

瀬戸内国際芸術祭 2025 案内所運営等業務仕様書

委託業務は、この仕様書に定めるところにより実施するものとする。

第 I 章 基本事項

1 基本的な考え方

(1) 適切な人員の確保

国内外から訪れる瀬戸内国際芸術祭（以下「芸術祭」という。）の来場者の満足度を向上させるとともに、海外からの来場者に対してきめ細かい対応が行えるように、香川県が設定するポスト数に基づいて人員を配置すること。また、香川県のより一層の交流人口の拡大を図るため、県内の観光地や物産の紹介等についても対応できるよう、必要な資質を持った人員を配置すること。

(2) 香川県瀬戸内国際芸術祭推進課（以下「香川県」という。）との十分な連携

業務の実施にあたっては、香川県と十分協議を行い、指示に従って対応すること。

2 委託期間と全体スケジュール

(1) 委託期間

契約締結日から令和 7 年 11 月 30 日まで

(2) 全体スケジュール

	準備期間	春会期	夏会期	秋会期
期間	契約締結日 ～ 令和 7 年 4 月 17 日	4 月 18 日 ～ 5 月 25 日	8 月 1 日 ～ 8 月 31 日	10 月 3 日 ～ 11 月 9 日
日数		38 日間	31 日間	38 日間

- ・ 令和 7 年 4 月 17 日までに業務準備及び研修を完了しておく。

第 II 章 業務実施体制

1 担当者の配置（資料 1 参照）

香川県が設定したポスト数に基づいて人員を割り振り、担当者が欠勤する場合には、代替要員を配置する。また、実情に応じて香川県と協議し会場間および業務間で調整を行うとともに、案内所を運営する市町とも十分に連携をとる。なお、ポスト数については会期ごとに見直しを行う。各会期 2 ヶ月から 2 ヶ月半前を目処に雇用状況を考慮し受託者と協議の上、香川県がポスト数を確定させ、受託者はそれを踏まえ人員を配置する。

企画提案に当たっては、芸術祭の来場状況に予測を立て、契約限度額内で追加のポスト配置を提案すること。なお、追加提案はポスト数の追加のほか、配置場所の追加、配置時間の追加、マネージャーからスタッフへの変更、スタッフからマネージャーまたは外国語スタッフへの変更、新たな役割の追加等を含むこととする。本部の人員を増やす場合など、追加配置ポストについては、その役割に合わせて、リモートワークを導入して差し支えない。また、設定したポスト数から削減する提案をしても差支えないが、当該案内所の位置する市町との調整結果次第では削減できない場合があることを

了知しておくこと。

また、提案に当たっては当該変更の理由・狙いを記載すること。

## 2 担当者の業務（資料2参照）

本業務を遂行するにあたりマネージャー、スタッフ等の役割分担をした担当者を配置する。マネージャーは原則として正規社員を充てるものとする。ただし、受託者と香川県の両者が協議の上、マネージャーの資質を有していると合意した者についても配置可能とする。

企画提案に当たっては、来場者の満足度向上、効率的な運用を図るため、新たな役割を追加提案して差し支えない。

## 3 担当者の勤務形態

- ・原則 8：30～17：15（8時間 45分）とするが、勤務場所や移動手段により個別に検討する。休憩時間は1時間とする。
- ・集合場所から勤務地までの移動時間も勤務時間と認める。
- ・担当者が業務を行う上で各会場に移動する際の船代、電車代等の交通費は経費として当該委託料に含む。高松港周辺では香川県がスタッフ用駐車場を提供するが、駐車可能台数に限りがあるため、車通勤は最小限とすること。
- ・担当者には芸術祭のスタッフとわかるよう、スタッフ用のTシャツ等を着用させ、高松港においては関連スタッフも含めてビブスを着用させる。Tシャツ等の準備は受託者にて行うが、香川県がTシャツの色を指定する場合がある。

## 4 配置と役割

配置場所	役割
本部	各案内所の統括管理、香川県及び関係者への報告
	電話、メール、来客対応
	外国語対応（英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語)
	混雑状況などの各種情報を情報入力システムに入力
	動員職員対応
	香川県が指示する作業
	出納業務
支部	出納業務
総合案内所	案内業務（芸術祭全エリアの作品や地域情報に関すること）
	物品の販売
	外国語対応
案内所	案内業務（案内所周辺の作品や地域情報に関すること）
	物品の販売
	香川県が指定する船便の乗船者数の計測及び報告
	外国語対応
作品受付	作品の説明
	物品の販売

	鑑賞料の徴収
	入場者数の計測、記録
	外国語対応

- ・本部は、高松港旅客ターミナルビル3階の瀬戸内国際芸術祭実行委員会事務局の執務スペースに設置する。区画は約21㎡（間口3m×奥行7m）以内とし、不足する場合は受託者にて別途準備するものとする。
- ・本部においては、会期中に加え、令和7年2月17日～4月17日の会期前、令和7年5月26日～7月31日、令和7年9月1日～10月2日の閉会期中もマネージャー管理の下、電話対応業務、メール対応業務、外国語対応業務を継続して行う。
- ・本部以外に小豆島、津田、宇多津、観音寺に支部を設置する。
- ・支部、総合案内所、案内所、作品受付においては、会期中に各種業務を行う。ただし、特殊な事情等により業務を行う必要がないと香川県が判断した場合は、この限りではない。また、ポスト数は香川県の指示によるものとする。ただし、実際の業務状況において、ポスト配置の変更が有効と認められる場合、受託者と香川県が協議をし、合意を得た場合は柔軟に変更できるものとする。

### 第三章 業務内容

本業務の内容は以下のとおりとする。なお、各業務における配置については、必要に応じて各業務間で調整ができるような体制を構築する。

- ・準備業務
- ・案内業務
- ・外国語対応業務
- ・傷病者発生時の初動対応等緊急対応業務
- ・販売業務
- ・出納業務
- ・作品受付および管理業務
- ・アンケート調査業務
- ・その他の業務

#### 1 準備業務

準備期間（契約締結後～令和7年4月17日）に以下の業務を行い、事前に香川県の承認を受けておくこと。なお、提出日については、別途、香川県と協議した上で決定する。

##### (1) マニュアル作成

各案内所運営マニュアル、熱中症を含む傷病者発生時・発災時の初動対応マニュアルなど会場別各業務マニュアル及び研修マニュアル、研修スケジュール等を作成する。

各案内所に置いて市町が配置する案内所スタッフや動員職員との役割調整を行い、それを踏まえた業務マニュアルとすること。

##### (2) 研修会の実施

- ・担当者及び全ての関係団体等を対象にした、マナー研修、業務研修を実施する。
- ・傷病者発生時の初動対応をはじめとする緊急時の対応について必要な研修を実施する。
- ・合理的と認められる範囲で研修にリモートを導入して差し支えないが、初動対応のように実技を

伴う内容については、対面で実施する必要がある。

- ・主要なポジションに就く担当者は、研修期間中に全会場を視察して現地の状況を把握し、夏会期、秋会期の開始前にも新規会場の調査を行う。
- ・研修の際には、全員に芸術祭公式ガイドブックを受託者が準備し配布する。

## 2 案内業務

### (1) 本部

- ・総合案内所、案内所等における状況、情報を集約し、香川県へ報告する。
- ・電話、メールなどでの問合せに対応する。
- ・情報入力システムに香川県が指示した緊急及び混雑、作品等の情報を入力する。

### (2) 総合案内所

- ・芸術祭全般及び会場全体の交通、宿泊等の問合せについて対応する。
- ・総合案内所の開閉や施設管理（簡易修繕、日常清掃、ごみの処理を含む）を行う。
- ・使用機器等の管理（物品、広報物の保管管理等を含む）を行う。
- ・迷子、けが、遺失物等について対応する。

### (3) 案内所

- ・各会場での芸術祭や交通、宿泊などの問合せに対応する。
- ・案内所の開閉や施設管理（簡易修繕、日常清掃、ごみの処理を含む）を行う。
- ・使用機器等の管理（物品、広報物の保管管理等を含む）を行う。
- ・迷子、けが、遺失物等に対応する。
- ・外国語による案内対応が必要になった場合は、本部等との連携により対応する。
- ・夏会期における熱中症対策など、芸術祭を楽しむための留意事項を周知する。
- ・乗船人数のカウントや乗船待ち列への日傘の貸出など、その他香川県の指示することを行う。

## 3 外国語対応業務

### (1) 本部

- ・英語の他、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に対応できるような体制を整える。各案内所で外国語での対応ができない場合は、本部において対応できる体制を整える。なお、令和7年2月17日から、会期前の外国語による対応ができるよう、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語に対応可能な体制を整えておく。
- ・本部において中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に対応できる担当者を配置できない場合は、本部以外においてすみやかに対応できる体制を整える。
- ・関係資料、通信文等を翻訳する。
- ・その他、香川県が指示する業務について対応する。

### (2) 総合案内所

英語に対応できる担当者を最低1ポスト配置する。また外国語に対応できないスタッフにおいても、道案内や作品案内など、基本的な案内ができるツールを作成し、最低限の外国語対応を行える体制を作る。

### (3) 案内所

可能な限り英語に対応できる担当者を配置する。対応できない場合は、本部と連携を充実させる等

の対応をする。また外国語に対応できないスタッフにおいても、道案内や作品案内など、基本的な案内ができるツールの作成や翻訳システムの導入などによって、最低限の外国語対応を行える体制を作る。また海外からの来場者に対し、サインなどを表示することで、案内所であることが認識できるようにする。

#### 4 傷病者発生時の初動対応等緊急対応業務

##### (1) 本部

- ・看護師を1名配置し（春・秋会期は土日祝、夏会期は毎日）、各会場で傷病者が発生した場合、看護師と連携し対応を行う。
- ・事故や災害等が発生した際には、マニュアルに従い速やかに対応するとともに、案内所等へ通知する。
- ・台風、濃霧、災害等芸術祭の開催や船の運航に変更がある場合は、香川県の指示に従い対応するとともに、案内所等へ通知する。

##### (2) 総合案内所、案内所

- ・会場周辺で傷病者が発生した場合は、マニュアルに従い速やかに初動対応を行う。
- ・事故や災害等が発生した際には、マニュアルに従い速やかに対応する。
- ・台風、濃霧、災害等芸術祭の開催や船の運航に変更がある場合は、香川県の指示に従う。

#### 5 販売業務

##### (1) 販売物

###### ①作品鑑賞パスポート

- ・販売価格は香川県が指示する価格で販売する。
- ・引換券（電子引換券を含む）を持参した方には、引換券と作品鑑賞パスポートを交換する。
- ・券種の説明、別途料金が必要となる地中美術館、豊島美術館等に関する説明を行う。
- ・利用方法・注意事項の説明等も併せて行う。

###### ②瀬戸内国際芸術祭 2025 フェリー6 航路限定3日間乗り放題乗船券（仮）

- ・販売価格は香川県が指示する価格で販売する。
- ・販売日の2日後の使用期限日を押印の上、販売する。
- ・利用方法・注意事項の説明等も併せて行う。

###### ③公式ガイドブック、缶バッジ、ポストカード、てぬぐい等（以下、「芸術祭公式グッズ」という。）

- ・販売価格は香川県が指示する価格で販売する。

###### ④その他

- ・夏会期は熱中症対策グッズ等を販売する。その際、熱中症対策の啓発を積極的に行うこと。
- ・他にも香川県が指示したものを販売する。

##### (2) 販売物および金銭フロー（資料3参照）

##### (3) 販売業務の流れ

###### ①本業務受託者が管理している会場

- ・担当者は、本部（支部）から釣り銭、販売物、報告書類等を受け取り、就業場所へ移動する。
- ・業務終了後に売上、在庫等を確認し、本部（支部）において精算を行う。
- ・業務日報、収支報告書、各種報告書を出納担当者に提出する。

②地元観光協会など、本業務受託者以外が管理している会場

- ・管理者の指示に従い、販売を行う。

(4) キャッシュレス決済の導入

- ・本業務受託者が管理している会場において、接触機会の低減やインバウンドを含む来客の利便性の向上を図るため、クレジットカード決済やプリペイド決済、QRコード決済など、より多くのキャッシュレス決済に、できる限り対応するものとする。

## 6 出納業務

(1) 出納担当者の役割

- ・総合案内所、案内所（市町等が運営するものを除く）及び作品受付に関する出納業務を行う。
- ・販売実績と現金に差異が発生していないか精査する。
- ・パスポートや芸術祭公式グッズ、その他販売物の在庫を管理し、各販売場所で欠品がないよう補充対応する。
- ・各販売所別、取扱業者別に売上を管理する。

(2) 出納担当者配置場所

出納担当者配置場所	対象会場
本部（高松港旅客ターミナルビル3階）	高松、直島、小豆島、豊島、女木島、男木島、大島、瀬居島
支部（小豆島町役場 本館内）	小豆島
支部（津田働く婦人の家）	志度、津田、引田
支部（宇多津町役場 北館内）	本島、高見島、粟島、宇多津
支部（観音寺市役所内）	伊吹島

※宇野については出納員を配置しない予定であるが、事業内での調整により、追加配置する場合があります。

(3) 出納業務の流れ

- ①金融機関から翌日・週末分の釣り銭を受け取り、会場又は作品ごとに仕分けする。
- ②案内所や作品受付で販売するパスポートや芸術祭公式グッズ等を作品ごとに仕分けする。
- ③現場担当者が持ち帰った現金と日報等に差異がないことを確認し、精算表に記入する。
- ④本部と支部に設置予定の入金機（金銭を保管するためのもの）に入金し、香川県に報告する。

(4) 販売実績の報告及び入金処理

- ・販売場所、販売物ごとの実績をまとめ、翌日までに香川県に提出する。
- ・日別販売実績を会期単位でまとめた報告書を、各会期終了10日後までに提出する。
- ・販売手数料、作品受付で徴収する個別鑑賞料は香川県と受託者が協議の上で納入日を決定し、月単位で香川県の指定する口座に納入する。当該日が金融機関の休日にあたる場合はその翌営業日とする。
- ・振込手数料は本業務受託者の負担とする。

## 7 作品受付および管理業務

本公募においてはポストを配置していないが、事業内での配置見直しの中で、新たに配置する場合があります。

### (1) 作品受付業務

- ・作品鑑賞パスポートに押印する（紙媒体に限る）。
- ・電子チケットの認証を行う。
- ・作品鑑賞パスポート（紙媒体に限る）、芸術祭公式グッズを販売する。
- ・作品鑑賞パスポートを持っていない来場者、2回目以降の鑑賞者から香川県が指示する個別鑑賞料を徴収する。

### (2) 作品管理業務

- ・アート作品及び施設の開錠、施錠、清掃、また作品についての説明をする。
- ・入場者数を計測し、記録する。

### (3) 作品受付業務の流れ

- ①配置場所ごとに、高松港旅客ターミナルビル6階の瀬戸内こえびネットワーク事務所又は市町の責任者が指示する時間、場所に集合する。
- ②作品受付で使用する物品一式は会場の責任者の指示により、本部又は支部、瀬戸内こえびネットワーク事務所に取りに行く。
- ③業務終了時に売上金の集計、日報を作成し、指示された場所へ物品を返却する。

## 8 アンケート調査業務

### (1) 来場者アンケート

#### ①調査用紙の作成

- ・アンケートの内容は香川県の指示による。
- ・日本語及び英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語の表記で作成する。

#### ②アンケート実施方法

- ・実施期間は、各会期概ね10日程度とし、実施方法、実施日時等については、別途香川県と協議の上定めるものとする。ただし、アンケートの回収状況によっては、期間を延長する場合がある。
- ・アンケート用紙は、原則として各島において乗船者に配付し、到着した港で回収する。ただし、この方法が困難な場合の配布、回収方法については、別途香川県と協議の上定めるものとする。
- ・アンケート用紙を配布する際は、国内の来場者だけでなく海外からの来場者に対しても配布する。
- ・アンケートは、原則紙媒体により実施するが、香川県が準備する電子的なアンケートシステムを活用したアンケートも実施する。
- ・アンケートの回答者（アンケートシステムによる場合は、回答済みであることが分かる画面を提示したもの）には、記念品を配布する。なお、記念品は香川県が用意する。

#### ③回収目標

回答者数：15,000枚以上（春会期5,000枚、夏会期5,000枚、秋会期5,000枚）

#### ④集計

- ・各会期中に速やかに集計し、集計結果を香川県に報告する。
- ・秋会期終了後、総合的な分析を行ったものをアンケート調査報告書（A4判、20ページ程度）としてまとめた上で、令和7年11月30日までに3部を提出する。
- ・アンケート調査報告書と併せて、データを検索・抽出・並替えが容易にできるように工夫した電子ファイルで提出する。

- ・アンケート集計場所が、資料1の配置場所以外で必要な場合は受託者の責任において会場などを確保する

## (2) 住民アンケートの集計

- ・会場となった島の住民に対するアンケートについて、アンケート回収後の入力・集計作業を行う（入力・集計フォーマット作成含む）。
- ・結果については、グラフ等を使って業務の成果に関する報告書を作成し、紙媒体3部及びデータを検索・抽出・並替えが容易にできるように工夫した電子ファイルにより令和7年11月30日までに報告する。

## 9 その他の業務

### (1) 報告関連

- ・各年度の業務完了時には、業務実施報告書及び収支決算書を提出する。
- ・業務実施報告書は契約時の仕様内容と対応する形で各業務の実施状況や内容に、写真等を添付して作成すること。
- ・芸術祭2025の反省と課題、並びに次回芸術祭に向けての改善内容をまとめ、提出する。

### (2) エコステーション関係

- ・香川県と協議し、エコステーションを作製する。
- ・会期中毎日、香川県の指定する場所にエコステーションを設置・撤去する。  
（設置・回収・撤去の時間については香川県の指示による）
- ・ごみの分別は設置する市町の基準に従う。
- ・周辺の清潔保持に努め、エコステーションに集まった廃棄物については指定の場所に集約する。

### (3) 原状回復

- ・本部、支部、総合案内所、案内所等において、会期終了後の香川県の指定する日までに、調達物品の撤去及び使用場所の原状回復を行うものとする。なお、原状回復に要した費用は受託者の負担とする。

## 第IV章 物品

### 1 調達物品について（資料4、資料5参照）

- ・資料4、資料5の物品を受託者が準備する。
- ・物品の準備にかかる費用については委託料に含むものとする。
- ・消耗品に不足が生じた場合は、在庫を補充し、常時必要数量を保つものとする。
- ・契約限度額内で、準備物の追加を提案して差し支えない。

### 2 機器の設置及び調整

- ・機器類を設置する時は、耐震対策、転倒防止対策、盗難防止対策を施す。
- ・設置場所の環境によりIT機器等の通信速度が十分保てない場合は、香川県と協議を行い、対応する。

### 3 納入期限

- ・各施設の開設に間に合うよう、香川県の指定する本部、総合案内所、案内所等に設置・設定を終

え、運用可能な状態にしておく。

#### 4 保守サービス仕様

##### (1) 保守対象機器

パソコン、プリンタ、携帯電話、キャッシュレス決済機器類

##### (2) 故障対応

- ・受託者は、期間中 9:00 から 17:00 の間は出動体制を整え、故障受付から原則 3 時間以内で現地に到着することとする。ただし、受付時間等により、3 時間以内の到着が困難な場合は、香川県に連絡を取る。
- ・故障対応については、香川県に作業完了報告書を提出する。

##### (3) 復旧費用

- ・故障、盗難、いたずら、災害等のトラブルによる機器の復旧に要する費用は、全て本業務受託者の負担とする。

#### 5 移動手段の確保

案内所運營業務を円滑に行うため、自動車や自転車などの移動手段として使用する車両を、受託者にて必要数を用意する。

### 第V章 留意事項

#### 1 その他

- (1) 受託者は、業務着手前に業務工程表を作成し、提出すること。
- (2) 香川県から作業状況の報告を求められたときは、速やかに対応すること。
- (3) 業務全般において、案内所入り口の段差がある場合のキャスト持上げ補助や意思疎通のための筆談など、障害者差別解消法で求められる「合理的配慮」を提供すること。
- (4) 香川県は、業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更が生じた場合は、受託者に協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は、委託料の範囲内において仕様書の変更に応じること。
- (5) 天災その他不測の事件に基づく経済情勢の激変等により、事業の開催が延期または中止となった場合は、別途、変更契約を締結の上、本業務の準備に要した経費の総額を上限（ただし、契約額内で、県が適切と認める範囲に限る。）に委託料を支払うものとする。
- (6) 受託者が本委託業務により作成した成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）は、香川県に帰属するものとする。
- (7) 本業務における成果物とは、業務報告書、各マニュアル、その他本業務内で受託者が作成し、香川県に提供した資料の一切をいう。
- (8) この仕様書に明示のない事項又は疑義が生じた場合は、香川県との協議により決定するものとする。