

堺市立文化館窓口案内及び使用料等徴収業務仕様書

業務名称	堺市立文化館窓口案内及び使用料等徴収業務
施設名	堺市立文化館
発注者	公益財団法人堺市文化振興財団
履行場所	堺市堺区田出井町1番2-200号 ベルマージュ堺式番館
履行期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日まで

§ 1 総則

I 基本的事項

本業務を実施するにあたっては、労働基準法及びその他諸法令を遵守し仕様書に従い忠実に履行すること。

II 一般事項

1 業務の範囲

上記施設建屋内における受付窓口での案内、観覧料及び使用料の収受、ミュージアムショップの販売料金収受と商品管理、堺 アルフォンス・ミュシャ館（以下、ミュシャ館という。）における監視補助、アンケート入力整理業務とそれらに付随する事務処理業務とする。

2 業務時間及び業務実施日

- ①業務時間は、9時00分から17時30分までとする。
- ②業務実施日は、別紙「文化館開館カレンダー」に基づく開館日とする。
令和2年度は年間合計303日（ギャラリーのみの開館は内18日）、
令和3年度は年間合計301日（ギャラリーのみの開館は内16日）、
令和4年度は年間合計303日（ギャラリーのみの開館は内18日）を予定。
- ③休館日や業務時間など上記に規定する業務時間及び業務実施日に変更が生じた場合は、緊急等やむを得ない場合を除き、変更日の2週間前までに公益財団法人堺市文化振興財団（以下、財団という。）の指定する監督員（以下、監督員という。）と協議調整するものとする。
- ④地震・台風等自然災害に起因して通勤・帰宅が困難と予測される場合には、受託者の本業務における責任者（以下、業務責任者という。）が監督員に連絡し、対応を協議するものとする。

3 配置ポスト数

下記の開館状態において、各受付毎に以下のポスト数とし、業務時間内に不在時間が生じないようにシフトを調整する。

①ギャラリー及びミュシャ館の開館日

2階受付1ポスト、3階受付1ポスト、4階受付1ポストの3ポストとする。

ただし、2階受付業務が繁忙により1ポストでの対応が困難なときは、監督員の許可を得て、一時的に2階受付を2ポスト、3階受付を0ポストとする。

②ギャラリーのみの開館日

2階受付1ポストとし、3階および4階受付は閉鎖とする。

③臨時追加ポスト

年間に3ポストを追加。これに係る業務日については就業する日の1ヶ月前までに監督員より業務責任者に通知するものとする。

4 業務責任者の設置

①受託者は、本業務の円滑な遂行のために受託者の社員より業務責任者（正・副）を選定し、書面にて財団に報告して承認を得る。

②業務責任者は、本業務現場従事者（以下、受付員という。）の指導・教育及び監督を行う。

③業務責任者に異動があるときは、事前に連絡し財団の承認を得る。

5 窓口案内業務従事者の選任

①受付員は、委託業務を十分に理解し、適切に実行でき、常に礼儀正しく、規律を守り、互いに協力して業務に従事できる者であり、極力当該施設近隣に住まう者を選任することとする。

②受付員より、現場リーダー（正・副）を選任し、監督員に報告することとする。

③受付員が本業務に支障があると判断される場合は、受託者は真摯に対応を図らなければならないものとする。

6 業務計画書・勤務シフト表

業務責任者は、当該年度の前年度3月15日までに業務計画書（業務項目と業務フロー、受付員名簿（主副リーダーを明記）、緊急時連絡体制表を含む。）、および、当該月の前月20日までに受付員の勤務シフト表を提出し、監督員の承認を得ることとする。

7 定期巡回

受託者は、業務責任者、受託者の巡察員、又は幹部社員を必要に応じて巡回させ、仕様書、業務計画書に沿って業務が行われているかを査察し、また問題箇所がないかを確認し、適切な処置を行う。

8 業務協議の出席

業務責任者は、監督員及び財団の検査員が必要に応じて開催する業務協議に出席して指示、指導を受ける。又、業務改善を指摘された場合は業務改善対策の報告書を指定された期日までに提出しなければならない。

9 受付員に対する教育

受託者は、その責任と負担において、受付員に対し業務に必要な教育訓練を適宜実施し、都度その内容を監督員に書面にて報告することとする。特に、①AEDの使用法、②ポケトーク®の使用法、③車いす対応、④筆談対応については、受付員の習熟のための研修等を実施するものとする。

10 本業務に係る経費

受付員が使用する控室及び事務用備品については、特記するもの以外は財団が指定して貸与する。受付員の制服（クリーニング等の維持費を含む。）、名札に係る経費については、受託者の負担とする。なお、財団貸与品以外の堺市立文化館備品等の使用にあたっては監督員と協議の上、決定する。

11 業務責任者（正・副）の服務

- ①業務責任者は本仕様書に沿って業務が履行されるよう現場の指揮監督等業務全般の責任を負う。
- ②副業務責任者は、正業務責任者不在のときこれを代行する。
- ③業務責任者は正副とも常に連絡が取れるようにする。

12 受付員の服務

- ①受付員は財団の承認を得た清潔な制服を着用し、胸には名札をつけるものとする。
- ②受付員は言動に注意するとともに常に親切かつ丁寧に来館者、職員、その他の者に接し、不快感を与えることのないようにする。
- ③施設内では業務に関する連絡・報告以外での私語は慎むこと。
- ④受付員は開示された情報以外の閲覧・複写等一切してはならない。
- ⑤受付員は業務上知り得た秘密や個人情報を他に漏らしてはいけない。特に、アンケートおよび各種申込書の取り扱いには細心の注意を払わなければならない。
- ⑥平素から施設の情報を熟知し、来館者から施設内のことで質問を受けた場合は、わかる範囲で親切かつ正確に返答する。
- ⑦取り決めのない事項については監督員と業務責任者にて協議のうえ決定する。
- ⑧現場リーダー（正・副）の休勤時にあつては、前月に提出する勤務シフト表に当該日のリーダー補佐を記入しておくこと。

13 その他の注意事項

受託者は、業務の履行にあたり必要とする場合は、履行期間前に従事者の事前研修を行うこと。ただし、そのための経費は受託者が負担することとする。

受託者は、契約が終了する時は次期受託者が円滑に支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うこととする。

この仕様書に定めのない事項については、必要の都度協議を行うものとする。

Ⅲ 業務契約と対価

1 業務契約形態

業務委託契約とし、業務委託契約書を締結する。

契約期間は3か年とする。

2 請求と支払い

受託者からの請求は、業務委託契約書に定める月金額を毎月の業務完了届とともにいき、財団は、受託者の請求書受領後、翌月に受託者の指定口座に振り込むものとする。

§ 2 業務内容

1 2階受付の業務

- ①館の総合窓口として、館内施設や利用方法、周辺駐車場や近隣施設への道順案内など来館者からの照会への回答。
- ②各種売り上げの簡易 POS によるレジ入力。
- ③ギャラリーの使用申込の受付、使用許可書の交付及び申込者との利用調整及び使用料徴収事務、当該領収書の発行。
- ④ミュシャ館観覧料の徴収及び観覧券の交付。(団体を含む)
- ⑤ミュシャ館優待企画等の参加者への賞品渡し対応。
- ⑥ミュシャ館及びギャラリーの入場者日報の記入及び事務担当者への引継ぎ。
- ⑦ショップ商品の販売及び現金收受、売上日計表の記入及び事務担当者への引継ぎ、店頭商品の盗難予防。
- ⑧ショップ店頭商品の補てん(適宜)と店頭商品の棚卸(週1回を想定)。
- ⑨財団職員(以下、職員という。)への来客等の取次。
- ⑩郵便物等配送物の受取。
- ⑪その他の業務補助
 - ・ショップ商品倉庫の管理業務の補助。
 - ・地階エレベーターインターフォンからの地階停止解除要請への対応。
 - ・電話による問い合わせへの対応補助及び館外電話の取次ぎ。

2 3階・4階受付の業務

- ①観覧者に対する観覧券の所持確認。
- ②お客さまからの照会への回答。(学芸員への取次を含む。)
- ③展示室における案内及び展示作品の監視補助。
- ④来館者アンケートの回収整理とデータ入力作業。
- ⑤ミュシャ館閉館後は2階売上集計等の補助作業。

3 共通の業務(2階・3階・4階受付)

- ①館内の危機管理にあつては、館の定める「危機管理マニュアル」に則って対応すること。
- ②館内で遺失物を発見し、又は拾得の届けがあったときは、所定書類に現品を添えて職員へ届け出ること。
- ③迷子あるいは病人を発見した場合は、保護等適切な措置を講ずるとともに、速やかに職員に連絡すること。
- ④盗難、火災等非常事態が発生した場合には、適切な措置を講ずるとともに、速やかに警備員及び職員に連絡すること。
- ⑤防災措置の実行のため、平素より防災組織、防火設備、建物の構造及び避難経路等を熟知しておくこと。
- ⑥日毎の業務終了後は、業務報告書を提出するものとする。