

仕 様 書

1 業務の名称

札幌国際芸術祭2027会場・インフォメーションセンター管理運営業務

2 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

3 業務の概要

札幌国際芸術祭2027を円滑に運営するため、各会場の受付、作品監視、チケット確認、インフォメーション対応、チケット及び公式物品の販売、売上金の集計・管理・報告、会場間連絡バスの添乗業務などを行う。

4 各会場運営期間

(1) 会場

令和9年1月15日（金）（内覧会）～2月21日（日）

※札幌市青少年科学館会場については令和9年1月5日（火）～2月21日（日）

(2) インフォメーションセンター

令和9年1月15日（金）～2月21日（日）

5 場所

(1) 会場

ア 札幌市民ギャラリー【中央区南2条東6丁目】

イ モエレ沼公園【東区モエレ沼公園1-1】

ウ 中央区複合庁舎【中央区南3条西13丁目】

エ 札幌文化芸術交流センターSCARTS【中央区北1条西1丁目】

オ 札幌市青少年科学館【厚別区厚別中央1条5丁目】

(2) インフォメーションセンター

ア 札幌市民ギャラリー【中央区南2条東6丁目】

イ 札幌文化芸術交流センターSCARTS【中央区北1条西1丁目】

6 業務内容

(1) 会場運営業務

会場運営期間中に別紙1のとおり、必要な人員を確保し、以下の業務を実施すること。

ア 統括ディレクター

(ア) 役割

運営全体（インフォメーションセンター含む）の総責任者。長期間（概ね2か月以上）のイベントにおける業務統括責任者等の経験を有する人材を確保すること。

原則として会場運営業務期間を通して同一人が務めるものとし、休暇等の場合は代理を立て責任の所在を明確にすること。

(イ) 業務内容

- ・委託者、他の会場運営事業者及びボランティア運営事業者との連絡調整
- ・全会場全体運営管理の統括（業務日報の取りまとめ・報告を含む）

- ・各会場リーダーとの連絡調整
- イ 会場リーダー（札幌市民ギャラリー及び札幌文化芸術交流センターSCARTS会場についてはインフォメーションセンター兼務）

(ア) 役割

各会場の運営責任者。接客を伴うイベントにおける現場統括等の経験を有する人材を確保すること。

原則として会場運営業務期間を通して同一人が務めるものとし、休暇等の場合は代理を立て責任の所在を明確にすること。

(イ) 業務内容

- ・各会場運営管理の統括
- ・各会場運営スタッフの指揮監督・労務管理
- ・クレームの対応
- ・チケットの販売に伴う金銭管理・集計
- ・来場者数の集計
- ・統括リーダーへの業務報告・日報の作成（売上金、来場者数等）
- ・災害、事故、傷病者発生時の対応
- ・会場間連絡バスの乗客案内（モエレ沼公園会場のみ）
- ・その他、会場運営管理において必要な業務

ウ 運営スタッフ

(ア) 役割

会場リーダーの指示の下、会場運営に携わること。

(イ) 監視及び場内誘導

- ・展示作品等の監視、起動、終了
- ・展示室内の環境維持
- ・その他、会場運営において必要な業務

(ウ) 来場者カウント及びアンケート取得

- ・区分別、時間帯別の来場者をカウントし、委託者に報告する（人数カウントを行う来場者区分や時間帯については、委託者と協議の上決定する。）。
- ・委託者が手配する来場者アンケートを取得する。

(エ) ノベルティグッズなどの配付

来場者に対し、ノベルティグッズ等の配付を行う。なおグッズ配付の際、札幌市民ギャラリー会場への入場チケット等の提示を求める可能性がある。

(2) インフォメーションセンター運営業務

会場運営業務期間中に別紙1のとおり、必要な人員を確保し、以下の業務を実施すること。

ア 会場リーダー（会場運営業務と兼任）

(ア) 役割

インフォメーションセンターの責任者。接客を伴うイベントにおける現場統括等の経験を有する人材を確保すること。

原則として会場運営業務期間を通して同一人が務めるものとし、休暇等の場合は代理を立て責任の所在を明確にすること。

(イ) 業務内容

- ・インフォメーションセンター運営管理の統括
- ・インフォメーションセンター運営スタッフの指揮監督、労務管理

- ・クレームの対応
- ・チケット及びSIAF公式物品の販売に伴う金銭管理・集計
- ・統括リーダーへの業務報告（売上金等）
- ・災害、事故、傷病者発生時の対応
- ・その他、会場運営管理において必要な業務

イ 運営スタッフ

(ア) 役割

会場リーダーの指示の下、会場運営に携わること。

(イ) インフォメーション

- ・来場者への札幌国際芸術祭2027に関する内容の説明・紹介や会場案内
- ・来場者への最新の観光情報やアクセス情報、宿泊や店舗等の情報提供
- ・多言語対応（日本語、英語）
- ・観光客用の資料の配置・配布
- ・インフォ利用者数（対応した数）の集計

(ウ) 券売及び物品販売

- ・現地販売する紙チケットの販売及び発券（札幌市民ギャラリー会場のみ）
- ・SIAF公式物品の販売、物品管理
- ・スタンプラリーの景品の管理・配布

(エ) 受付及び入場整理

- ・札幌国際芸術祭2027に関する軽易な案内
- ・来場者の案内誘導
- ・チケットの確認（QRコードの読取、道民割や学割や障害者チケット利用者の身分証明書の確認など）

(オ) 会場間連絡バスの乗客案内

委託者が別途手配する会場間連絡バス（SCARTS会場-札幌市民ギャラリー会場-モエレ沼公園会場間を運行予定）の添乗スタッフ（後述）と連携し、乗客にバスの到着時刻及び乗車場所を案内する。

(3) 会場間連絡バス添乗業務

(ア) 役割

委託者が別途手配する会場間連絡バスに添乗し、乗客の乗降場所において以下のとおり乗客対応を行うこと。なお、会場間連絡バスの運行は会期中の土日祝日のみ計13日間行い、運行ダイヤは別紙2のとおり。

(イ) 業務内容

- ・乗車案内
バス乗り場で待機する乗客を乗車させ、満席の場合は代替交通機関の案内を行うこと。
- ・乗客対応
乗客に対しては親切丁寧な対応を行うこと。また、苦情や要望等があった場合は、その内容及び対応結果について委託者へ報告すること。必要に応じて、委託者へ対応を引き継ぐこと。
- ・乗車人数カウント
運行便ごとにバスに乗車した人数をカウントし、委託者に報告する。
- ・会場スタッフとの連絡調整
バス乗降場所がある会場（SCARTS、札幌市民ギャラリー、モエレ沼公園）のスタッフと適宜連絡を取り、バスの運行状況について情報を共有すること。

(4) 業務実施計画書の提出

受託者は、下記の事項を盛り込んだ業務実施計画書を作成し提出すること。

- ・業務の執行体制
- ・業務実施スケジュール
- ・運営統括、会場リーダーの氏名（それぞれの経歴書を添付すること。）

(5) 避難誘導計画の作成及び研修実施業務

受託者は会場運営を安全かつ円滑に行うため、委託者と事前に複数回の協議を実施の上、避難誘導計画を作成すること。また、統括ディレクターは、会場リーダー及び運営スタッフに対し、事前に研修を実施し、円滑に運営できる体制を構築すること。なお会場運営マニュアルは委託者が手配するものとする。

(6) 研修受講業務

以下のスタッフについては、委託者が実施する研修に必ず参加すること。なお、研修日程は11月下旬から12月上旬に複数回予定している。

- ・統括ディレクター
- ・会場リーダー

(7) 備品等の手配業務

各会場に配置する備品について、別紙3のとおり、手配及び配置を行うこと。

(8) チケットの販売業務並びに金銭管理及び集計・報告業務

ア 有料会場（札幌市民ギャラリー）及びインフォメーションセンターに関する金銭（釣り金及び売上金）を受託者の責任により管理し、委託者が別途指示する方法で売上等を集計し、報告すること。

なお、各会場のスタッフ用控室に金庫等を設置することは可能だが、金庫等の手配及び管理は受託者が行うこと。

イ 金銭の精算業務

有料会場及びインフォメーションセンターにおける売上金及び支払額について、委託者が指示する清算書を月末締めで作成し、翌月5日までに提出すること。

(9) 委託者等との連絡調整業務

会場運営業務の準備期間中、委託者と連絡を取り合い、必要に応じて委託者が実施する会議に出席すること。

また、委託者の指示に応じてほかの会場運営事業者やボランティア運営事業者等との連絡調整を行うとともに、会期中の情報共有を行うための具体的な仕組みを構築し、運用すること。

7 特記事項

(1) 受託者はスケジュールについて委託者と十分打ち合わせの上作業すること。

(2) 受託者は、業務の実施にあたり、委託者の指示のもと、必要な準備、資料の作成、事前の打合せ、外部への説明等を行うこと。なお、資料を作成する場合は、図化するなど分かりやすいものとする。

(3) 受託者は、常に業務の進捗管理を行うとともに、その状況について委託者に報告をすること。

(4) 業務に質疑が生じた場合は、委託者と協議し、指示を受けること。

(5) 業務の履行に関しては、環境負荷の低減に努めること。

(6) その他、本仕様書に記載されていない事項については、委託者と協議し、指示を受けること。

会場運営に必要な人員数

会 場	役 割	ポスト数(※)	運営日数	閉館日	基本実働時間	備 考
札幌市民ギャラリー 運営期間／2027.1.15-2.21 開館時間／10：00～18：00	統括ディレクター	1	38	なし	9：30～19：30	要経験者 状況に応じて他会場の巡回もあり
	会場リーダー	1	38		9：30～18：30	要経験者
	運営スタッフ	13	38		9：45～18：15	看視13名
	運営スタッフ (インフォメーション)	2	38		9：45～18：15	受付・券売1名、もぎり1名
モエレ沼公園 運営期間／2027.1.15-2.21 開館時間／10：00～17：00	会場リーダー	1	33	毎週月曜日	9：30～17：30	要経験者
	運営スタッフ	3	33		9：45～17：15	看視3名
札幌文化芸術交流センター SCARTS 運営期間／2027.1.15-2.21 開館時間／10：00～19：00	会場リーダー	1	38	メンテナンス 日あり	9：30～19：30	要経験者
	運営スタッフ	2	38		9：45～19：15	看視2名
	運営スタッフ (インフォメーション)	2	38		9：45～19：15	受付・案内1名、物品販売1名 ※うち多言語対応1名（日本語、英語）
	運営スタッフ (バス添乗)	1	13		10：00～17：30	会場間連絡バスに添乗し、乗客の案内及び停車 会場との連絡調整を行う※土日祝のみ
札幌市青少年科学館 運営期間／2027.1.5-2.21 開館時間／9：30～16：30	会場リーダー	1	41	毎週月曜日	9：00～17：00	要経験者
	運営スタッフ	4	41		9：15～16：45	看視2名、誘導2名
中央区複合庁舎（区民ギャラリー） 運営期間／2027.1.15-2.21 開館時間／10：00～18：00	会場リーダー	1	33	毎週月曜日	9：30～18：30	要経験者
	運営スタッフ	2	33		9：45～18：15	看視2名

※ 運営スタッフについては、休憩代替要員も含めて必要な人員数を算定すること。

SCARTS～モエレ

時間	モエレ	市民ギャラリー	SCARTS近辺
9:30			
9:45			
10:00			※モエレ開館10時
10:15			
10:30			
10:45			—①号車出発—
11:00		—①号車経由—	※除雪終わり予定
11:15			
11:30	—①号車到着—		
11:45			
12:00			
12:15			
12:30			
12:45			
13:00	—①号車出発—		
13:15			
13:30			
13:45			—①号車到着—
14:00			—①号車出発—
14:15		—①号車経由—	
14:30			
14:45	—①号車到着—		
15:00			
15:15			
15:30			
15:45			
16:00			
16:15	—①号車出発—		
16:30			
16:45			
17:00			—①号車到着—

※土日のみ・1台で回す想定

会場手配備品一覧

別紙3

No.	備 品	メ モ	札幌市民ギャラリー	札幌市青少年科学館	モエレ沼公園	中央区複合庁舎	SCARTS	数量小計
1	タブレット	運営用（日報等）	1	1	1	1	1	5
2	スタッフバス		17	5	5	5	5	37
3	ゲスト・プレスバス	招待券のない方	10	10	0	0	0	20
4	防犯グッズ	ブザーなど	10	0	5	2	2	19
5	清掃グッズ	軽微なもの	1	1	1	0	0	3
6	消耗品セット※		1	0	1	1	1	4
7	消毒液		1	0	1	0	1	3
8	電気ストーブ		2	0	1	0	1	4
9	延長コード	受付電源取り回し	2	0	2	0	2	6
10	ブックススタンド（小）	受付台掲示用	1	0	0	0	1	2
11	ブックススタンド（大）	受付台掲示用	1	0	0	0	1	2
12	ゴミ箱（ボックスミニ）	インフォ受付に設置	1	0	1	0	1	3
13	ゴミ袋		3	0	3	0	3	9
14	ポケットWiFi	インフォ・受付全体	1	0	1	0	1	3
15	アンケート回収BOX	設置不要かも	1	1	1	1	1	5
16	備品収納	ボックス、キャビネット	2	0	1	0	1	4
17	キャッシュドローワー	レンタル	1	0	0	0	1	2
18	つり銭トレイ		1	0	0	0	1	2
19	来場者用充電器		1	0	0	0	0	1
20	電卓		1	0	0	0	1	2
21	領収書		1	0	0	0	1	2
22	金庫		1	0	0	0	1	2
23	LEDミニライト		15	5	2	0	5	27
24	椅子	監視	15	5	2	0	5	27
25	単4形乾電池		5	3	1	0	3	12

※消耗品セット		
ボールペン（黒）	ボールペン（赤）	アンケート用鉛筆
はさみ	のり	両面テープ
コピー用紙（白）	養生テープ	ふせん
Dリングファイル等	ホッチキス	封筒
メモ用紙	ティッシュ	消毒液
軍手	バインダー	カイロ
マスキングテープ		