

別紙9－1 業務基準表（共通）_令和8(2026)年6月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
1	第4-2	開館準備	開館までの施設の維持管理	維持管理		●		●	●	建物引き渡し後、開館までの施設の維持管理（建物保守管理、建築設備保守管理、備品等保守管理、外構施設保守管理、植栽管理、修繕、環境衛生管理、清掃、警備、駐車場管理、駐輪場管理）	«建物引き渡し後、開館までの施設の維持管理»	・本施設の完成から開館までの間、維持管理を適切に行うこと。 ・施設設備等の不具合や管理上の問題が生じた場合は、県に報告するとともに、速やかに対処すること。
2			施設整備	什器備品、消耗品の準備		●		●	●	什器備品、消耗品の設置	«什器備品、消耗品の購入・設置»	・滞りなく開館できるよう、什器備品、消耗品を設置すること。 ・対象となる什器備品等については、別紙8－1～別紙8－4を参照すること。
3			広報	ブランディング活動	●	●		●	●	開館に向けたブランディング計画の作成、ロゴ・シンボルマーク等の作成	■ブランディング ブランディング計画案作成> «協議»> ブランディング計画策定>ブランディング業務の実施 ■ロゴ及びシンボルマーク作成 審査会の設置> 募集要領・審査要領作成> «協議»> 募集> 応募受付> «審査»> 決定	・施設の価値を高め、魅力を伝えとともに、施設全体の統一感を持つ効果的なブランディング案を策定し、実施すること。なお、ブランディング業務は事業者のノウハウを期待しており、ロゴ、シンボルマーク等広く公募することを想定している。
4				開館向け広報活動	●	●		●	●	開館に向けた広報の計画作成・実施	開館向け広報計画案作成> «協議»> 開館向け広報計画策定> 広報業務の実施	・開館に向けた広報計画を作成すること。 ・施設が存在や機能、魅力を発信できる効果的な広報計画を作成し、実施すること。 ・メディア、ネットワークと密な関係構築に努め、それを活かした広報活動やメディア対応を行うこと。
5				開館向けイベント	●	●		●	●	開館に向けたイベントの計画作成・実施	開館向けイベント計画案作成> «協議»> 開館向けイベント計画策定> イベント業務の実施 ■ イベント例 ・開館●日前イベント ・竣工式・内覧会（竣工～開館） ・開館記念式典・内覧会（開館前） ・オープニングイベント（開館当日）	・開館に向けたイベント計画を作成すること。 ・施設を周知し、機能、魅力が伝わるイベントを実施すること。 ■ 必須イベント ・開館記念式典・内覧会（開館前） ・オープニングイベント（開館当日）
6				Webサイト作成	●	●		●	●	拠点や各館に関するWebサイトの作成・移行	Webサイト案作成> «協議»> Webサイトの作成・移行	・ブランディング活動、開館前広報活動、開館前イベントと整合を図り、効率的に行うこと ・Webサイトは、閲覧者にアピールする可読性が高く利用しやすいデザイン設計とすること。 ・PCでの閲覧、スマートフォンでの閲覧など、閲覧媒体に応じたデザイン設計とし、媒体によって情報の差分がないようにすること。 ・多言語で制作すること（英語は必須）。 ・現在、各館で運用しているWebサイトについて、県と協議の上、移行すること。
7				SNS立ち上げ	●	●		●	●	拠点のSNSの立ち上げ	SNS運用案作成> «協議»> SNSの立ち上げ	・ブランディング活動、開館前広報活動、開館前イベントと整合を図り、効率的に行うこと。
8				その他の広報・広告活動	●	●		●	●	Webサイト、SNS以外の広報・広告活動を行う	広報・広告活動活動案作成> «協議»> 広報・広告活動の実施 ■ 活動例 ・広報誌 ・ポスター・チラシ ・広告掲出 ・情報誌掲載	・ブランディング活動、開館前広報活動、開館前イベントと整合を図り、効率的に行うこと。 ・効果的な媒体・形式を選んで戦略的に広告掲出を行うこと。
9	第6-2	拠点総務事務	DX推進	デジタル活用	●	●		●	●	既存システムの連携による横断検索システムの整備	整備案作成> «協議»> システムの整備	・デジタル技術を活用することで、利用者が、既存の美術館・図書館のシステムの情報を横断的に検索・閲覧できるシステムを整備すること。 ・美術館・図書館のシステムの調達・保守は県が行う予定。 ・デジタル技術を拠点の空間デザインや展示と連携させることで、拠点のコンセプトが体现できるような仕組みを整えること。
10			研修	SPC職員への講習・研修	●	●		●	●	開館にあたってのSPC職員向けの講習及び研修の計画・実施	開館前講習・研修計画案作成> «協議»> 開館前講習・研修の実施	・開館までの間にSPC職員に対して業務内容や機械操作、安全管理、救急救命、接客応対など、業務上必要な事項について教育訓練を行い、開館後の運営体制を確立すること。
11			会議	部会	●	●	●	●	●	県と事業者において、効率的かつ効果的な拠点運営を行うため、定期的に連絡調整部会を開催する	開催計画の作成> 会議への出席> «協議»> 拠点としての意思決定	・定期的に開催される連絡調整部会に参加すること。 ・事業者側の意見を集約し、必要に応じて議題の提出や、説明資料作成を行うこと。
12			3館連携	3館の連携・協働の促進	●	●	●	●	●	美術館・図書館・文書館の連携・協働の促進、拠点における新たな価値の創出	«3館の連携・協働の促進・拠点における新たな価値の創出»	・栃木県「文化と知」の創造拠点整備構想（R7.1月策定）の基本理念やコンセプトを体现するため、3館はもとより、県の企画運営部門と十分に調整を図りながら、3館の連携・協働を促進し、拠点における新たな価値の創出を図ること。 ・デジタル技術等を活用したリアルとデジタルをつなぐ展示やエントランス等の共通部分の施設・機能を活用した活動・取組など、ハード面においても3館の連携・協働を促進し、拠点における新たな価値の創出を図ること。
13			総務事務	庶務		●	●	●	●	運営に係る事務・庶務・経理	«各種契約・支払業務» «什器・備品、消耗品の管理・補充» «各館設備の保守・維持管理» «予算の管理»	・開館準備業務、維持管理業務とあわせ、運営業務の契約・支払事務や必要な消耗品の適正な管理・補充等を行うこと。 ・各館専門設備や備品の適切な管理、保守契約を行い、保守点検結果を県へ報告すること。 ・清掃等に必要な消耗品についても、常に補充された状態にすること。 ・その他運営全般に関する事務を行うこと。
14				SPC職員への講習・研修			●	●	●	拠点の運営に必要なSPC職員向けの講習及び研修	講習・研修計画案作成> «協議»> 講習・研修の実施	・業務の特性を踏まえ、必要に応じて適切な研修を適宜実施すること。
15				共通施設管理		●	●	●	●	共通施設の管理・運用	共通施設管理・運用マニュアル案の作成> «協議»> 予約管理> «利用»	・講堂や多目的室等の共通施設が適切に活用されるよう、管理・運用マニュアルを作成のうえ、希望の取りまとめや予約管理、貸出処理等を行うこと。
16			本項目を削除									
17	第6-3	外部連携		寄附金等の獲得		●	●	●	●	ふるさと納税や企業版ふるさと納税等の寄付金や、広告出稿、協賛金等の獲得に向けた活動	活動計画案の作成> «協議»> 活動> 収入処理・証明書等の対応> 県への報告	・館の安定した運営とブランディングに資する協賛金・協力制度を構築すること。 ・館の諸要素（財産、ブランド力、サービス・活動等）とその活用可能性を検証し、館の職員と協働して、館ならではの魅力的な対価（特典）スキームと効果的な獲得方法をもって、協賛金・協力獲得を図ること。 ・協賛・協力対価、成果の検証を確実にを行い、協賛者と密なコミュニケーションを図って、継続的な協賛先の開発を実施すること。 ・企業や団体、個人から寄附の申出があった場合には、適切に対応すること。
18			外部連携	運営ボランティア等の活用		●	●	●	●	運営ボランティアの募集・採用・教育・連携	ボランティア活動計画案の作成> «協議»> ボランティア活動計画の策定> ボランティアの募集> ボランティア活動の実施・ボランティアの育成 ■ ボランティア活動例 （美術館） 展示解説、講座等、アートコミュニケーター、広報ボランティア（図書館） 排架等ボランティア、視聴覚資料ボランティア、対面朗読ボランティア、読み聞かせボランティア	・施設の価値や魅力を高めるようなボランティア活動となるよう、活動方針や内容を検討するとともに、運用を行うこと。

別紙9－1 業務基準表（共通）_令和8(2026)年6月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
19				産業団体等との連携			●	●	●	産業団体との連携活動の計画・実施	連携相手・方法の調査> 事業計画作成> ◀協議▶> 打診> 実施> 報告書作成> 県に報告	・産業団体との連携活動について県と事前協議を行った上で提案すること。 ・県の承認を受けた連携活動を行うこと。
20			文書管理	収受		●	●		●	書類や荷物等の受取り、館内に配布	受取> 仕分け> 館内配布	・館外から届く郵便物等を集約して受取、宛先ごとに正確かつ迅速に仕分けを行い、宛先に配布すること。
21				発送		●	●		●	書類や荷物等の発送	館内取りまとめ> 発送> 支払> 県への実績報告・精算	・印刷物の種類、部数等を目的別に明記した発送先リスト及び発送業務に係るマニュアルを作成、県の承認を得ること。 ・発送先リストは定期的に精査・更新し、重複や誤送付を避けること。 ・発送先リストに基づき、適切な時期に遅延なく発送すること。 ・発送先リストは適切かつ厳重に管理すること。 ・なお、発送に必要な費用の支払いについては、事業者が行い、協議により定める単位期間ごとに、県に実績を報告し、精算を行うこと。
22				保存		●	●		●	公文書管理規程を設け、公文書を適正に管理	公文書管理規程の作成> 保存・廃棄> 情報公開	・業務を行うに当たり、作成又は取得した文書を適正に管理し、保存すること。 ・情報公開・自己情報開示等の対応を行う場合、適時、県に状況を報告すること。 ・国・他の都道府県・市町村等から依頼される調査についての回答は県に報告すること。
23			DX推進	デジタル活用			●		●	既存システムの連携による横断検索システムの管理	システムの保守・管理	・利用者の利便性を損なわないよう、適切に保守管理を行うこと。 ・システム上のトラブルが発生した場合には、直ちに対応すること。
24		広報・集客促進	広報	広報活動			●	●	●	開館向け広報計画と連動した、開館後の広報計画の策定	広報計画作成> ◀協議▶> 広報計画策定> 広報業務の実施	・施設全体の集客に資する広報計画を立て、効果的、計画的に実施すると共に、柔軟かつ即時に実行すること。 ・メディア、ネットワークと密な関係構築に努め、それを活かした広報活動やメディア対応を行うこと。
25				イベント			●	●	●	開館向けイベント計画と連動した、開館後のイベント計画の策定	イベント計画作成> ◀協議▶> イベント計画策定> イベント業務の実施 ■イベント例 ・開館●日記念式典 ・来館者●人達成記念式典 ・講堂等を利用した講演会・講座・鑑賞会	・ブランディング計画、開館前広報計画、開館前イベント計画で整合を図ること。
26				Webサイト運用・維持管理			●		●	Webサイトを活用した最新情報や企画・イベントについての周知の実施 Webサイトの維持管理	ブランディング計画、広報計画、イベント計画に即したWebサイトの運用・維持管理	・全体のブランディング計画、広報計画、イベント計画に即した内容での運用を行うこと。 ・Webサイトでは常に最新の情報を発信すること。 ・Webサイトは多言語（英語は必須）に対応すること。なお、インターネット自動翻訳ソフト等による翻訳でも可とする。
27				SNS運用・維持管理			●		●	各種SNSを活用し、最新情報や企画・イベントについての周知の実施 SNSの維持管理	ブランディング計画、広報計画、イベント計画に即したSNSの運用・維持管理	・全体のブランディング計画、広報計画、イベント計画に即した内容での運用を行うこと。 ・各種SNSでは常に最新の情報を発信すること。
28				その他の広報・広告活動の実施			●		●	Webサイト、SNS以外の広報・広告活動を行う	ブランディング計画、広報計画、イベント計画に即した広報・広告活動の実施 ■活動例 ・広報誌 ・ポスター・チラシ ・広告掲出 ・情報誌掲載	・全体のブランディング計画、広報計画、イベント計画に即した内容で活動を行うこと。 ・効果的な媒体・形式を選んで戦略的に広告掲出を行うこと。
29		施設運営	アメニティ	総合受付・エントランス			●		●	総合受付の運営	■事前 案内接客マニュアルの作成> 県への報告 ■通常時 総合案内窓口の運営> 日報作成> 県への報告 ■想定業務 ・総合案内 ・美術館のチケット販売 ・車椅子、ベビーカーの貸出し ・駐車場の無料処理対応 ・迷子や外国人来館者、拾得物・遺失物対応	・接客マニュアルを作成し、マニュアルに沿った業務を実行すること。 ・開館時間中、受付にて来館者の対応をすること。 ・閑散時間の在所は必須とはいえないが、問合せ先を明示すること。 ・日報（任意様式）を作成すること。 ・施設内で拾得物を発見した場合は、拾得物を一時保管し、落とし主の分かるものは連絡を行うこと。また、現金・有価証券等の貴重品については、速やかに警察に連絡を行うこと。
30				キッズスペース・授乳室			●		●	キッズスペース・授乳室の運営	利用規約の作成> 【利用】> 室内の安全と衛生の維持	・利用規約を定め、それに基づき運用すること。 ・利用者に使用上の注意事項を確実に伝達するための方策を講じること。 ・室内及び周辺の安全と衛生には特に注意を払い、それを常に維持し、万が一の事故等にも迅速に対応できる体制を整えた上で運用すること。
31				ショップ、カフェ・レストランの企画・運営			●		●	ショップ、カフェ・レストランの企画・運営	■第三者が営業する場合 レストラン・カフェ・ショップ等の誘致> 誘致事業者の選定> 年次営業計画の確認> 業務日報の作成> 日別・月別売上報告の受領> 出店料の受領> 利用者によるアンケート結果等の定例会議での報告> 年次報告の作成 ■SPCが自ら営業する場合 年次営業計画の確認> 業務日報の作成> 日別・月別売上報告の受領> 出店料の受領> 利用者によるアンケート結果等の定例会議での報告> 年次報告の作成	＜開館準備段階＞ ・館全体のブランディング戦略に則ったサービスを提供するテナント誘致またはSPC独自の営業計画を策定し、遅延なく誘致と開店準備を進め、開館時同時開店を実現すること。 ＜開館以降＞ ・営業日及び営業時間について、館全体の開館中は営業していること。なお、休館日及び開館時間以外の時間中に営業を行うことも可能とする。 ・日別、月別売上報告及び業務日報とその分析から、定期的に商品（飲食メニューを含む）やその提供方法（店舗内装やレイアウトを含む）、サービスの質を確認、改善するための体制と方法を整備し、それを確実に実施すること。 また、年次報告を作成すること。 ・拠点オリジナルグッズの企画・製作・販売等を検討すること。 ・飲食や物販等の支払いにおいて、クレジットカードや電子マネー利用等によるキャッシュレス決済も導入すること。
32				販売代理業務			●	●	●	県が販売委託する有料頒布物の販売	有料頒布物の販売価格決定> 有料頒布物の管理> 在庫管理ファイルの運用> 有料頒布物の販売> 日次及び月次精算> 報告	・在庫も含めて管理し、販売すること。 ・販売促進につながるような情報提供や宣伝を行うこと。 ・販売代金（物品売払代金）の収納事務について、県と事業者は、別途、委託契約を結び、事業者は売払代金の収納を行う。県は販売手数料として、今後定める額を事業者に支払うことを想定している。 ※有償販売物の企画・作成については別紙9－4を参照すること。
33			利用者対応	館内案内			●		●	館内放送や掲示物による	■事前 館内放送マニュアルの作成> 県への報告 ■通常時 館内案内の実施> 日報作成> 県への報告 ■事案発生時 【拾得物や迷子等の事案発生】> 放送	・館内における利用者の呼び出しや案内等、必要に応じて館内放送ができること。
34				電話対応			●		●	電話での問い合わせ対応	代表電話の受付> 問合せ返答もしくは職員に転送	・電話での問い合わせに対する一次対応を行い、問い合わせ内容に応じて、担当職員への連携を行うこと。
35				クレーム対応			●	●	●	利用者からのクレームの対応	■事前 対応マニュアルの作成> 県への報告 ■通常時 【クレーム事案の発生】> 対応> 日報作成> 県への報告 ■現場で対応しきれない事案発生時 【クレーム事案の発生】> 対応> ◀協議▶> 対応> 事案報告> 改善案の検討・提案> ◀協議▶> マニュアルに反映	・利用者又は県民からの苦情に対する解決を図ること。解決に至らない場合、県ともに対応すること。 ・苦情の内容や対応について、解決の有無にかかわらず、適宜、県へ報告を行うこと。

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
36				救護			●		●	救護が必要なものへの対応	【要救護人の発生】> 安否確認> 発生状況・規模の確認> 応急救置の実施> 救急・消防・近隣医療機関への通報> 救急隊員の指示に従い対応> 県への報告	・館内において発生した急病人やけが人等に対し初動対応を行い、救急隊員等に引き継ぐこと。 ・対応を行った場合は、必ず県に報告を行うこと。
37				有料貸館貸出			●	●	●	利用者への貸し出し	■事前 諸規定（貸館基準、料金設定、減免規定）案の作成> «協議»> 諸規定（貸館基準、料金設定、減免規定）の策定 募集開始時期等内規作成> 県に報告 ■通常時 募集開始>【利用申込み】> 使用許可> 料金徴収>【利用、報告】	・募集開始時期や優先順についての内規を作成すること。 ・利用申請に基づき、使用許可及び料金徴収を行うこと。 ・利用時の運営補助を行うこと。
38				視察・見学対応			●	●	●	自治体や学校、関係者等による視察や見学への対応	■通常時 【視察打診】> 来館予定者氏名・人数・日程等の確認> «協議»> 回答> 行程等事前調整> 当日案内 ■通常とは異なる対応を求められる来館者の対応 【視察打診】> 県への報告> 来館予定者氏名・人数・日程等の確認> «協議»> 回答> 行程等事前調整> 当日案内	・他館や自治体の関係者などの視察について、視察希望内容により県ともに対応すること。 ・通常とは異なる対応を求められる来館者の視察打診があった場合は、速やかに県に報告すること。 ・通常時の当日案内において、県の同席・立会い等が必要な場合には、予め協議すること。 ・通常時以外の当日案内において、予め県から同席・立会い等を求められた場合には、対応すること。
39		施設管理	開館・閉館	開館・閉館			●		●	開館・閉館準備作業（システム起動、留守番電話設定、開館・閉館案内、巡回点検など）	■開館時 開館準備> 開館作業> 開館 ■閉館時 閉館準備> 閉館作業> 閉館	＜開館＞ ・利用者、問合せに対応できる体制を開館時間までに整えること。 ＜閉館＞ ・アナウンス放送はタイマープログラムにより確実に実施すること。 ・利用者を必要に応じてサポートすること。 ・留守番電話設定はタイマープログラムにより確実に実施すること。 ・施設後の館内点灯等について目視で確認すること。
40			来館者数管理	来館者数管理			●		●	来館者数のカウント	KPIの進捗管理に必要な設備・機器の設置> 来館者数カウント> 県への報告	・必要箇所に設備を設置し入館者数をカウントすること。 ・人数状況を推計しうる手段を講じること。 ・入館者属性の状況を定期的に把握し報告すること。
41			温湿度管理	温湿度管理		●	●	●	●	各室諸元表の内容に示す温湿度の管理	温湿度管理計画の策定> «協議»> 定期的な管理・チェック	・別紙1－1～別紙1－4に提示する温湿度を維持すること。
42			危機管理	防災		●	●	●	●	緊急事態に対応できるように、マニュアルを定め訓練等を実施	■事前 危機管理対策マニュアル案の策定> «協議»> 危機管理対策マニュアルの策定 ■通常時 日常的な点検・予防> 定期的な訓練・講習会の実施> 訓練等に基づく改善> 防災設備点検記録の作成	・事故、テロ・騒動等の緊急事態に対応できるように、基本指針を定めること。 ・基本指針に基づき個別計画、行動マニュアルを整備すること。定期的に講習会や訓練を実施するとともに、点検、予防を行うこと。
43				災害対応		●	●	●	●	緊急時の来館者の避難誘導	初動対応（状況確認、避難誘導、初期消火、通報等）> 県への報告> 対策本部の設置> «協議»> «関係機関等との情報収集・情報提供»> 事後処理> 災害対応報告書の作成	・事故、テロ・騒動等の緊急事態が発生した際に、観客、地域住民および職員等の生命・健康を守ること。 ・基本指針・行動マニュアルに基づき、迅速な初動対応をとり被害の軽減に努めること。 ・情報収集に努めるとともに、関係者に対して十分な情報提供を行うこと。 ・関係者へのフォローを行うとともに、原因調査や対策を講じるなど事後対応を行うこと。
44				BCP		●	●	●	●	自然災害等に直面した際に、損害を最小限に抑えながら事業を継続するため行動計画を策定	«BCP計画の策定»> «定期的避難訓練等の実施»> BCP計画の順次見直し	・自然災害や事故、感染症の流行等に直面した際に、損害を最小限に抑えながら事業を継続するため、県と一緒に行動計画を策定すること。