

# 仕 様 書

## 1 業務名称

宮島水族館付帯事業運営業務委託

## 2 目的

本業務は、宮島水族館（以下「水族館」という。）の入館者へ提供すべきサービスのひとつとして、軽食コーナー及び売店コーナー（以下「付帯事業」という。）を設置するが、その運営について、民間事業者のノウハウを活用することにより、効率的な運営を図るとともに、質の高いサービスを提供する。

## 3 水族館運営の基本理念等

運営事業者は、次に示す基本理念等を十分認識し、その実現に向けて、入館者が安心、安全、快適に利用できる環境を整えることはもちろんのこと、常に入館者目線でのサービスの提供に努めること。

（１）基本理念                   ：「いやし」と「ふれあい」

（２）将来にありたい姿：「瀬戸内海、そして世界遺産と共生する水族館」

（３）運営方針                   ：●もう一度行きたくなる「体感の水族館」  
●いつも新しい発見ができる「学びの水族館」  
●暖かく出迎えてくれる「ぬくもりの水族館」  
●新たな活力を創出する「集いの水族館」  
●美しい自然と共生する「独自性のある水族館」

## 4 業務場所

広島県廿日市市宮島町 1 0 番地 3

宮島水族館 1 階（売店コーナー：143.42 m<sup>2</sup>）及び 2 階（軽食コーナー：129.54 m<sup>2</sup>）

※軽食コーナーには厨房、食材庫その他を含む）

## 5 業務期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 8 年 1 2 月 3 1 日まで

## 6 業務委託料

付帯事業の実施による売上等とする。

## 7 業務内容

- （１）商品の仕入れ・販売、商品開発、食品衛生、在庫管理などの運営全般
- （２）当日の利用人数、売上等に関する報告書の作成
- （３）その他、付帯事業の運営に関連して必要となる全ての業務

## 8 営業時間及び営業日

- （１）営業時間：軽食コーナーは午前 9 時から午後 4 時 3 0 分まで、売店コーナーは午前 9 時から午後 5 時までを営業時間とする。ただし、夜の水族館などのイベント開催時においては営業時間の延長がある。

- (2) 営業日：水族館の開館日（施設整備、点検のための休館日あり。休館日については予め知らせる。）

## 9 経費の負担

### (1) 市が負担する経費

- ア 軽食コーナーにおける厨房設備、イス、テーブルの購入及び設置にかかる費用
- イ 売店コーナーにおける陳列ケースの購入及び設置にかかる費用
- ウ ア及びイに掲げる設備等について、正常な使用において発生した修繕又は更新にかかる費用
- エ 付帯事業の運営に係る光熱水費

### (2) 運営事業者が負担する経費

- ア 電話、インターネットの設置及び運用にかかる費用（内線電話は市が設置する。）
- イ 市が負担する設備等を除いて、付帯事業の運営に必要となる什器・備品類等の調達及び設置にかかる費用
- ウ 付帯事業の運営に伴い発生する廃棄物の処理にかかる費用
- エ 付帯事業の用に供する施設、設備の衛生管理、機能維持などにかかる費用
- オ その他、消耗品費などの付帯事業の運営にかかる費用
- カ 水族館のマスコットキャラクターを用いて商品化した場合、イラストレーター友永ひろに支払うべき商品化の対価(ロイヤルティ)

## 10 備品等の使用

受託者は、市が設置した備品の内、本業務の履行に関して必要となる事務机、事務イス、ロッカー、収納棚等の備品を無償で使うことができる。ただし、その使用に当たっては市の財産であることを十分認識して、丁寧に使用することとし、正常な使用以外で損傷、破損等をした場合は、運営事業者の負担で補償、現状復旧等を行うこととする。

なお、運営事業者が使用する備品についてのリストを作成のうえ、事前に市への届出及び承認を得ること。

## 11 施設使用料

## 12 商品構成における留意事項

- (1) 水族館が公共施設であることからして、商品構成において地元民間事業者との競争を避けるように努めること。
- (2) 市の特産品をはじめ、市が要望する商品の販売に協力すること。

## 13 業務体制

### (1) 総括責任者及び業務責任者

運営事業者は、運営業務の全体を総合的に把握し調整を行う総括責任者及び業務内容に示す業務ごとに、業務の全体を総合的に把握し調整を行う業務責任者を定め、業務開始前に市に届出ること。総括責任者及び業務責任者を変更した場合も同様とする。

なお、業務責任者は複数の業務を兼務することができるものとする。

### (2) 業務従事者の役割

- ア 運営事業者は、業務の実施にあたり、法令等により資格を必要とする業務の場合には、必要に応じて複数の有資格者を選任、配置すること。

- イ 運営事業者は、開業時の円滑な運営及び事業の継続性に配慮し、業務の対象の実施に必要な業務従事者を確保・配置すること。
- ウ 業務従事者は、業務内容を理解し、また、水族館利用者に最高のサービスが提供できるように、研修等の実施によりその知識及び技能の向上に努めること。
- エ 業務従事者は、業務の実施にあたっては、制服、名札の常時着用をするなどして、付帯事業従事者であることを容易に識別できるようにして作業に従事すること。

### (3) 緊急対応等

#### ア 緊急時、非常時、事故等の対応

- (ア) 火災等の災害をはじめとした緊急時、非常時、事故等の際に迅速に対応するため、予め市と協議し、リスク対応マニュアルを作成すること。
- (イ) 事故等が発生した場合は、リスク対応マニュアルに基づき、直ちに必要な措置を講じて、迅速な回復に努めること。また、これを市に報告すること。

#### イ クレーム対応

付帯事業の運営に関する水族館利用者等からのクレーム、要望、情報提供等に対して、必要な現場調査、初期対応、処置を迅速に行うこと。また、これを発生した日の翌日までには報告書を作成して市に報告すること。なおこの報告は、結末までを必要に応じて随時報告すること。

## 14 業務計画

### (1) 業務計画書の作成

運営事業者は、運営業務の実施に先立ち、実施体制、全体工程、業務従事者が有する資格等、必要な事項を記載した年間業務計画書を作成し、市の確認を受けること。また、業務計画書に基づき、作業別に、実施時期、作業内容、業務従事者名等を定めた月次作業計画書を作成し、市の確認を受けること。

### (2) 業務計画策定にあたっての留意点

- ア 作業環境を良好に保ち、付帯事業運営業務を適切に実施して、入館者はもとより、業務従事者の安心、安全を確保するとともに、健康被害の防止に努めること。
- イ 日常の運営業務で発生したヒヤリハット事象を蓄積して、事故等の防止に努めること。
- ウ ライフサイクルコストの削減に努めること。
- エ 環境負荷の低減及び環境汚染等の発生防止に努めること。

## 15 業務報告

運営事業者は、「7 業務内容」示す報告書のほかに、以下に示す報告書を作成・提出するものとする。

### (1) 月次業務報告書

運営事業者は、月次作業計画書に基づいて実施した業務について、内容を取りまとめた月次業務報告書を作成し、翌月の10日までに市に提出すること。なお、報告書の様式については、市と協議の上、運営事業者で作成するものとする。

### (2) 年度業務報告書

運営事業者は、年間作業計画書、月次作業計画書に基づいて実施した運営業務の内容を取りまとめた年度業務報告書を作成し、業務終了後1ヶ月以内に市に提出すること。なお、報告書の様式については、市と協議の上、運営事業者で作成するものとする。

## 16 第三者の利用

民間事業者は、業務の一部又は全部を、あらかじめ市の承諾を得て第三者に委託することができる。

#### 17 秘密の保持

運営事業者は、本業の履行にあたり知り得たいかなる情報も他に漏洩させてはならない。このことは、本業務を離れた場合も同様とする。

#### 18 運営事業者の注意義務

- (1) 運営事業者は、善良な管理者の注意義務を持って業務の遂行にあたることとし、第三者に損害等を与えた場合は、市が指定する期日までに、補償又は賠償並びに現状復旧を行うこととする。
- (2) 運営事業者は、むやみに施設、設備の変更をしてはならない。その必要が生じた場合は、事前に市に報告し、承認を得なければならない。

#### 19 特記事項

- (1) 付帯事業の実施にあたっては、水族館利用者にとって安心して利用できるサービスを提供すること。
- (2) 付帯事業施設内は常に整理整頓し、水族館利用者に不快感を与えないこと。
- (3) 利用者が利用しやすい料金体系とすること。
- (4) 来館の記念や水族館への興味・関心を高めるオリジナルグッズ等の開発及び販売に努めること。
- (5) 運営事業者の発案によるキャラクター等の著作権等については、市は対価の支払いなく使用できるものとする。
- (6) 市が商標権、著作権等を保有するキャラクター等の使用については、運営事業者は、本業務の履行に限って、市の許可を得た上で、対価の支払いなく使用できるものとする。
- (7) 運営事業者は、市が指定する場所に限って自動販売機を設置し、運営することができる。
- (8) 食材、商品等の搬入は市が指定する搬入口から行うこと。また、納入業者による搬入についても同様とする。

#### 20 その他

本仕様書について疑義が発生した場合は、市及び受託者双方の協議により解決するものとする。なお、協議により解決しないときは、市の指示によること。