

効果・効率的な施設運営に向けた業務分析・運営改善支援業務 に係る仕様書

1 総則

1-1 委託業務の名称

効果・効率的な施設運営に向けた業務分析・運営改善支援業務（以下「本業務」という。）

1-2 委託業務の目的

高槻市文化スポーツ振興事業団（以下「本事業団」という。）が運営する高槻城公園芸術文化劇場（以下「劇場」という。）は、令和5年3月にオープンし、高槻市の文化芸術の創造・発信拠点施設として、多くの方に利用いただいているが、今後増々高まる利用者の多様化するニーズに応え、さらなるサービスの質の向上を図るため、施設運営に係る業務について、専門的な見地から体系的に分析し、課題を明確化した上で、業務改善の提案及びマニュアル作成を行うことを本業務の目的とする。

1-3 委託期間

契約締結の日から6か月（令和7年度）

2 業務内容

(1) 現状分析・課題整理

下記に掲げる劇場の窓口業務（以下「対象業務」という。）について、現場調査や所管部署へのヒアリング等を行うことで対象業務の現状を分析し、業務遂行における課題を整理すること。

なお、業務の遂行に当たっては、所管部署の業務負担の軽減を図るとともに、業務に支障が生じないように配慮すること。

(2) 業務改善に向けた業務フローの提案

上記(1)を踏まえ、業務を可視化し、業務改善に向けた具体的な業務フローの提案を行うこと。

また、業務改善の実施前後の業務フローを比較して、見込まれる改善効果（人的効果、金銭的效果、時間的效果など）を可能な限り明示すること。

(3) 業務マニュアルの作成

上記(2)に基づき、業務マニュアルを作成すること。

また、今後のマニュアル改訂を見据え、マニュアル改訂の指針を作成すること。

(4) 業務改善のためのデジタルツールの提案

業務改善の効果を促進するためのデジタルツールの積極的な提案を行うこと。

(5) 追加提案

本業務の効果をより一層向上させる有益な提案があれば、別途提示すること。

【対象業務】

- ① 劇場諸室（スタジオ・会議室）の利用申請・許可等に係る業務
- ② 劇場ホールの利用申請・許可、舞台打合せ等に係る業務
- ③ 公演チケットの販売に係る業務
- ④ 劇場諸室・ホール、公演チケットの売上等に係る経理業務
- ⑤ 高槻城公園（中央エリア）の利用申請・許可等に係る業務
- ⑥ 窓口・電話等の顧客対応業務
- ⑦ その他バックヤード業務

3 実施体制・会議体

3-1 実施体制

(1) 実施体制

本業務が円滑かつ確実に推進できる体制を構築し、本業務の責任者となるリーダー等を明確にすること。

また、受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

(2) 配置予定の要員

本業務を遂行するための要員は、本業務と同種又は類似の業務経験がある者を配置すること。

本業務に携わるリーダー、メンバー等は、本仕様書について熟知すること。

3-2 報告

(1) 報告

定期的な報告は設けないが、受託者は事業団の求めに応じて報告を行うこと。

(2) 議事録の作成及び懸案事項などの管理

受託者は本事業団との打合せや会議の内容をまとめた議事録の作成及び懸案事項などの管理を行うこと。

4 実施場所

本事業団との打合せや会議、職員へのヒアリング等は、原則として本事業団の指定する場所で実施すること。

なお、本業務の遂行に当たって、劇場内の諸室や附属設備を使用する場合の費用は無償とする。

5 提出書類及び成果物の作成等

5-1 提出書類

受託者は、次に掲げる提出書類について、定められた期日までに事業団に提出すること。なお、変更があった場合も同様とする。

NO	提出書類	内容	提出期日
1	体制図	リーダーやメンバーの役割等を明記したもの。	契約締結後10日以内
2	要員一覧表	要員の職名、氏名、実務経歴、保有資格等を記載したもの。	契約締結後10日以内
3	業務実施計画書	作業の範囲、作業構成、スケジュールなど、本業務を進めるに当たっての計画を示すもの。	契約締結後10日以内
4	議事録	定例報告、その他双方が議事録を必要とするもの。	実施後10日以内

5-2 成果物

受託者は、次に掲げる成果物について、定められた期日までに本事業団に提出すること。なお、各成果物については、納入期日までに本事業団の承諾を得ること。

NO	成果物	内容	納入期日
1	(1)現状分析結果報告書	対象業務の現状分析及び課題整理に係る報告書	別途協議の上、決定する。
	(2)業務フロー等	業務改善に向けた業務フロー及び改善効果を記した報告書	別途協議の上、決定する。
	(3)業務マニュアル等	業務マニュアル、業務マニュアル改訂指針及び追加提案等	別途協議の上、決定する。
2	業務完了報告書	履行内容を記した完了報告書	別途協議の上、決定する。
3	その他本事業団と協議の上必要とする資料		別途協議の上、決定する。

5-3 納入方法等

(1) 納入方法及び部数

受託者は、本業務により作成される成果物について、各々書類符号を記した表紙とインデックスを付け、A4ファイルに綴じたものを1部、また、「Microsoft Word」、

「Microsoft Excel」、「Microsoft Power Point」等の本事業団が編集可能な形式で、CD-R又はDVD-Rに収録の上、正副各1部を納品すること。

(2) 納入場所

公益財団法人高槻市文化スポーツ振興事業団 施設提供グループ

〒569-0077 大阪府高槻市野見町 6-8

高槻城公園芸術文化劇場 南館 1 階受付窓口

(3) 様式

各種提出物や成果物について、本事業団が定める様式がないものについては、受託者の様式を用いてよいが、事前に様式について本事業団の了承を得ること。

5-4 所有権及び著作権

(1) 所有権

本業務委託範囲内で、第三者が有する知的所有権を利用する場合は、受託者の責任において解決すること。また、これらを怠ったことにより、著作権等の権利を侵害した場合は、受託者は一切の責任を負うこと。ただし、本事業団から提供するものを除く。

(2) 著作権

受託者による作業において発生した権利については、原則として本事業団に帰属する。また、受託者は、本仕様による成果物が、本事業団以外のものの著作権等の権利を侵害しないことを確認するものとする。

ア 受託者が本業務を行うにあたり新たに作成した著作物（以下「新規著作物」という。）の著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権を本事業団に無償で譲渡すること。

イ 受託者は、本事業団及び新規著作物を利用する第三者に対し、一切の著作者人格権を行使しないことに同意すること。

ウ 新規著作物の中に既存著作物が含まれている場合、その著作権は受託者に留保されるが、可能な限り本事業団が第三者に二次利用することを許諾することを含めて、無償で既存著作物の利用を許諾すること。

エ 第三者の著作物が含まれている場合、その著作権は第三者に留保されるが、受託者は、当該著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は、当該著作物等の内容について、事前に本事業団の了承を得ることとする。また、受託者は可能な限り、本事業団が第三者に二次利用することを許諾することを含めて、第三者から利用許諾を取得すること。なおその際、第三者の著作権その他の権利を不当に侵害しないこと。

オ 成果物納品の際には、第三者が二次利用できる箇所とできない箇所の区別がつくように留意し、第三者が二次利用できない箇所についてはその理由についても付すること。

6 作業時の留意事項

(1) 体制図及び要員一覧表は、随時、最新版に更新を行うこと。また、要員の変更を行う場合は、あらかじめ本事業団の承諾を受けること。

- (2) 受託者は、本業務の進捗状況について、本事業団の求めに応じて報告するとともに、その進め方、手法等について本事業団と協議を行うこと。
- (3) 受託者は、本業務に従事する者に受託者が発行した身分証明書を常時携帯させ、名札を着用させること。
- (4) 本業務に必要となる機器、事務用品、交通費、通信費等の経費は、全て契約金額に含まれるものとし、委託者は契約金額以外の費用は負担しない。
- (5) 受託者の要員が、本事業団の劇場内で作業する必要がある場合の環境（机、椅子、パソコン等）については、本事業団と受託者が協議の上、決定するものとする。
- (6) 本事業団から貸与された紙媒体、電子媒体について、本事業団の許可なく複製してはならない。また、貸与された紙媒体、電子媒体の取扱いには十分注意を払い、複製が可能な電子計算機等の機器を持ち込んで作業を行う必要がある場合には、事前に本事業団の許可を得ること。なお、本業務を終了または契約解除する場合には、本事業団から貸与された紙媒体、電子媒体を速やかに本事業団に返却すること。また、廃棄する場合は、廃棄を証明する書類を提出すること。その際、本事業団の確認を必ず受けること。
- (7) 受託者は、本業務の遂行において、本事業団の情報セキュリティが侵害されまたはその恐れがある場合には、速やかに本事業団に報告を行い、原因究明及びその対処方法等について本事業団と協議し実施すること。

7 機密保持等

- (1) 受託者は、本業務にあたり知り得た情報の内容を漏らしてはならない。本業務が終了または契約解除となった後も同様とする。また、この契約を履行する受託者の社員、その他の者にこの義務を遵守させるために必要な措置を講ずること。
- (2) 受託者は、本事業団から入手する資料及び業務データ（以下「情報資産」という。）については、特に厳重に取り扱うものとする。また、その保管管理については、本事業団に対して一切の責を負うものとし、情報資産を本事業団の指定した目的以外に使用、複製及び加工すること、第三者へ無断で提供することを禁止する。また、業務終了後は、本事業団と相談のうえ、提供された情報資産を返還、若しくは廃棄するものとする。
- (3) 受託者は、個人情報保護法等を遵守しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務の従事者に情報セキュリティに関する事項を周知すること。
- (5) 前各号の規定に違反した場合、本事業団は契約を解除できるものとする。
- (6) 受託者は、前各号の規定に違反したことにより本事業団に損害を与えた場合、その損害を賠償する責を負うものとする。

8 その他

- (1) 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を第三者に再委託することについて、あらかじめ本事業団の承認を得た場合は、この限りではない。再委託等に関するすべての責任は、受託者が負うこと。また、承諾の際に、委託業務内容及び第三者の業者名を明記した書面と

ともに、第三者の身元を明らかにする資料等の提出を求める。なお、第三者から、さらに他の事業者への委託は認めない。

- (2) 受託者は、業務における何らかの事故が発生したときは、その理由に関わらず、直ちにその状況、処理対策等を本事業団に報告し、応急処置を行った後、書面により本事業団に詳細な報告及びその後の方針案を提出するものとする。
- (3) 本仕様に定めのない事項又は業務上疑義が生じた場合は、本事業団と受託者が協議の上、決定するものとする。