

東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託に係る 企画コンペ実施要領

1 目的

本件は、当局が運営・管理する東京都水道歴史館（以下「歴史館」という。）及び東京都水の科学館（以下「科学館」という。）に係る運営業務を民間事業者へ委託するに当たり、当該業務の安定的な履行を確保するとともに、両施設のより一層の魅力向上を図るため、優れた企画提案を特定することを目的として実施するものである。

2 委託業務の概要

別紙「東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託概要（案）」のとおり。

3 応募資格

応募する事業者は、以下の条件をすべて満たしていることを必要とする。

- (1) 東京都における平成 31・32 年度物品買入れ等競争入札参加者資格名簿に登録があり、営業種目 120「催事関係業務」又は 105「受付・警備」の「A」・「B」どちらかの等級に格付けされていること。
- (2) 過去 5 年以内に委託対象施設と同等規模以上（常設展示面積が 1,500 m²程度）の科学館または博物館の展示施設における運営業務の受託や指定管理等の実績を有していること。
- (3) プライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム又はそれと同等のセキュリティ規格を取得していること。

4 応募方法等

(1) 応募方法

応募する事業者は、申込書に必要事項を記入の上、令和 2 年 11 月 19 日（木）までに、下記の担当宛てにメールで申込書を提出するものとする。

（提出先）

東京都水道局サービス推進部サービス推進課 担当 上野、松原

メール suitekikun@waterworks.metro.tokyo.jp

(2) 資料提供及び質問受付

応募する事業者には、東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託の企画提案書作成の際の参考資料として、令和 2 年 11 月 20 日（金）にメールで資料を提供する。

また、本業務委託に関する質問については、令和 2 年 11 月 25 日（水）までにメールで質問事項を提出するものとする。

（提出先）

東京都水道局サービス推進部サービス推進課 担当 上野、松原

メール suitekikun@waterworks.metro.tokyo.jp

5 企画提案

(1) 提案書の件名

東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務

(2) 提案書の作成上の留意点

ア 提案書の作成に当たっては、当該提案が「東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務」のための提案であることを踏まえ、歴史館及び科学館の現状及び別紙「東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託概要(案)」の内容を十分に反映した提案となるよう努めること。

イ 企画提案の実施に当たり国家資格、免許等が必要な場合、特許を使用する場合及び第三者の権利に係る著作物を利用する場合には、その内容を提案書に明記すること。

ウ 提案書は12部提出し、うち11部は社名及び社名を連想させるものは記載しないこと。

(3) 提案書の様式等

用紙はA4判横とし、文字は11ポイント程度を標準とする。

表紙の次に、別紙目次を使用し、各項目の該当ページを明記した目次を付けること。

提案書の提出に際しては、製本をせず左上部ステープラー又はダブルクリップ留めとする。

(4) 提案書の内容

提案書には、次のアからスまでの内容について必ず示すこと。記載順も以下のとおりとする。

なお、指示のない事項についての企画及び提案を記載することは妨げない。

ア 企画提案等の概要及びその特徴 (1ページ程度)

提案書の概要及びその特徴を、簡潔にまとめ、記載すること。

イ 管理運営基本方針 (4ページ程度)

館の特長を活かして、基本的使命を達成するための戦略と取組を、次の項目について具体的に提案すること。

(ア) 計画的な運営

(イ) 柔軟な対応

(ウ) 安全の確保

(エ) 情報の蓄積・更新

(オ) PDCAサイクルの実施

日々の運営におけるお客さまの意見・要望の把握やPR施策、イベントの実施等一連の流れを通じた業務従事者への改善提案の働きかけなどによる、運営の改善に結びつける仕組み・手法等を、具体的に記載すること。

ウ 運営目標等 (6ページ程度)

運営に係る目標値、測定方法及び実施方法等を具体的に提案すること。次の項目を必ず含め、歴史館及び科学館のそれぞれについて記載すること。

(ア) 来館者数の目標値(年次・月次)

各館周辺地域及び周辺の類似施設の訪問者数、並びにこれまでの各館来館者数実績を基に分析した結果を基にすること。

(イ) 来館者満足度の測定方法及び目標値(月次)

(ウ) アンケート調査の実施方法、内容及び目標回収率

エ 館内案内及び展示物説明等 (4ページ程度)

両施設がターゲットとする層を踏まえ、来館者の属性や見学ニーズに対応した円滑な業務を行うための取組について、具体的に記載することとし、次の項目を必ず含め、歴史館及び科学館のそれぞれについて作成すること。

(ア) 来館者への受付での案内業務、展示物の説明業務

(イ) (ア)の実施に当たっての、業務従事者による自主的な能力開発

(ウ) 来館者と業務従事者双方の新型コロナウイルスへの感染防止対策

(エ) 外国人来館者への対応（多言語対応）

オ イベント及び来館促進活動（6 ページ程度）

両施設がターゲットとする層を踏まえた来館促進活動、来館者サービス及びイベント戦略について具体的に提案すること。次の項目を必ず含め、(ア) から (ウ)、(オ) については、歴史館及び科学館のそれぞれについて作成すること。

(ア) ターゲットとする層を踏まえた来館促進活動及びイベント戦略

科学館の工事休館中における、歴史館の来館促進活動等の強化策について記載すること。

(イ) 年間のイベントスケジュール

なお、夏休み、都民の日及び閑散期には、何らかのイベントを実施すること。

(ウ) 各イベントで対象とする層（複数可）、時期、回数、内容、周知方法及び目標集客人数

(エ) 秋の特別企画展（歴史館）

(オ) 周辺地域（他館）と連携した企画

カ 所蔵資料の取扱い（歴史館）（2 ページ程度）

書籍（古文書を含む。）、写真、新聞、雑誌、ガラス乾板、ビデオ、DVD等、館が所蔵する資料の適切な管理及び活用について、以下の内容を記載すること。

(ア) 資料管理の手法

(イ) 所蔵資料を活用した都民への情報発信を適切かつ効果的に実施するための具体的な手法（ライブラリーの利用促進を含む）

キ 広報活動（6 ページ程度）

両施設がターゲットとする層を踏まえた広報戦略、年間の実施スケジュール及び各広報の取組手法について具体的に提案すること。次の項目を必ず含めること。

なお、(ア) ～ (ウ) については、歴史館及び科学館のそれぞれについて作成すること。

(ア) 広報戦略、年間の実施スケジュール

(イ) ホームページによる広報（ページ構成、コンテンツ、各ページの狙いと期待できる効果、来館者の増加を図るための新規コンテンツ（工夫点）、多言語ページ）及び SNS による広報（手法、投稿内容、投稿頻度）

新型コロナウイルス感染症拡大防止策についての運営面のお知らせも含めること

(ウ) 館と周辺地域の特性を活かした広報

(エ) 教育現場へのアプローチ方法

ク ICT の活用（2 ページ程度）

ICT の積極的な活用を図り、取り入れる内容について具体的に記載すること。

館内 Wi-Fi やデジタルサイネージを活用した内容についても取組を記載すること。

ケ 個人情報保護等（1 ページ程度）

(ア) 企業としての個人情報保護に関する指針、社内規定、組織体制、教育訓練体制等、個人情報保護体制について記載するとともに、関連資料を提出すること。

(イ) 施設運営業務の実施に当たって個人情報の保護について留意している点や、公営施設を運営するに当たって特に留意しようと考えている点について、具体的に記載すること。

コ 危機管理体制（1 ページ程度）

館運営に当たってのセキュリティ対策について具体的に提案すること。次の項目を必ず含めること。

(ア) 危機管理に対する所見

(イ) 館内巡回等の運用方針

(ウ) 実施体制 (防災訓練の実施等含む。)

サ 運営体制 (6ページ程度)

運営体制について具体的に提案すること。次の項目を必ず含めること。

(ア) 人員の配置に対する所見

(イ) 組織図

(ウ) 役職 (業務内容、常勤/非常勤の別、業務に関連する保有資格を含む)

(エ) 要員 (人材) 確保及び養成に係る次の事項

a 運営に当たっての要員確保についての考え方や具体的な募集方法

b 業務従事者への研修等の養成計画

c 欠員が生じた場合の補充計画

d 特定の人材 (以下「特定人材」という。) の配置を確約することができる場合には、当該特定人材を配置する理由、担当する業務及び保有する能力

(オ) アテンドに対する所見のほか、次に掲げる事項

a 配置計画及び1日のローテーション

b 育成の方法及び具体的な研修の内容

(カ) 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会や新型コロナウイルス感染症の状況変化などに柔軟に対応できる体制構築

(キ) 水の科学館の設備改修工事の実施に伴う休館の際の運営体制の縮小について

シ 類似施設における運營業務実績 (2ページ程度)

同等規模以上の科学館または博物館の展示施設における運營業務、指定管理の受託等実績について、以下の内容を示すこと。

(ア) 受託等実績について、施設名、受託期間、施設の面積、来館者数、受託内容等

なお、契約件名など申込企業名が類推されるような情報は記載しないこと。

(イ) 当該業務の遂行に当たり留意(工夫)した点やその成果

来館者の増加策や来館者サービスの向上等、具体的に記載すること。

ス 必要経費 (4ページ程度)

上記ウからサまでの提案内容を踏まえ、別紙「東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託概要(案)」に示した業務内容を受託する場合の見積額について、その内訳を付して示すこと。

両施設の一体的な運営の実施や科学館の休館中の運営体制の縮小による、経費節減の取組内容及び効果について記載を行うこと。

6 提出物

- (1) 提案書 12部 (うち11部は社名及び社名を連想させるものを削除すること。)
- (2) 提案書のPDFデータ (社名のないもの) を全て収録したCD-R 1枚
- (3) 「東京都における平成31・32年度物品買入れ等競争入札参加者資格受付票」の写し
- (4) プライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム又はそれと同等のセキュリティ規格を取得していることを証する資料 1部

7 提案書の提出

- (1) 提出期限

令和2年12月17日(木) 正午まで

期限内に提案書の提出がない参加者については、本企画コンペを辞退したものとみなす。
また、期限を過ぎて持ち込まれた提案書については、一切受領しない。

(2) 提出場所

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号都庁第二本庁舎 23 階北側 東京都水道局サービス推進部
サービス推進課に直接持参すること。

8 審査会

審査会は、委員長を含む過半数の委員若しくはその代理の出席をもって開催する。

(1) 日時

令和2年12月23日(水) 午前 詳細な時間については、別途通知する。

(2) 場所

都庁第二本庁舎会議室 詳細な場所については、別途通知する。

(3) 企画案の説明

ア 審査時間は、1社あたり30分程度とする(説明20分以内、質疑応答10分程度)。

ただし、参加者が多数である等の事情により、1社当たりの時間を短くすることがある。この場合にあつては、別途通知する。

イ 審査会への出席は、各社3名以内とする。

ウ 説明にあつては、提出した提案書を使用すること。

なお、会議室の事情により変更がある場合は、別途通知する。

(4) 審査基準

次に掲げる項目について審査し、当局の意図にもっとも適した企画提案を採用する。

審査項目	観点
1 管理運営基本方針	戦略と取組が的確で、具体的かつ実現可能か 館の基本的使命の達成につながるか、館の特長を活かしているか 積極性や柔軟性がみられるか、また、独自の改善・工夫点がみられるか 来館者アンケートや業務従事者の声等を活かして、改善点を運営に反映できる仕組みは十分か 自己評価を改善につなげる仕組みがあるか
2 運営目標等	目標が積極的なもので、その取組内容は具体的で、実現可能なものか 測定方法や実施方法が具体的で実現可能か
3 館内案内及び展示物説明等	来館者の満足度向上につながるか 歴史館及び科学館がそれぞれターゲットとする層を踏まえた提案となっているか 来館者が安心と快適さを感じるサービスの内容であるか 受付及び展示物の案内説明を行うためのマニュアルの整備等が適切で十分な内容か 新型コロナウイルス感染防止対策の取組は具体的かつ実現可能か 外国人来館者への対応が適切か
4 イベント及び来館促進活動	歴史館及び科学館がそれぞれターゲットとする層を踏まえた提案となっているか 水道事業のPR施設としてふさわしい内容であるか

審査項目	観点
	来館者の増加や満足度の向上につながるか 内容が具体的かつ効果的か
5 所蔵資料の取扱い（歴史館）	保存管理に関して、資料の種類に応じた適切な手法の提案となっているか 所蔵資料を活用した情報発信の考え方が館運営のねらい（水道の歴史に対する関心を深め、水道への理解と親しみを深めてもらうこと）に合致し適切であるか 提案されている手法は効果的かつ具体的であるか 今後、水道局が行う予定の貴重資料のデジタル化に伴い、その実施の補佐ができるか
6 広報活動	歴史館及び科学館がそれぞれターゲットとする層や立地環境を踏まえた提案となっているか 来館者の増加につながるか 提案内容は具体的かつ効果的か ホームページ、SNSを活用した新型コロナウイルス感染症に係る情報の掲示や発信は適切な内容か
7 ICT の活用	歴史館及び科学館がそれぞれターゲットとする層を踏まえた提案となっているか 提案内容は具体的かつ効果的か 館内 Wi-Fi やデジタルサイネージを活用しているか
8 個人情報保護等	個人情報保護の考え方、個人情報の管理体制及び個人情報に関する研修体制等が適切であるか 公営施設運営に当たっての留意点が記載されており、その内容が適切か
9 危機管理体制	危機管理に対する考え方が具体的かつ適切か
10 運営体制	来館者対応、案内説明及び各種プログラム等を確実かつ安全に実施できる体制か 募集しようとしている人材が適当（東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託概要（案）の要件を満たすもの）であるか 人材に係る募集・養成・補充計画が現実的で開館に支障がないと見込まれるか 人員数の確保、高いサービスレベルの維持及び育成の方法、アテンドに対する考え方が具体的かつ適切か 2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会や新型コロナウイルス感染状況の変化など、可変的な環境に際しても、柔軟な運営が行える体制の構築ができるか 水の科学館の設備改修に伴う休館の際に、適切な規模に運営の体制を縮小できるか
11 類似施設における運營業務実績	同等規模以上の科学館、博物館の展示施設における受託等実績は十分であるか 優れた成果をあげ、館を安定的かつ効果的に運営する能力を有すると判断できるものか
12 必要経費	見積価格は提案内容の実現に見合っているか、内訳は妥当か 見積価格に、両施設の一体運営による合理化や休館の際のコスト削減など、経費の節減に寄与する内容が含まれているか

9 採用方法

審査会による審査を行った結果、最も評価の高かった企画提案を特定する。

10 予算

573,857千円(税込)を上限とする(令和3年4月から令和6年3月までの3年間)。
見積額は、予算を上回らないようにすること。

11 結果通知

審査結果については、令和2年12月25日(金)までに書面により通知する。

12 その他

- (1) 応募に係る費用は、全て応募者負担とし、当局は一切費用を負担しない。
- (2) 提出物は、原則として返却しない(当局で保管期間終了後破棄する。)
- (3) 選定された事業者の提出物に係る所有権及び著作権(著作権法(昭和45年法律第48号))については、当局に帰属するものとする。
- (4) 企画提案の作成及びその実施に当たり第三者の権利に係る著作物を利用する場合においては、当該著作物に係る一切の権利処理は、参加者の費用及び責任において行うものとする。
- (5) 企画提案の内容は、最も評価の高かった企画提案の特定を目的としたものであり、当局は、当該企画提案の一部について修正して実施し、又は、その全部を実施しないことができる。
- (6) 資料提供後に質問をする場合には、全てメールによることとし、回答は全ての参加者に対してメールにより行うものとする。
- (7) 審査内容に係る質問には、一切応じない。
- (8) 審査の結果によっては、すべての企画提案を採用しない場合もある。
- (9) 詳細については、当局の指示に従うこと。
- (10) 東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託の仕様書は、企画コンペで最優秀企画として特定された提案及び別紙「東京都水道歴史館及び東京都水の科学館の運営管理等業務委託概要(案)」を基に、委託者が作成する。

13 問合せ・提出先

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号 都庁第二本庁舎 23階北側
東京都水道局サービス推進部サービス推進課
担当 上野、松原
電話 03-3520-6326
メール suitekikun@waterworks.metro.tokyo.jp