ) 事業計画及び運営計画に基づき、従事者の適正な配置をすること
ただし、以下の箇所については配置を必須とする。

《配置箇所》

- ① 券売所
- ② もぎり・待機列対応
- ③ 大河ドラマ館内案内・誘導
- ④ 団体対応・遊撃
- ⑤ メイン門扉・サブ門扉
- ⑥ インフォメーションセンター

※市内観光案内等のできる従事者を配置すること

- ⑦ 遺構展示（二の丸御殿・石垣）

- (エ) 運営マニュアル等を用いた従事者への教育及び適宜指導を実施すること
- (オ) 従事者の体調の確認、マスクの着用及び手洗い・手指消毒を徹底すること

(カ) 毎開館日の日報を作成すること（業務の実施状況、事故・苦情等の対応状況、施設・設備の損傷及び不具合に関する事項、その他委託者が指示する事項）

※委託者の求めがあるときは委託者へ速やかに提出すること

(キ) 月次報告書を作成すること（業務の実施状況、事故・苦情等の対応状況、施設・設備の損傷及び不具合に関する事項、その他委託者が指示する事項）

※月の終了後、委託者へ速やかに提出すること

イ 受け入れ準備

(ア) 従事者が着用するユニフォーム（ベスト）の作製および身なりを清潔に保つ等、従事者の衛生を確保すること

(イ) 大河ドラマ館エントランス及びインフォメーションセンターにパンフレット用の棚を用意、設置し、整理整頓・補充を行うこと

(ウ) 感染症（新型コロナウイルス等）対策に必要な備品や消耗品を用意すること

(エ) トイレットペーパー、ハンドソープ等の衛生用品の用意・在庫管理・補充を行うこと

(オ) 傘立て等、雨天時に対応した備品や消耗品を用意すること

(カ) 怪我人や傷病者が出た場合の対応をするため、土日祝は救護室に看護師を常駐させること

(キ) 従事者は、展示に対する知識を習得すること

(ク) 団体や視察等の事前受付、当日受付及びそれに関連する対応をすること

(ケ) 団体バス駐車場（浜松城公園駐車場を想定）の案内、予約受付を行うこと。問い合わせに係る対応は、浜松城公園駐車場の指定管理者及び交通輸送実施運営業務受託者と連携を図ること

ウ 集計

(ア) メイン門扉付近、サブ門扉付近の2か所にセンサー式カウンター等を設置し、来場者を集計すること

(イ) センサー式カウンターは、極力正確な集計ができるものを設置すること

(ウ) 大河ドラマ館におけるチケットチェック及び来館者の人数カウント（大人・小人、前売・当日・招待、紙・電子等、チケットの種類ごと）を行うこと

エ 展示監視・案内等

(ア) 来場者のおもてなし及び案内誘導を行うこと

(イ) 迷子や落とし物の対応を行うこと

(ウ) 高齢者や車いす利用者等、ハンディキャップのある来場者の補助を行うこと
※貸出車いすは受託者にて用意すること

(エ) 車いすの貸し出しを行うこと

(オ) 不審者、不審物に対し警戒し、発見した場合は速やかに委託者に報告すること

(カ) 展示の監視を行うこと

(キ)混雑時の誘導、整理を行うこと

オ チラシ、ポスター、パンフレットの作成等

(ア)大河ドラマ館内案内用チラシ、ポスターのデザイン作成・印刷・管理・配布を行うこと

(イ)大河ドラマ館来館者用パンフレットのデザイン作成・印刷・管理・配布を行うこと

※それぞれの部数については、目標来館者数に基づき必要枚数を予測すること

カ 備品及び展示品等の管理業務

(ア)備品は、定期的に点検及び保守を行い、必要に応じて補修及び修繕を行うこと

(イ)展示は、別途展示業者が設置するため、修繕及び補修の必要性が生じた場合には、速やかに委託者に報告すること

キ アンケートの実施、分析及び報告

(ア)随時、来場者を対象にアンケートを実施し、その分析・報告及び改善策の実施を行うこと

(イ)アンケートは、非接触型など時勢に配慮した形式で行うこと

(ウ)アンケート内容は委託者と協議すること

ク 施設管理業務

(ア)建物の施錠、開錠及び機械警備の設定、解除を行うこと

※機械警備は設置済みのものを使用すること

(イ)メイン門扉、サブ門扉には機械警備がないため基本、施錠、開錠のみ行うこととするが、必要な防犯対策を講じること

(ウ)事故・火災・地震等が発生した場合は、来場者等の人命救助及び安全確保を第一とした必要な措置を講じるとともに、委託者に連絡すること

ケ 清掃業務

(ア)管理施設の環境を良好に保つため、清掃業務を実施すること

(イ)日常清掃、日常巡回清掃を適切に組み合わせて作業を実施すること

(ウ)日常清掃は、1日単位の短い周期で日常的に行う清掃であり、大河ドラマ館開館時間外に実施すること

(エ)日常清掃におけるゴミの搬出は毎日行い、来場者に不快感を与えないこと

(オ)日常巡回清掃は、大河ドラマ館開館時間中、必要に応じて実施すること

(カ)清掃に必要な備品及び消耗品は、受託者が用意すること

コ 環境衛生管理業務

(ア)敷地内から発生する廃棄物等は「ごみの減量化・資源化」に留意し適正に分別、保管、収集、運搬、処分（再生等含む）等を行うこと

(イ)「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に定めるところにより、地方公共団体の許可を受けた専門業者により業務を遂行すること

サ 保険の加入

- (ア) 来場者及びスタッフ等を対象とし、必要な保険に加入すること
- (イ) ボランティア保険も加入し、追加者分についても随時加入すること
- (ウ) 加入する保険として、下記と同等程度のものとする
 - ① 施設賠償責任保険（対人対物共通支払限度額 1名1億円/1事故1億円）
 - ② 傷害保険（死亡・後遺症300万円・入院保険日額2,000円・通院保険日額1,000円）
 - ③ その他、イベント運営にあたり加入すべき保険があれば加入すること

シ 感染症予防防疫・衛生管理業務

- (ア) 事業計画及び運営計画に基づく感染症（新型コロナウイルス感染症等）対策を徹底すること
- (イ) 滞留を避ける企画を立案し実施すること
- (ウ) 建物内の社会的距離確保の徹底、定期的な換気、適切な来館者数の管理等を行うこと

(3) 大河ドラマ館のチケットに関する企画、販売及び事務全般

ア チケット販売管理本部の設置

- (ア) チケットに関する企画、販売、運営及び事務全般を行う「入館チケット販売管理本部」を設置すること
- (イ) 入館チケット販売管理本部に責任者の設置をすること

イ チケット販売計画の企画、立案、実施

- (ア) 令和4年9月を目途として前売チケットの販売を開始すること
- (イ) チケットには必要な事項を記載すること（ナンバリング含む）
- (ウ) 紙のチケット方式のほかに多様な方式を提案し、委託者と協議の上、デザイン、仕様等を決定すること

ウ 混雑緩和策の企画及び立案

- (ア) 待機列の緩和及び館内の人数管理にかかる戦略についてチケットの販売、管理の視点から提案を行い、委託者と協議のうえ実施すること

エ チケットの作成及び販売に関する業務

- (ア) 8(3)イで決定したチケットの作成・印刷・管理を行うこと
 - ※部数については、大河ドラマ館の目標来館者数に基づき必要枚数を予測すること
- (イ) チケット袋の作成・印刷・管理を行うこと
- (ウ) チケットの販売及び販売代金の出納管理を行うこと
- (エ) 委託者に納める納入金については、販売料金から販売手数料を引いた金額すべてを納入することとするが、変更する場合がある。その場合、委託者と協議のうえ決定する。

(オ) チケット販売の実績報告書の作成と報告を行うこと

※前売チケットの実績報告は委託者からの求めに応じて提出し、入館チケット

の実績報告は、販売した日の属する月の翌月10日までに委託者に報告すること

(カ) 販売スタッフ（販売窓口責任者を含む）の配置、教育、指導等を行うこと

(キ) 当日券購入の際、現金、クレジットカード、電子マネー、バーコード決済の導入を検討し、実施すること

(ク) 浜松市内を周遊してもらうため、大河ドラマ館チケットによる特典や割引制度を企画し、委託者と協議のうえ実施すること

オ 旅行代理店、販売代理店等への旅行商品造成に関する営業活動

(ア) 旅行代理店、販売代理店等へのチケット販売に関する契約及び販売促進を行うこと

(イ) 企業、各種団体、学校等への入館チケットの販売促進を行うこと

(ウ) 営業活動に際しては、委託者、浜松市等と調整・連携し効率的に実施すること

カ 旅行代理店及び一般等からの問い合わせ対応

(ア) 前売チケット販売開始時から対応し、大河ドラマ館開館期間中は、土日祝日も対応すること

キ 上記に関する事務全般

(ア) 未使用入館チケットの回収、入館チケットの代金清算等清算業務を行うこと

(イ) 旅行代理店からの商品化情報の収集、送客情報の収集を行うこと

(ウ) チケットの販売に付随して発生する金券の配布、在庫管理、保管等を行うこと

(エ) 上記に掲げるもののほか、大河ドラマ館のチケットの販売等に必要な業務

(4) 誘客宣伝

大河ドラマ館の目標来館者数を達成するための戦略を策定すること

ア 誘客宣伝に係る戦略の策定

(ア) 魅力的な広告の企画及び制作を行うこと

(イ) ポスター、チラシ、リーフレット等の制作、印刷及び各種媒体展開を図ること

(ウ) 大河ドラマ館に関連する情報発信を行うこと

(エ) 民間企業との連携により、より効果的な広告活動、話題づくりとなる商品の企画等を行い、大河ドラマ館への集客に努めること

(オ) 他市町村の大河ドラマ関連事業の関係者と連絡を取り、相互周遊を含めた誘客宣伝施策を検討し、委託者に提案し実施すること

イ イベントの企画・運営

(ア) メディア向け内覧会やオープニングイベント、クロージングイベント、大河ドラマ館来館者数（5万、10万、20万、30万、40万、50万を想定）に応じて開催するメモリアルイベントなどの実施に伴う企画、関係者との調整、運営等を行うこと

- (イ) (ア)で必要となる記念品等の手配を行うこと
- (ウ) 各イベント内容については、委託者の意向を踏まえて企画するが、大河ドラマ出演者等が参加するイベントの実施にあたっては、出演交渉等は本業務から除き、出演に伴い発生する費用も含めない
- (エ) 期間限定で実施する大河ドラマ館来館者プレゼント（うちわ・マスクケース等）の企画、作成、配布を行うこと
 - ※配布するプレゼントについては、受託者の負担とする
- (オ) 大河ドラマ館開館期間中に管理施設内で実施する各種イベントの参加受付、景品の受け渡し等を行うこと

(5) ボランティアセンターの運営

ア ボランティアセンターの設置、運営を行うこと

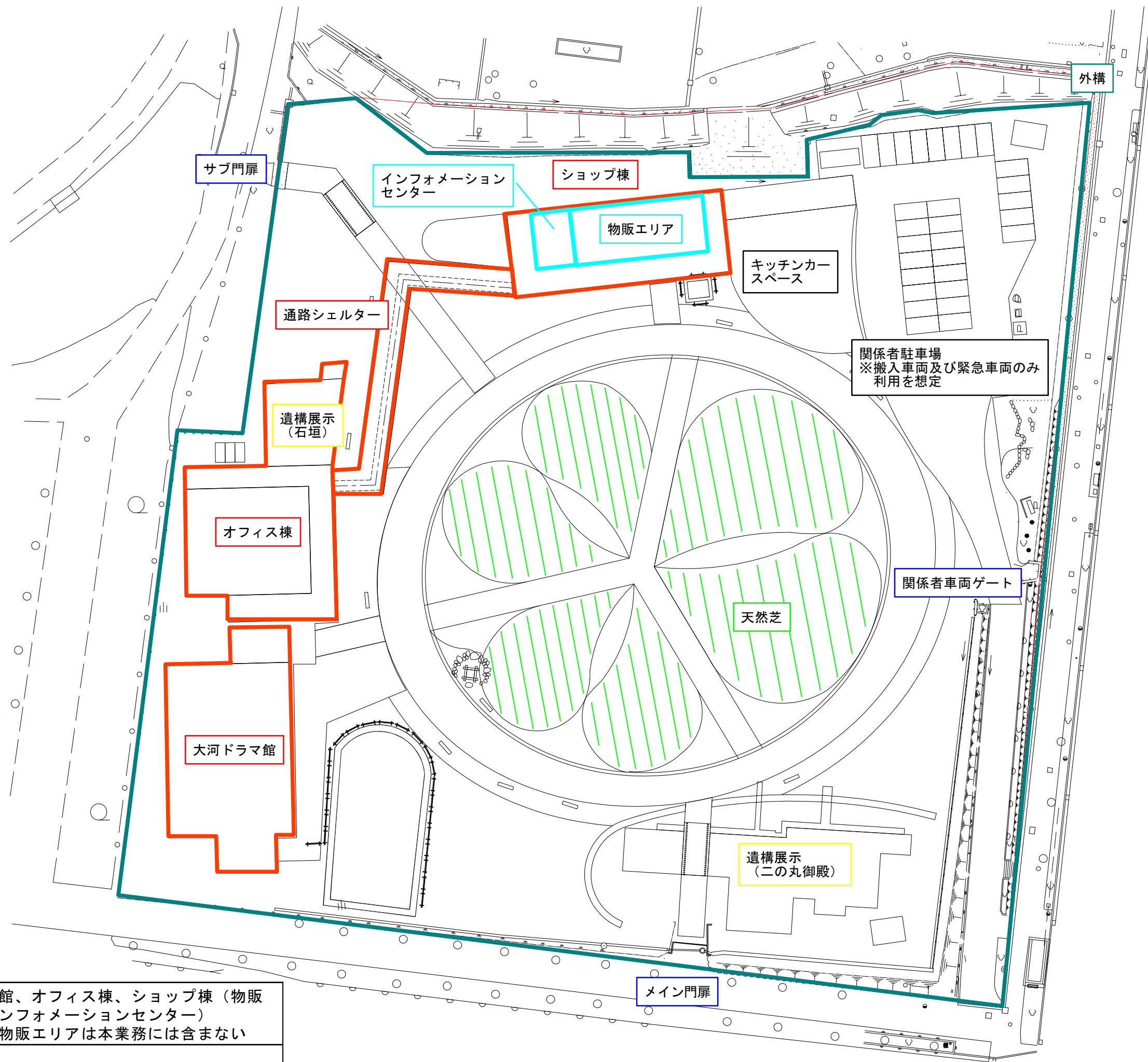
- (ア) ボランティアの募集
- (イ) ボランティアマニュアルの作成
- (ウ) ボランティアの管理
 - ・登録
 - ・名簿管理
 - ・説明会・研修会の開催（資料作成、司会進行等）
 - ・説明会・研修会の案内状の作成・郵送
 - ・説明会・研修会の会場確保、使用料の支払い
 - ・シフト配置
 - ・交通費の支給(500円/1日)
 - ・昼食(弁当)の支給
- (エ) (ア)から(ウ)までに掲げる業務に付随する業務

(6) 特記事項

- ア 従事者の研修を定期的に行い、来場者に対して常に円滑に案内誘導ができるようにすること
- イ 展示品のみならず市内の徳川家康公関連施設に関する知識の取得についても配慮すること
- ウ 大河ドラマ館開館時間については、7の開館時間（予定）を基本とするが、柔軟に対応すること
- エ 委託者がオフィス棟に事務所スペースを用意するが、運営や入館チケット販売管理本部、ボランティアセンター、インフォメーションセンター等で必要となる什器や備品、ネットワーク環境等は受託者の負担で設置、撤去すること
- オ 事務所スペースは、11月中旬以降に使用することができるが、使用開始時期は委

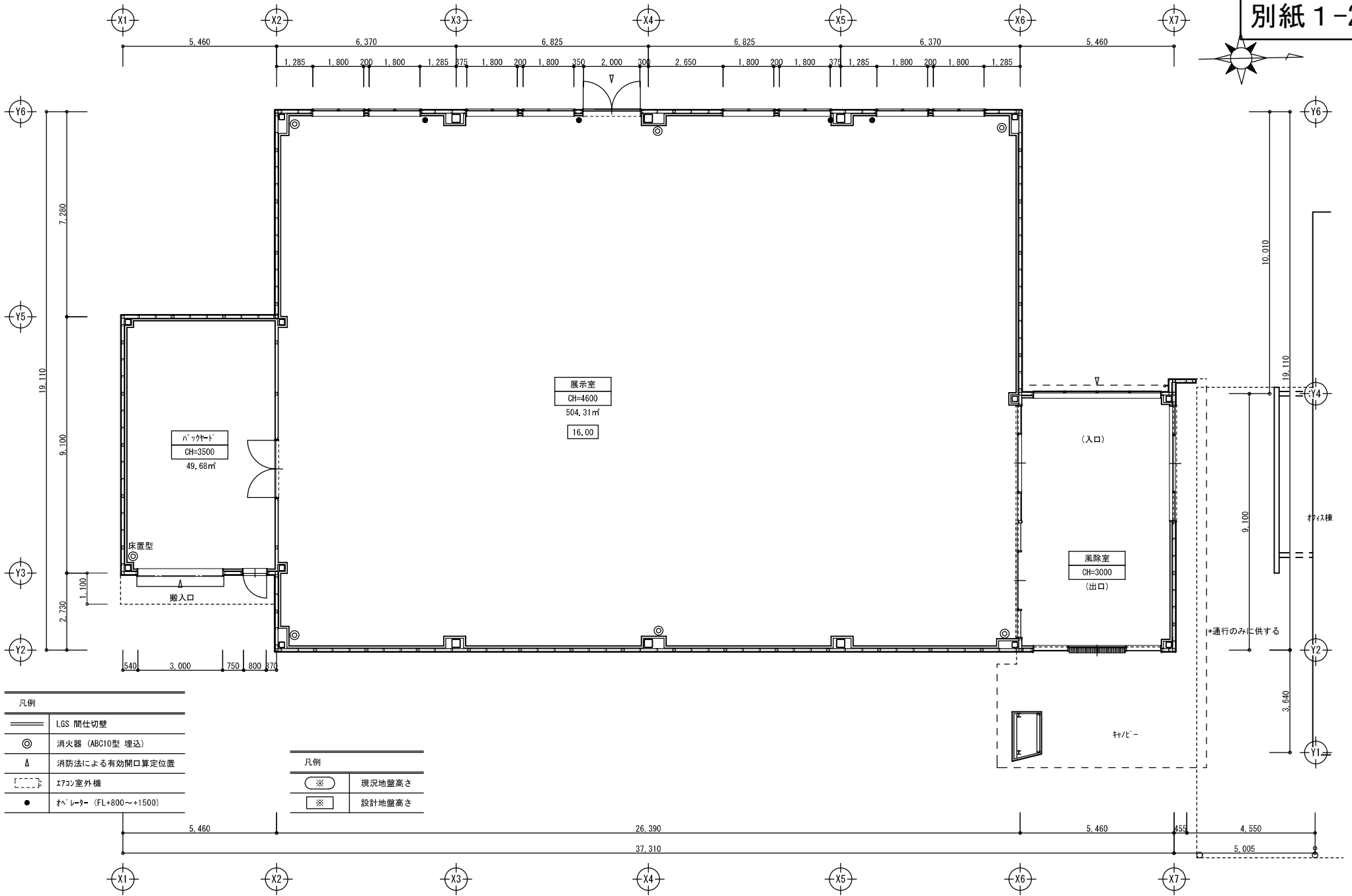
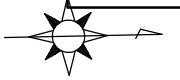
託者と協議すること

- カ 管理施設における光熱水費は、委託者が負担するが、来場者が使用可能なフリーWi-Fiを受託者の負担で契約、設置、運用すること
- キ 従事者の雇用にあたっては、地元雇用に努めること
- ク 本業務の遂行上必要となる諸官庁等への調整や申請・届出等については、全て受託者の責任において行うこと
- ケ 展示は別途展示業者が行うため、展示作業の円滑な実施に配慮すること
- コ 受託者は、本業務の遂行にあたって、委託者に随時報告を行い、密接な連携に努めること
- サ 感染症（新型コロナウイルス感染症等）に伴う大河ドラマの放送のスケジュール変更等により、事業計画どおりに業務を進めることが困難な場合は、柔軟に対応できるよう委託者と受託者で調整・協議を行うこと
- シ やむを得ない事情等により、本業務の遂行に支障が生じた場合は、発生した費用などに関して、委託者と受託者で協議を行うこと
- ス 委託者が指定した業者との調整を行うこと
- セ リスク分担については、別紙2「リスク分担表」のとおりとする



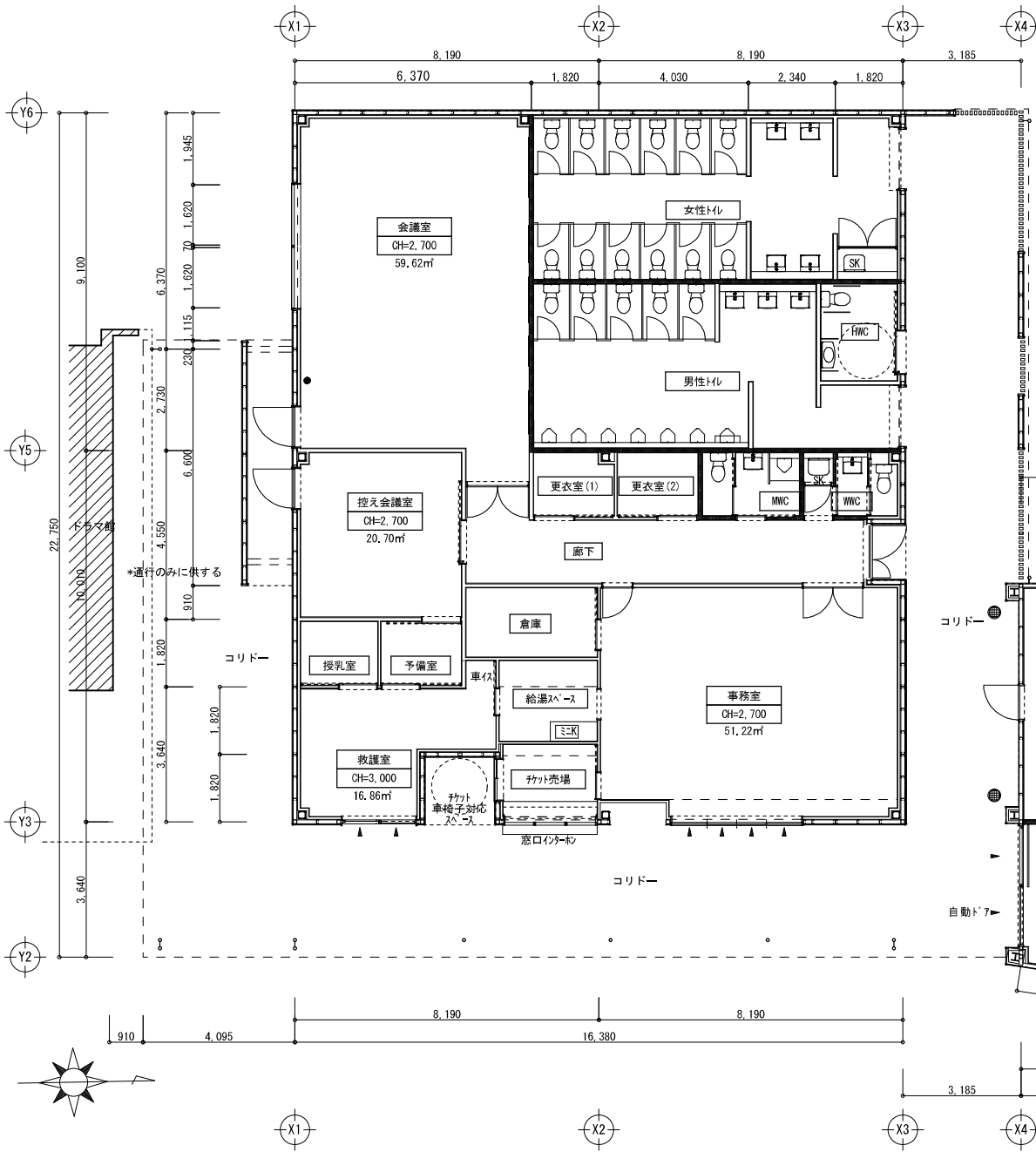
管理施設

建物	大河ドラマ館、オフィス棟、ショップ棟（物販エリア・インフォメーションセンター） ※ただし、物販エリアは本業務には含まない
外構	建物を除くすべて



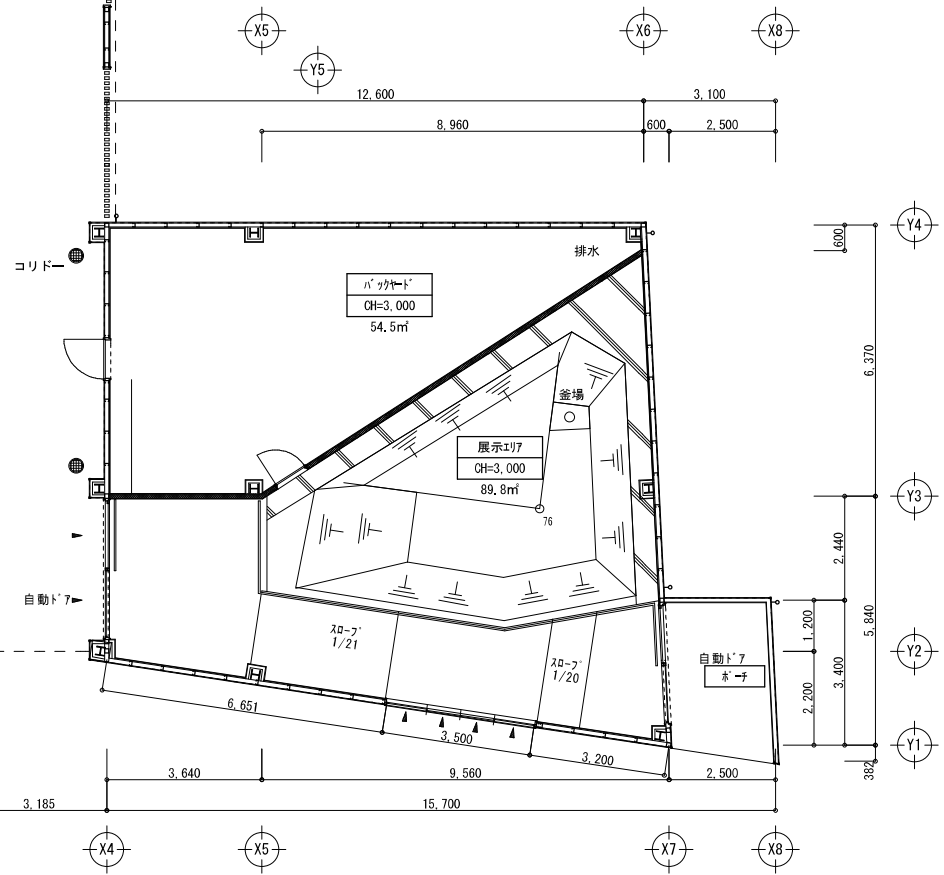
凡例	
	LGS 間仕切壁
	消火器 (ABC10型 埋込)
	消防法による有効開口算定位置
	エアコン室外機
	オレター (FL+800~+1500)

凡例	
	現況地盤高さ
	設計地盤高さ

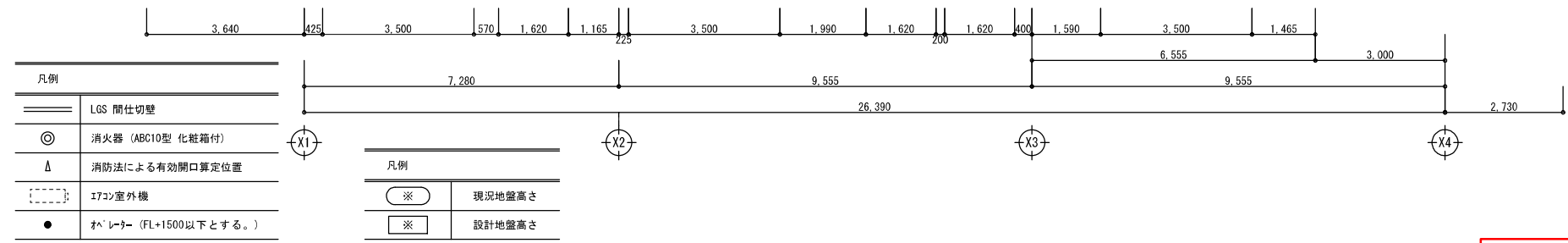
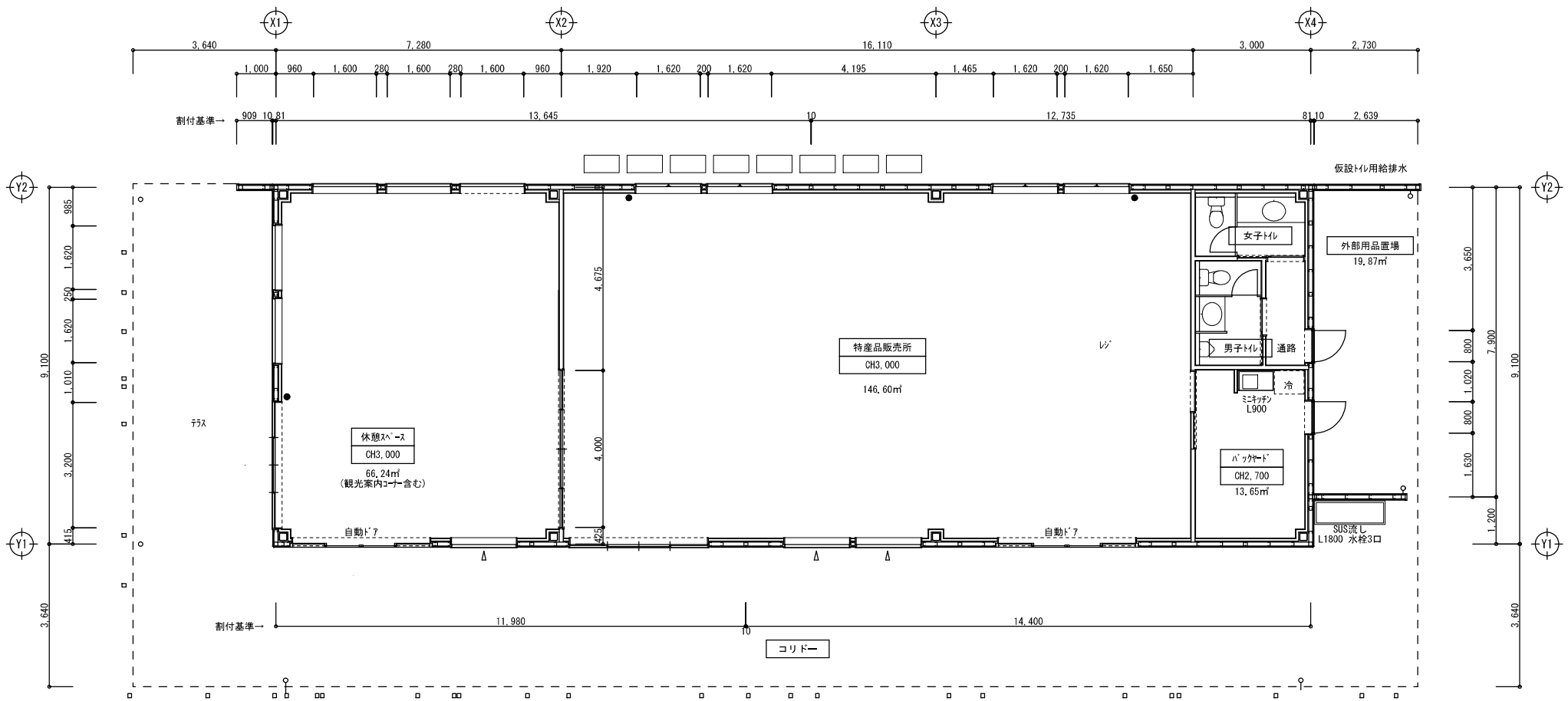


凡例	
	LGS 間仕切壁
	防火設備
	消火器 (ABC10型 化粧箱付)
	消防法による有効開口算定位置
	エアコン室外機
	オレーター (FL+800~1500とする。)
	土間下断熱

凡例	
	現況地盤高さ
	設計地盤高さ

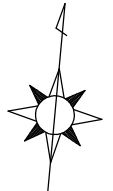


オフィス棟



凡例	
	LGS 間仕切壁
	消火器 (ABC10型 化粧箱付)
	消防法による有効開口算定位置
	エアコン室外機
	オレレータ (FL+1500以下とする。)

凡例	
	現況地盤高さ
	設計地盤高さ



ショップ棟

全体イメージ①





全体イメージ②

大河ドラマ館・オフィス棟イメージ



大河ドラマ館イメージ



オフィス棟イメージ



オフィス棟・通路シェルターイメージ



遺構展示（石垣）イメージ



ショップ棟イメージ



別紙2 リスク分担表

種類	内容	負担者	
		委託者	受託者
業務内容の変更	委託者側の理由による業務内容の変更に伴う経費の増加	○	
	受託者の提案に基づく開館期間中の業務内容の変更に伴う経費の増加		○
不可抗力	不可抗力に伴う施設・設備の復旧経費	○	
	不可抗力に伴う事業の中断	協議事項	
施設の損壊等による修繕、事業の中断	受託者の管理瑕疵に基づく施設・設備の損傷に伴う修繕費用等の増加		○
	受託者の管理瑕疵によらない施設・設備の損傷に伴う修繕費用等	○	
第三者への賠償	受託者の故意又は過失により損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	