

中部国際空港 フライト・オブ・ドリームズ内 フライトパーク運営業務委託仕様書

I. 運営理念

・当施設に来場されたすべてのお客様に、航空とセントレアを身近に感じていただき、楽しく過ごしながら
空港・航空に触れていただくきっかけの場を提供することを通して、地域の子育てと学びに貢献する。

・運営に携わるすべての従業員はその一翼を担う存在となるべく、安全・安心に過ごしていただく環境の
提供およびお客様から信頼される接客サービスレベルの向上に努める。

II. 用語の定義

本仕様書において使用する用語の定義は、次の通りとする。

- 「フライト・オブ・ドリームズ」とは、中部国際空港株式会社が所有する、ボーイング 787 初号機
機の展示をメインとする複合商業施設のことをいう。
- 本仕様書における「フライトパーク」とは、フライト・オブ・ドリームズ内 1 階・4 階の飛行機エリ
ア・空港エリア・キッズエリアの総称のことをいう。

III. 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、中部国際空港株式会社（以下「甲」という。）が発注する、中部国際空港 フライト・オブ・ドリームズ内フライトパークの運営業務を委託するにあたり、その仕様に関して必要事項を定めるものである。

IV. 目的

本仕様書は、フライトパークの安全性・安心性・利便性・快適性に資するため、本仕様書に基づき、受託者（以下「乙」という。）が適切な運営とサービスの向上を図ることを目的とする。

また、本業務は、単なる人員配置や定型作業の履行を目的とするものではなく、以下の観点を重視した運営品質の確保および向上を求めるものである。

- ・安全管理および危機対応能力
- ・来場者対応における顧客満足度
- ・現場における改善提案力および主体性
- ・安定的かつ継続的な運営体制

V. 基本事項

1. 業務名

フライトパーク運営業務

2.業務概要

フライトパークの円滑な運営と関連設備の適切な運用管理

3.業務実施期間

2027 年 4 月 1 日～2028 年 3 月 31 日（1 か年契約）

ただし、当該期間の業務履行状況及び評価基準による判定を踏まえ、甲乙協議のうえ契約期間を最大 3 年まで更新することができるものとする。

4. 業務委託額

業務の委託金額については、甲が指定する期日までに、乙は甲から提供された仕様書等の指定する内容を具備した見積書、見積内訳書、単価表等（以下「見積書」という。）を作成して甲に提出し、甲乙協議のうえこれを決定する。なお、乙に当該業務において新規事業者が選定された場合、本業務に係る引継ぎ期間は 2026 年 12 月 1 日から 2027 年 3 月 31 日までとする。乙が当該業務において新規事業者である場合は、当該引継ぎ業務に必要な人件費、作業費その他一切の費用を、業務委託料の見積金額に含めるものとする。

5. 他施設の運営実績の提出

乙は、本業務の受託にあたり、過去に運営した他施設における運営実績（施設概要、業務内容、運営期間等が確認できる資料）を、甲が指定する期日までに提出するものとする。

6.業務履行場所

愛知県常滑市セントレア一丁目 1 番地中部国際空港
フライト・オブ・ドリームズ内フライトパーク及びスタッフ待機室

7. フライト・オブ・ドリームズ及びフライトパーク概要

（１） 施設の構造及び規模

建物概要：S 造 地上 4 階建（フライトパークは 1 階の一部及び 4 階）

敷地面積：4,733,277 ㎡の一部

延床面積：約 11,077 ㎡のうちフライトパークは約 4,500 ㎡

開業時期：2018 年 10 月 ※フライトパークは 2021 年 12 月にリニューアルオープン

（２） 時間

① フライトパーク営業時間：全日 10：00～17：00

※貸切利用・イベント利用等を営業時間外で行う場合はこの限りでない。

※営業時間を変更する場合は甲乙協議を行うこと。

- (3) 定員 1,000 人 ※感染症のまん延等による社会情勢等により、定員を変更する場合あり
- (4) 定休日 年中無休 ※メンテナンス等のため臨時休館日を設ける可能性あり
- (5) 展示コンテンツ内容

①飛行機エリア

- ・解説パネル展示
- ・スポンサー寄贈品展示
- ・エンジン撮影台
- ・コックピット見学

②空港エリア

- ・解説パネル展示
- ・スポンサー寄贈品展示

③キッズエリア

- ・もくもクラウド（大型ネット遊具）※有料
- ・クラウドライン（ターザンロープ）
- ・空の滑走路（乗り物遊具）
- ・虹のかくれんボックス（ジャングルジム）
- ・太陽と月の広場（幼児用複合遊具）
- ・寄贈遊具（幼児用遊具）
- ・夢見る管制塔（ベビーコーナー）
- ・塗り絵コーナー
- ・0～2 歳用遊具 2 か所（W8000mm×D5150mm、W7730mm×D3000mm）

※その他、甲により展示コンテンツ内容が追加される場合あり

Ⅵ. 業務内容

乙は、下記業務内容について、別紙に定める「業務分担表」に基づき、業務を行うものとする。

1. 運営計画策定業務

(1) 運営計画書の作成

乙は、本業務の実施にあたり、甲と協議の上、「運営業務実施計画書」を甲が指定した日までに作成し、甲に提出する。「運営業務実施計画書」は、次の内容を含むものとする。

- ・運営体制図及び要員配置図

- ・運営マニュアル（安全管理及び危機管理を含む）及び各種対応フロー
- ・FAQ
- ・スタッフ教育計画

※その他、甲と乙の協議の上、内容が追加される可能性がある。

なお、本項におけるすべての業務については「運営業務実施計画書」に基づき実施するものとする。

2. 運営業務

本仕様書に記載のない業務内容についても、当社との協議の上、必要であると判断されたものについては実施をすること。

（１）責任者及び運営スタッフの配置

乙は、本業務に必要な現場責任者及び運営スタッフの採用、人員配置を行う。現場責任者は営業日において必ず配置することとし、スタッフの病気、事故等により欠勤者のある場合は、業務に支障の無いよう補充配置すること。

現場責任者は、可能な限り長期間同じ者を配置することが望ましいが、現場責任者の交代が発生する際は、事前に甲へ通知をした上で行うこと。

乙は新規要員を配属する場合、甲の定めるスタッフ教育を受けること。ただし、甲乙協議の上、乙の定めるスタッフ教育項目がある場合は、乙自らスタッフ教育を実施すること。

【人員および体制に関する要求】

- ・現場運営にあたっては、円滑な業務遂行および安全・待遇水準の確保のため、適切な経験および知識を有する人員を配置すること。
- ・現場責任者については、類似施設または不特定多数が利用する施設等における運営経験を有し、日常的に現場の状況を把握し、適切な判断および指示ができる体制とすること。
- ・また、スタッフに対しては、業務開始前および業務期間中において、安全管理、待遇、緊急時対応等に関する教育・研修を計画的かつ継続的に実施すること。

（２）営業前後の準備、片付け

乙は、甲の指示またはマニュアルに基づき、フライトパークの運営に必要な機器の立ち上げ下げ、遊具及び展示品の点検、簡易な清掃・消毒を含む開場の準備、閉場後の片づけを行うこと。

開場準備に際しては、乙は、スタッフ不着による開場時間遅延がないよう、公共交通機関のダイヤの乱れ等が発生した際でも、甲と協力して開場できるようにすること。ただし、天災地変、その他不可抗力による場合はこの限りでない。

（３）お客様安全監視、遊具及び展示品等の管理

乙は、日常点検表及び甲の指示に基づき、開場前または閉場後に遊具及び展示品に不具合や損傷等がないか確認し、日常点検表に記録すること。また、営業中においても、適宜遊具及び展示品に不具合や損傷等がないか確認し、管理すること。不具合等が発生した際は速やかに甲へ連絡すること。また、甲の指示またはマニュアルに基づき、お客様の安全監視・管理及びお声がけを行い、ケガやトラブルが発生しないよう努めること。

（４）病人及びけが人の対応、迷子等の対応

乙は、病人及びけが人、迷子等が発生した場合は速やかに必要な対応を行うこと。必要に応じて関係者との連携を行い、事象解決につとめること。また、各スタッフが AED の操作方法を理解し、使用ができるように訓練を行うことが望ましい。AED の使用が必要な事案が発生した際には、スタッフが率先して操作を行い、人命救助につとめること。

（５）事故、事件、災害時等の緊急対応

乙は、フライトパーク内での事故、事件、災害等の発生防止につとめ、定期的に訓練、研修等を行い有事に備えること。万が一事故、事件、災害等が発生した場合はお客様及びスタッフの安全を第一とし、速やかに避難誘導等必要な対応を行うこと。甲が指定する避難訓練等に参加すること。

（６）遺失物及び拾得物の対応

乙は、フライトパーク内で遺失物及び拾得物が発生した場合は、速やかに必要な対応を行うこと。

（７）お客様のご意見に対する対応

乙は、お客様からのご意見に真摯に対応すること。頂いたご意見については改善策とともに甲に報告を行い、甲の許可をもって改善を実施すること。お客様からご意見とともに有料コンテンツの利用料等の減免を求められた場合は、乙の独自の判断にて減免は行わないものとし、甲の許可を得た場合に限り減免を実施することとする。また、速やかに対応が必要とされる合理的な事由がある場合はお客様対応を優先し、甲に必ず事後報告を行うこと。

（８）入退場・滞留者数管理

乙は、マニュアルに基づき、フライトパーク全体及び定員のある遊具及び展示の入場定員数を把握し、利用希望者が定員を超える場合は適宜入場規制を行う等の対策を講じ、運営の工夫により混雑緩和に努めること。また、フライトパーク営業開始時にフライト・オブ・ドリームズ入館待ち客が多数確認される場合、列整理を

行うこと。

(9) 運営状況の報告

- ① 乙は、日報を翌営業日まで、月報及び甲が必要と判断した帳票を翌月第 7 営業日まで提出し、甲の承諾を受けるものとする。
- ② 日報には次の内容を含むものとするが、報告の内容詳細やフォーマット等は甲乙協議の上決定するものとする。
 - ・フライトパーク全体、大型遊具、ZA001 コックピット、有料コンテンツ等の利用者数
 - ・大型遊具、靴下、有料コンテンツ等の売上実績
 - ・不足消耗品の発注依頼
 - ・遊具、施設不具合及びその他特記事項の報告
 - ・お客様からのご意見、ご要望
- ③ 甲と乙は月次で定例会議を実施することとし、状況報告及び連絡調整を行うものとする。その他、甲が必要と認めるときは、乙は、甲の求めに応じて、本業務の履行状況及びその結果等について報告をするものとする。

【品質管理および改善に関する報告】

受託者は、運營業務の品質向上および安定的な運営を目的として、以下の事項について整理し、月次報告書等により報告すること。

- ・事故、トラブルおよびヒヤリハット事例の発生状況
- ・来場者対応に関する課題、苦情およびその対応状況
- ・業務改善に関する提案およびその実施状況

また、甲からの指摘事項等があった場合には、是正措置および再発防止策を検討の上、報告すること。

(1 0) 受付、案内、誘導、説明等のお客様対応

乙は、来場する全てのお客様（障がい者、外国人等含む）が、支障なくフライトパークを楽しめるよう、お客様から求められた場合、必要な受付、案内、誘導、説明を行うよう努めること。また、お客様がフライトパークに掲示している安全安心に関する規則を遵守されていない場合、必要な説明、案内及び誘導を行うこと。乙は、団体の受け入れに際して必要な現場対応を行うこと。

(1 1) 料金収受、領収書の発行、売上金等管理

乙は、各種料金の徴収のため設置されている券売機の管理を正しく行い、必要に応じて付随する各種業務（つり銭補充、領収書発行、返金対応）をすること。乙は、善良な管理者の注意義務をもって、券売機の

売上金及びその他の金銭の入出金・報告を行うこと。甲の指示又はマニュアルがある場合は、乙はこれに従う。各種料金の徴収において、つり銭の授受ミス等により、券売機を基準にあるべき現金在高と、実現金在高に差異が生じた場合は、あるべき現金在高を正とし、乙の負担にて処理を行う。

(12) 貸与備品の管理

乙は、甲が貸与する備品を適切に管理し、紛失、毀損のないようにつとめること。乙の過失により貸与備品に紛失、毀損等が発生した場合、乙は甲にその旨を報告し、当該品を乙の費用負担にて充当すること。なお、充当品は甲の資産とする。経年劣化等で貸与備品の買い替えが必要な場合は、乙は甲にその必要性を申し出ることとし、甲がその必要性を承諾した場合、甲にて買い替えを行う。

また、貸与備品の定期メンテナンス等その他維持管理については、甲の費用負担において行う。

(13) 消耗品の購入・管理

消耗品の購入および販売商品の管理は、乙にて行うものとし、その所有権は甲に帰属するものとする。甲より、その購入数量等について別途指示があった場合には、乙はこれに従うものとする。甲は、その購入費として、月額 10 万円を業務委託料に上乗せして支払うものとし、過不足については業務委託終了時に精算する。乙は、実際に購入した消耗品の品名、数量、価格その他甲が指示した事項を、書面にて記録するものとし、甲の要求があった場合には速やかにこれを開示しなければならない。甲による貸与外において乙が本業務を遂行するのに必要な消耗品については、その費用は業務委託料に含まれるものとし、乙は自らその購入・管理を行い、甲に対し一切費用負担を求めないものとする。

3. 広告宣伝・販促・広報業務

(1) 販促施策・各種イベントの実施

有料コンテンツの割引対応や他事業者との連携施策など、甲が企画する販促施策及び各種イベントの実施において乙は協力するものとする。

(2) 貸切利用・イベント利用等での営業時間延長の対応

貸切利用・イベント利用等で通常営業時間外での開場、お客様対応に関して乙に協力を求める場合がある。乙は対応内容詳細及び本対応にかかる追加の業務委託費等について甲と協議の上、可能な限り対応を行うこと。

VII. 本業務にあたっての留意事項

(1) 安全対策

- ① 乙は、お客様の安全確保に万全を図るとともに、関係者と十分調整を行い、安全に本業務を実施するものとする。
- ② 乙は、本業務の実施に際して、乙の従業員及びお客様がパネル、展示品、遊具、貸与備品、消耗品、建築施設等に損害を与えないよう十分注意を払わなければならない。
- ③ 乙は、従業員の現場安全管理に留意するとともに、従業員に対する安全教育の徹底を図るなど、事故の防止のための指導・監督に努めなければならない。

（２）個人情報の保護

乙は、本業務の遂行に伴って個人情報を取り扱う場合には、「セントレアグループ個人情報保護方針」に基づき、情報漏洩の防止、第三者への情報提供、目的外使用の禁止など、必要な措置を講じなければならない。

（３）再委託の禁止

乙は、本業務を他に委託または請け負わせてはならない。ただし、予め甲による書面の承諾がある場合はこの限りでない。

（４）賠償責任と保険

乙は、本業務にあたり、フライトパーク内にて、乙の故意または過失によりお客様、スタッフ又は本業務遂行に必要となる施設（付帯設備も含む）への損害をもたらした場合、乙はその損害を賠償するものとする。また、乙は、上記賠償責任を対象とする保険へ加入しなければならない。

（５）反社会的勢力の排除

乙または乙の役員もしくは従業員が、暴力団その他反社会的集団もしくはその関係者であり、またそれらとのかかわりがあると判明した場合、甲は契約を解除することができる。

（６）水光熱費等

本業務の遂行にかかる光熱水費、空調費、通信費については甲の負担とする。ただし、乙の判断にて本業務を遂行するのに必要な費用については、その費用は業務委託料に含まれるものとし、甲に対し一切費用負担を求めないものとする。

（７）控室及びユニフォーム

スタッフの控室、更衣室は甲が指定の場所を使用すること。また、スタッフは甲が指定するユニフォームを着

用することとする。

（８）サービスレベルの維持の取組

- ① 乙は、「運營業務実施計画書」に基づき、従業員教育を徹底し、従業員の質を維持し、お客様へのサービスを常に意識することによって、満足度の高いフライトパークの実現に資するものとする。
- ② 乙は、甲に対して、本業務の円滑かつ効率的な遂行のため、「運營業務実施計画書」の更新を提案できるものとする。
- ③ 乙は、本業務を適正かつ円滑に実施するため、必要に応じて甲と打合せを行い、サービスレベルについて協議する。またその記録の保管を行う。
- ④ 乙は、「運營業務実施計画書」及び甲より保管指示を受けた書類について適切に整理保管する。
- ⑤ 乙は、お客様から提供を受けた個人情報を保管する際は、「セントレアグループ個人情報保護方針」に基づき、保護措置を講じた上で行うものとする。

（９）モニタリング

甲は、乙が適切に業務を実施していることを確認するため、必要に応じてモニタリングを実施する。

（１０）契約終了時の措置等

- ① 乙は、業務期間の満了（継続して受託する場合を除く）や契約の解除などにより本業務を終了する場合は、甲が認めるものを除いて、乙の費用負担で消耗品の補充、ユニフォームのクリーニング、スタッフ待機室などの原状回復の措置を行わなければならない。
- ② 乙は、甲が選定する新たな受託者がその後も円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、甲及び新たな受託者と十分に業務の引継ぎを行うとともに、必要な資料やデータ等を遅滞なく提出しなければならない。なお、業務の引継ぎが完了した際には、新たな受託者と引継ぎが完了していることを示す書面を取り交わし、甲に対しては業務引継ぎの完了を書面で報告することとする。
- ③ 災害、その他の不可抗力など、甲、乙双方の責めに帰すことのできない事由により本業務の継続が困難になった場合は、甲、乙が協議して事業継続の可否を協議するものとする。なお、一定の期間内に協議が整わない場合、甲は、乙との契約を解除できるものとする。

（１１）他事業者との連携

施設全体の運営において、当社が別途発注する他の受託業者及び空港関係事業者と連絡調整を十分にを行い、互いの業務が円滑に遂行されるよう協力すること。

Ⅷ. その他

- (1) 乙は、本業務の遂行にあたっては、本仕様書に基づいて実施するとともに、関係法令を遵守するものとする。
- (2) 乙は、やむを得ない事情により本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ甲と協議の上、承諾を得ること。
- (3) 本仕様書に記載されていない事項については、甲乙協議を行うこと。
- (4) 本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、甲乙協議を行うこと。

必須要件（最低要求事項）

本業務の提案参加にあたっては、以下の必須要件をすべて満たすこと。

- ☐ 提案内容が仕様書の必須要件を満たしていること
- ☐ 運営体制・責任者配置が確認できること
- ☐ 安全管理体制及び緊急時対応が確認できること
- ☐ スタッフ教育計画において、安全教育計画及び（接遇教育計画）が確認できること
- ☐ 業務報告、事故報告、苦情対応及び継続的改善を行う体制が確認できること

※本要件を満たさない提案は、公募型プロポーザル依頼書第3項「失格条件」に基づき失格とする。

以上