

1. 業務概要

(1) 業務提供対象

- ①国立劇場の再開場時期に合わせて飲食・物販等サービス提供業務を開始するものとし、具体の開始時期は振興会と協議のうえ決定するものとする。
- ②飲食・物販等サービス提供業務に係る施設構成及び業務提供時間等は下表のとおり。
- ③今般の新型コロナウイルス感染症のように国立劇場の公演日数・回数等が大幅に変動する等、当初の事業環境から大きく前提条件が異なり、飲食・物販等サービス提供業務の営業継続に支障をきたす場合、事業者は下表の業務提供時間を含む要求水準について振興会と協議し、承諾を得た場合に限り、必要最低限度の範囲でその内容を変更することができる。

表 12-1

業務内容	施設構成（業務提供場所）		業務提供時間（コアタイム）*1
飲食提供業務*2	国立劇場	レストラン	公演日の 11 時～19 時
		カフェ	公演日の 10 時～19 時
ショップ運営業務		ショップ	休館日及び1月2日を除く日の 10 時～19 時
自動販売機運営業務	国立劇場及び国立能楽堂の施設内		全日 24 時間

*1 業務提供時間に関してコアタイム以外の時間帯（公演日以外の時間帯を含む）の営業は来場者等のニーズを踏まえて事業者が決定できるものとする。また、業務を提供する日及び業務提供時間については、来場者等のニーズを踏まえて振興会と協議し、承諾を得た場合に限り、変更することができるものとする。

*2 食事スペースを利用する演者や楽屋関係者を対象に、例えばレストラン・カフェにおける個別の軽食注文や弁当販売の受付、自動販売機（軽食、パン等）の設置、複合施設内のコンビニエンスストアの設置、フードデリバリー等の取次ぎ対応等、限られた短い時間かつ低廉な価格で食事ができる手段を確保すること。

(2) 業務実施体制

- ①飲食提供業務に携わる企業は、業務提供の開始時点で過去3年以内に、保健所から衛生管理面での指導等を受けていない者、また、指導事項等があった場合には、適切な措置が講じられている者であること。
- ②業務体制は、業務責任者及び業務従事者で構成し、飲食の提供に必要な資格を有する者を適切に配置すること。業務責任者は、業務全体の管理、業務従事者の管理及び内外の関係部署・業者との連絡調整・打合せを行うこと。
- ③業務責任者は業務従事者を兼務でき、以下の要件を満たす者を配置する。
 - a. 3年以上、飲食店舗の管理運営業務に従事した経験を有すること。
 - b. 不測の事態に際しては、責任をもって対処し、その収拾に努めること。

④業務従事者は維持管理・運營業務の総則に規定する従事者要件を満たす者を配置するものとし、特に店舗利用者等に対しては国立劇場に相応しい節度と気品ある接客マナーを心掛け、必要な教育・訓練を実施すること。

(3) 飲食・物販等サービス提供業務に係る費用負担の考え方

- ①飲食・物販等サービス提供業務は事業者の独立採算を原則に下表の費用負担に従い実施することとし、当該業務の収入はすべて事業者に帰属する一方、振興会は事業者に生じる損失等を補てんしない。
- ②飲食・物販等サービス提供業務で使用する施設の整備費用は、事業費（施設費）の一部として、振興会が負担する。また、食事スペースに設置する机及び椅子（【参考資料5-2-22】「什器・備品リスト 一般什器・特殊什器・家電」参照）についても、事業費（什器・備品調達業務費）の一部として、振興会が負担する。
- ③②を除く、設備・機器費、什器・備品費、労務費、食材費、商品調達費、光熱水費等、サービス提供に係る一切の費用はすべて事業者の負担とし、事業費には含めないものとする。
- ④飲食・物販等サービス提供業務のために使用する厨房、レストラン及びカフェの喫食スペース、ショップ、自動販売機設置スペース、一時利用のバースタンドや、スタンド式のミニ販売コーナー等の物販スペース等、事業者が提案し国立劇場（自動販売機設置スペースについては、国立能楽堂を含む。）の一部を占有して使用する場合、事業者は振興会からの使用のための許可を受け、振興会に使用料を支払う。なお、使用料は【添付資料5-3-14】「飲食・物販等サービス提供業務に係る使用料」に示すとおりである。また、演者・楽屋関係者等が使用する食事スペースについては共用スペースとして確保するものとし、食事スペースについては使用料を徴収しない。
- ⑤事業者が占有して使用する部分については、維持管理業務における日常点検・保守業務及び清掃業務に規定する業務の対象外とする。事業者は自らの負担により、飲食・物販サービス提供業務の一部として、当該施設の維持管理並びに清掃、廃棄物処理及び害虫防除等の業務を実施し、適切な衛生環境を確保する。

表 12-2

対象業務	対象部分	使用料	光熱水費	清掃業務
飲食提供業務	厨房、喫食スペース等、事業者が占有して使用する部分	○	○	○
	食事スペース	—	—	□
ショップ運營業務	ショップ設置部分	○	○	○
自動販売機運營業務	自動販売機設置部分	○	○	○

凡例

○：独立採算の範囲で事業者が費用を負担する。

ー：事業者が費用負担を求めない。

□：事業者が業務を実施し、事業費（維持管理費）の一部として振興会がその対価を支払う。

(4) その他

- ① 飲食・物販等サービス提供業務に係る収入及び支出については各店舗別に区分経理し、適切に収支を管理すること。
- ② 飲食提供業務のレストラン・カフェ内は特に清潔に保ち、店内は常に整理整頓し、国立劇場の来場者等に不快感を与えないこと。
- ③ 店舗内はユニバーサルデザインに配慮し、必要に応じてマルチサイン（デジタルサイネージ等）へ関連情報を掲示すること。
- ④ 施設の改変やサービス内容の変更、看板等の設置に際して、事業者は事前に振興会と十分な調整を行ったうえで、振興会の承諾を得ること。
- ⑤ 飲食・物販等サービス提供業務の利用者から窓口、電話、ファクシミリ、電子メール等で意見、要望及び苦情等があった場合は、誠実かつ迅速に対応したうえで、その記録を残すこと。なお、事業者が対応すべき範囲を超える内容の場合は、速やかに振興会に報告し、その指示に従うこと。
- ⑥ 定期的に利用満足度や意見等に関するアンケート調査を実施し、継続的なサービス向上に努めること。また、意見等の分析結果等については、「業績等の監視及び改善要求措置要領」（資料－１－２）に規定するモニタリングの基礎資料として活用すること。
- ⑦ 振興会は、上記の利用者からの意見・要望等を踏まえ、必要と認める場合には、事業者に対して必要な指示等を行うことがあり、事業者はこれに誠実に対応すること。

2. 各業務の要求水準

(1) 飲食提供業務（レストラン・カフェ）

① レストラン・カフェの構成

- a. レストラン、カフェ店舗をそれぞれ1店舗以上、かつそれぞれ別の店舗として構成すること。そのほかの飲食店舗についても提案可能とする。
- b. 店舗での営業に加えて、テイクアウトも可能とする。ただし、客席内での飲食、及びホワイエやグランドロビーの飲食可能エリア以外での飲食は原則不可である点に留意すること。

② レストラン・カフェの営業に関する事項

- a. メニュー、価格設定等の業務計画、サービス方針は事業者が企画し立案すること。
- b. 観劇客が公演の休憩時間等に手早く食事を終えられ、かつ観劇の余韻を保ったまま食事ができるように、店舗配置、メニュー、食事の提供方法等について十分配慮すること。
- c. 店舗形式に加え、公演の開演前や休憩時間にバースタンド形式での出店も可能とする。
- d. 会議室、レクチャー室等へのケータリングサービスに対応すること。

- e. 要望があった場合、団体観劇客の利用や館内のイベント、パーティー等でもカフェ・レストランスペースを活用することができること。

(2) ショップ運営業務

①ショップの構成

- a. 国立劇場・伝統芸能にちなんだグッズを販売する店舗型のショップを運営すること。
- b. 店舗以外にスタンド式のミニ販売コーナー等の設置、運営も可能とする。

②ショップの営業に関する事項

- a. ③④で規定するオリジナルグッズ及びプログラム関連の販売物以外の販売物品の選定、販売方法、価格設定等の業務計画、サービス方針は事業者が企画し立案することを基本とする。
- b. インターネットによる通信販売等販路の拡大に努めること。

③オリジナルグッズの開発について

- a. ショップで販売するオリジナルグッズの開発・販売等を行うこと。
- b. オリジナルグッズは振興会のブランディング又は伝統芸能の普及を目指したものとすること。
- c. 運営開始時点で3品目以上販売できるようにし、事業期間中、常時3品目以上販売すること。
- d. 事業期間中、10品目以上開発すること。開発にあたっては事前に振興会の承認を得ること。また、著作権等関係法令を遵守すること。
- e. 運営開始時において、振興会が保有するオリジナルグッズの在庫がある場合には、事業者が無償譲渡するので販売すること。当該オリジナルグッズの一次販売に係る権利処理はすべて完了している。ただし、再販等で権利処理が必要になった場合は事業者にて対応することとする。
- f. オリジナルグッズの開発及び制作にあたって振興会はいかなる費用も負担しない。ただし、助言や企画支援など可能な限りの協力を行う。
- g. 開発するオリジナルグッズの品目や販売方法については特に制約を設けない。
- h. 事業者が開発したオリジナルグッズの著作権等については、事業者自らが有することとする。事業期間終了後も同様である。
- i. 事業期間終了後、事業者が保有するオリジナルグッズの在庫がある場合には、事業期間終了後にショップを運営する者に事業者からの委託販売を受託することを義務付ける予定である。

④プログラム関連販売物の販売

- a. 振興会が作成するプログラム関連販売物（プログラムや上演資料集等）を、振興会より指示する販売価格で販売すること。なお、当該販売物の残品の引き取りは振興会が行う。
- b. 当該販売物の売上げは、毎月末に振興会に報告すること。なお、売上げの20%は事業者には帰属し、残りの売上げは振興会の指定する口座に振り込みで納入すること。

(3) 自動販売機運營業務

- a. 国立劇場及び国立能楽堂の施設内・外構等に自動販売機を設置し、物品販売を行うこと。国立能楽堂においては、現行と同様に楽屋食堂内に2台設置する。
- b. 販売する飲食物等は、来場者及び職員のニーズに応じたものとし、自動販売機の設置台数、設置場所、提供価格及び容器回収箱等については、振興会と協議して定める。
- c. 販売する物品等については、欠品がないように努め、継続的かつ安定的にサービスを提供できるよう適切に運営を行う。
- d. 設置者の設置する販売機の本体外観は、設置場所の景観を損なわない外観・色・デザインについては、振興会と協議して定める。
- e. 自動販売機の設置スペース、機器本体及びその周辺については、定期的に清掃し、清潔に保つこと。