

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
運営管理業務 ※統括業務, 事務業務含む ※本館, 別館共通	運営管理業務	美術館方針のスタッフへの浸透と現場運営の管理	都度	館の方針について理解し, 必要に応じて資料を作成しスタッフへ周知すること 状況に応じた臨機応変な対応を行うこと
		業務報告	都度	日報・月報の提出, 金銭差異発生時の報告・再発防止策の実施すること
		運営方法の改善提案	都度	お客様対応内容, 備品, サイン計画, ご案内ツール(渡す資料など)の改善提案を必要に応じて行うこと
		展覧会・イベントなど運営動線提案	都度	お客様受入動線, 対応手順について市, 又は展覧会主催者と協議の上で提案すること
		展覧会・イベントなど必要ポスト(追加を含む)の提案	都度	必要ポスト数を試算し配置案を提案すること
		他施設情報収集	都度	マネージャーは他館運営状況について日常的に情報収集に努めること
		各種業務マニュアルの整備	都度	関係部署確認の上, 運営事業者が対応するマニュアルを整備・更新を行うこと
	危機管理業務(救護・救急)	救護救急対応訓練の受講	1回/2年	現場を対応する主要スタッフを対象に定期的な上級救急救命講習を受講させること
		救護救急対応マニュアルの作成	都度	館内関係者と連携した救護救急対応マニュアルの整備。館内共有, スタッフ周知, マニュアル更新を行うこと
		救護対応	都度	怪我人, 病人発生時の救護をマニュアルに沿って対応すること
		備品在庫管理	都度	救護用備品在庫管理(在庫補充, 発注, 提案, 使用期限の管理)を行うこと
	危機管理業務(災害対応)	災害対応訓練への参加	1回/年	全館避難訓練への全ポジションのスタッフを参加させること
		マニュアル作成補助	初回	施設管理業者(防火責任者)作成の防災マニュアルに対し, お客様対応観点から助言し, マニュアル作成の補助を行うこと
		避難誘導の実施	都度	マニュアルに基づいたお客様の避難誘導, スタッフの避難を行うこと
	危機管理業務(不審者・不審物)	発見時の館内関係者への連絡・連携	都度	発見次第, 総務課ならびに警備スタッフへ連絡し連携して対応すること
	連携業務 ※別紙2を参照のこと	全館連携(全館定例会等への参加など)	1回/月 予定	連絡調整全館定例会, その他必要に応じ各社との会議体へ参加すること。なお, オープン後一定期間発生する各種打合せについても可能な限り参加すること
		各事業者との連携(警備, 施設管理, 清掃, アメニティ施設)	都度	日々の運営において連携を取りスムーズな運営, お客様対応を実現すること
		イベント時の連携	都度	館内事業者のイベント企画時など, 一般のお客様動線, 当日特別対応(取材, 団体対応など)その他同時開催イベントなど考慮の上, 関係事業者間で互いに協力し安全な実施に努めること
		周辺施設との連携	都度	状況に応じ近隣他施設・所轄警察等と連絡窓口となり運営面での連携を行うこと ※他館連携イベント時, 迷子が館内で見つからない時などを想定
	スタッフ労務・研修等の管理	必要要員数の確保	都度	不足なく運営が可能になるようスタッフの募集, 採用を行うこと
		教育・研修の計画・実施	都度	ポジションに応じた必要スキル, 知識に関する教育を実施すること ※公開前情報取り扱い含めた従業員コンプライアンス教育, 合理的配慮に関する教育, ムスリム対応に関する教育などを含む
		展覧会用従業員説明会への参加	準備期	展覧会毎に行われる館内スタッフ対象研修へのスタッフの参加。
		上級救急救命講習の受講及び資格取得	都度	既に取得, または1年以内に取得予定であること(責任者以上)
		サービス介助士講習の受講及び資格取得	都度	既に取得, または1年以内に取得予定であること(責任者以上)
		スタッフシフト管理	都度	
		ポジション・ローテーション管理	都度	
		スタッフ労災対応, 報告	都度	発生時の迅速な対応及び発注者への報告を行うこと
		コンプライアンスに適ったスタッフ管理	都度	コンプライアンスに適ったスタッフマネジメントを実施すること
	スタッフ制服管理(自社内使用分に限る)	新規発注・購入	準備期	必要要員数に応じた制服の手配を行うこと
		在庫管理・維持管理	準備期, 開幕後	利用状況の把握, 数量管理, リスト更新, 廃棄, 購入補充検討を適宜行うこと
	サービス品質管理	ご指摘対応	都度	関係部署への報告, 再発防止策を計画, 実施すること

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容	
		サービスチェック, 品質改善	都度	定期の客観的なサービス評価と結果報告, 品質維持向上の取り組みを計画, 実施すること	
	お客様対応	お客様トラブル二次対応	都度	一次対応で納得されなかったお客様の二次対応を行うこと	
運営管理業務 ※統括業務, 事務業務含む ※本館, 別館共通	運営備品管理業務 (サイン, インカム, 音声ガイド, 監視員椅子, ベンチ, 結界, ベルトパーテーション等)	新規製作・購入提案	準備期	機器選定, 製作内容の検討, 見積発注等を行い, 新規製作の提案を行うこと。また, 管理, 設置立会等を行うこと	
		サイン原稿作成	準備期, 開幕後	必要に応じ館内のサインの原稿を作成すること(日英対応)	
		在庫管理	準備期, 開幕後	利用状況の把握, 数量管理, リスト更新, 廃棄品購入補充を検討・提案, 倉庫内整理, 運搬, 納品の開梱等, 在庫の管理を行うこと	
		設置	都度	必要に応じて学芸担当者, 施設マネージャーと連携し, ベンチ, サイン, ベルトパーテーション等の設置を行うこと。展覧会が開幕直後, 展示室内の状況, 総務課・学芸課からの提案等を受けて配置の見直しを行うこと	
		撤去	展覧会終了後	展覧会終了後, ベンチ, スタッキングチェア, サイン, 結界等の撤去の什器備品の撤去を行うこと	
		貸出管理	都度	館内の貸出依頼に際し, 貸出備品の選定と貸出可否判断を行うと共に, 諸手続や貸出返却立会を行うこと	
		故障対応	都度	修理発注, 代替機材の確保等を行うこと	
	代表電話対応		一般来場者からのお問い合わせ対応	都度	展覧会, メンバーシップ, 営業時間, 交通アクセス, 遺失拾得等に関する問合せ対応を行うこと
			美術館運営各事業者からのお問い合わせ対応	都度	取材, 取引の営業電話, 法人会員, 協賛, 寄付などの一次受け対応を行うこと ※必要部署へ転送
			展覧会ごとのQA表作成(編集)	準備期	問合せQA作成を行うこと
			留守番電話の設定, 管理運用	都度	留守電録音, 営業時間に応じた受付電話の留守電セットを行うこと
	団体客対応		電話等での予約受付, システム登録, チケット準備	都度	団体客の予約を受け付け, POS管理システムへのチケット登録, 発券等の準備を行うこと
			旅行社クーポン管理	都度	実績に応じた請求書対応などを行うこと
			現場運営スタッフへの共有	毎日	当日団体一覧の準備と, 当日対応スタッフへの共有を行うこと
			旅行社・団体等の下見対応	都度	展覧会利用に関する下見対応を行うこと ※MICE・スペースレンタルに関わるものを除く
	チケット管理		在庫管理	都度	チケットの在庫管理, 販売数報告等を行うこと
			各種委託券の取り扱い依頼(プレイガイド等)	準備期	市が主催, または出資を伴う共催の場合のプレイガイド販売時の各種申込・必要書類の提出等を協議のし行うこと
			金券管理(データ管理, 金券保管)	準備期	招待券, 割引券, クーポン等の管理を必要に応じて行うこと
	MICE・スペースレンタル事業関連業務		問合せ及び一次受付対応	都度	利用に関する電話, メールでの一次受付対応(申請書関係受付)を行い, 施設管理事業者へ引継ぐこと
			施設予約管理業務	都度	申請書に基づいた館内各施設の予約, 館内予約システムの運用・管理を行うこと ※施設管理事業者とも共同で運用。
			見積書, 請求書作成・交付代行	都度	MICE・スペースレンタル事業の運営に伴う市からの見積書, 請求書等の作成代行, 交付作業(スペースレンタル料, 備品レンタル料, その他光熱費などインフラ使用料などを想定)を行うこと
広報支援業務		近隣施設へのチラシ等の配布	準備期	近隣施設へのチラシ・招待券等の配布(配布範囲等は別途協議)すること	
		館内チラシの管理	閉幕後	展覧会別使用数集計, 残チラシ廃棄手続きを行うこと	
総務課支援業務		近隣館との連携支援	都度	セット券を組む際などの連携施設(例:京近美など)への販売数報告等を行うこと	
		遺失拾得物対応	都度	総合案内から預かる遺失拾得物管理を行うこと	

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
		資料請求時等の対応	都度	問合せに対し必要資料準備・発送対応等を行うこと
		金券、割引半券等集計管理	展覧会毎	各種金券や半券割引に関する集計、実績報告を行うこと
運営管理業務 ※統括業務、事務業務含む ※原則本館のみ	チケット販売システム管理、POSレジ管理	釣銭準備金の検討、提案	展覧会ごと	展覧会ごとの入場者を勘案した釣銭準備金の金種を計画し、市に提案。翌月の釣銭金種に反映させること ※オープニング時の機材手配状況などにより詳細を決定
		日次・月次処理（チケットPOS作業）	都度	POSレジマスター機の精算、データの伝送等を行うこと
		売上報告（チケットPOS作業）	閉幕後	展覧会ごとの売上、その他各種データに関する実績報告を行うこと
		レジ精算関連証憑の提出（チケットPOS作業）	毎月	総務課への精算月次ジャーナル提出を行うこと
		経理関係帳票の提出（チケットPOS作業）	毎月	精算、経理処理に必要な帳票提出を行うこと
		管理ソフトウェア運用 （チケットPOS作業、オンラインチケットシステム）	準備期	展覧会毎のチケット設置（価格、券種、割引対応を確認しPOSへの登録）、その他POSに関わる各種設定業務を行うこと
		システムマニュアル管理	準備期	POS、オンラインチケットシステムマニュアル作成と管理を行うこと
		システムトラブル一次対応	都度	POSシステムトラブル時の業者連絡、対応、及び関係部署との情報共有を行うこと
	展示替え対応	館内・敷地内掲示物差し替え	準備期	館内・敷地内ポスター・チラシ等の差し替え、料金表修正などを行うこと
		チケット準備	準備期	必要チケットの準備を行うこと ※運用方法確定後
		現場動線の準備	準備期	ベルトパテーション設置、案内看板設置等を行うこと
	教育普及プログラム、各種イベント補助業務 （司会、要員など別途費用を想定）	展覧会内覧会、レセプション対応	開幕前日	進行台本作成、司会、現場オペレーション対応を行うこと
		ギャラリートーク、ワークショップ、その他イベント	都度	インカム配布回収、作業補助等を行うこと
		館内での各種式典・イベント対応	都度（追加有償）	必要に応じたポストの確保を行うこと（費用はMICE利用者負担を想定）
	現場運営スタッフ共通業務 ※原則、美術館のみ	お客様対応	インバウンド対応	都度
館内・周辺施設のご案内（インバウンド対応含む）			都度	館内、周辺施設、バス停案内などの案内対応を行うこと
お問い合わせ対応（インバウンド対応含む）			都度	館内でのお問い合わせ対応を行うこと
遺失物・拾得物対応			都度	遺失物、拾得物の管理、届出の受付、一時保管、返却対応、警察等への届出を行うこと
プライオリティゲスト対応			都度	支援を必要とするお客様への適切な対応を行うこと
お客様トラブル一次対応			都度	状況確認及び一次対応を行うこと ※身体へ危害が加わる可能性が高い場合は警備スタッフと連携し対応する
自動販売機、コインロッカー、駐車場トラブル一次対応			都度	不具合発生時の状況確認、ベンダーへ連絡、返金など一次対応を行うこと
ご指摘一次対応			都度	お客様からのご指摘（美術館、サービス、展示、他）への一次対応し、担当部署への報告を行うこと
迷子等一次対応			都度	迷子、迷い人の搜索を館内スタッフと連携を取り対応すること。必要に応じ二次対応者の引継ぎを行うこと
傘立て、ロッカー等の鍵紛失対応			都度	傘立て・ロッカーなど鍵紛失、暗証番号忘れの方の対応を行うこと
お客様情報の収集（ご意見、提案、ご指摘等）			都度	日報等にて日々の状況を報告すること
館内誘導			都度	必要性に応じたお客様の（車椅子などご利用のお客様等を含む）のご案内・アテンドを行うこと
混雑時誘導			都度	混雑時のお客様のご案内・アテンドを行うこと
施設不具合、トラブル報告			都度	館内設備（照明、映像等）、ヒヤリハット、施設損壊等随時および日報等にて報告すること
総合案内カウンター業務 ※原則、美術館のみ			団体受入対応	注意事項説明、誘導、精算
	貸出備品・在庫管理	都度		貸出申込書の受付、利用方法のご案内、返却確認等を行うこと
		備品在庫管理	都度	各備品類の返却漏れ、不具合箇所の有無等の確認を行うこと

運営サービス業務内容

(別紙1)

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
	お客様対応	ムスリム対応	都度	礼拝部屋のご案内, 運用に適った使用方法の提案を行うこと

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
		各種問合せ対応	都度	館内案内等, お問合せ対応を行うこと
		自動販売機, 駐車場トラブル対応	都度	不具合発生時の状況確認, ベンダーへ連絡, 返金等の対応を行うこと
	撮影許可証貸出対応	プレス等への撮影許可証の貸出	都度	※撮影許可申請の受付からのフロー確定後, 必要に応じて対応可能性あり
	印刷物管理	チラシ・パンフレット等の設置・撤去・在庫管理	都度	館内設置のチラシ, パンフレット類の補充, 在庫管理及び総務課への発注依頼, 設置期限切れのパンフレットの取り下げを行うこと ※チラシ・パンフレット荷受け, 運搬, 保管は施設管理業務。
	共催・主催者に応じた必要な現場対応	展覧会に応じた受付対応	都度	展覧会に応じた特別受付等の対応すること (例: アサヒメイトなど)
	チケット販売業務 (特定対応)	展覧会に応じた特定のチケット等の販売	都度	運用上の必要性に応じて対応すること
クロークカウンター業務 ※原則, 美術館のみ	クローク業務	お荷物お預かり・返却対応	都度	大型荷物などのクロークでの預かり対応 (イベント, 式典時を含む) を行うこと
		タグ等在庫管理	都度	クローク業務に必要な備品類の在庫管理, 発注を行うこと
	コインロッカー対応	コインロッカーご案内	都度	お問合せ時のご案内 (利用方法含む), 空き状況の把握等を行うこと
		コインロッカー用両替機管理	都度	両替機, 両替金の準備依頼, 管理を行うこと
	傘立て対応	傘立て御案内, 管理		残留物等, 鍵番号忘れ, 不具合発生時の対応等を行うこと
	館内アナウンス対応	開閉館時, イベント, 緊急時等のアナウンス	都度	開館, 閉館など定常業務でのアナウンス, イベント案内, お客様の呼び出し, 緊急時アナウンスを行うこと
	チケット販売業務 (特定対応)	展覧会に応じた特定のチケット等の販売	都度	運用上の必要性に応じて対応すること
チケットカウンター業務 ※原則, 美術館のみ	チケット販売業務	売上・釣銭等金銭管理	日次	釣銭販売準備, 売上金の管理をおこなうこと
		券売・発券対応	日次	館内での対面チケット販売対応を行うこと
		領収書発行	都度	領収書の発行・管理, 収入印紙管理を行うこと
		POSレジマスター機精算	月次	日次で締め業務を行い, 報告を行うこと
		アメニティ売上登録	日次	ショップ/カフェ/レストランの売上, センサー入場者数をチケットPOSに登録を行うこと
		各種半券登録	日次	手集計でのカウントの着券がある場合, 締め業務にて登録を行うこと
		金券・クーポン等割引対応	日次	
		機器トラブル一次対応	都度	不具合発生時の状況確認, ベンダーへ連絡を行うこと
		レジ周辺消耗品在庫管理, 発注	都度	チケット台紙, レシート台紙, トナー等の消耗品の管理を行うこと
展示室入口スタッフ業務 ※原則, 美術館のみ	チケット確認	入場時のチケット確認, 着券管理	都度	展覧会場入口でのチケット確認, もぎり, 数量確認を行うこと
		再入場者の確認	都度	再入場可能な場合のチケット確認を行いお客様の対応を行うこと
		無料入場者の登録	都度	未就学児等, 無料入場者のカウント登録対応を行うこと
	お客様対応	持込禁止物, 禁止行為の案内, 注意, 問い合わせ対応	都度	館内でのルールのご案内と必要に応じて注意を行うこと
	貸出備品・在庫管理	車いす等, 無償貸出備品の貸出管理, 在庫管理	都度	貸出申込書の受付, 利用方法のご案内, 返却確認等を行うこと
	入退場端末不具合時一時対応	入場ゲート, ハンディ端末不具合	都度	通信不具合, 機材不具合等, 異常発生時の一次対応を行うこと
音声ガイドカウンター業務 ※原則, 美術館のみ	コレクションルーム音声ガイド貸出業務 (企画展は音声ガイド会社が実施)	貸出対応	都度	貸出, 使用方法説明, 売上管理 (釣銭準備を含む) を行うこと
		返却対応	都度	充電, 簡易清掃, 故障確認を行うこと
		機器管理	都度	開館前の全数動作確認。在庫確認, 修理発注, 代替機材の確保を行うこと
作品監視スタッフ業務 ※原則, 美術館のみ	館内環境保全	作品監視	都度	作品監視を行うこと
		展示室内環境の確認	都度	お客様の様子を鑑みた温湿度調整の提案を行うこと ※作品保護上の温湿度管理・調整はセキュリティルームで対応

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
		お客様へのお声かけ	都度	持込禁止物の注意, 撮影・携帯電話使用の注意, 飲食喫煙の注意, 迷惑行為・危険行為の注意等を行うこと
	問合せ対応	作品に関する質問など	都度	展示会場内での作品に関する簡易な質問対応を行うこと

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
美術団体等への貸館業務 ※美術館,別館	別館貸館対応業務	お問合せ対応	都度	利用に関する電話, メールでの一次受付対応を行うこと
		利用前注意事項説明	都度	注意事項の説明, または搬入時注意事項説明を利用者に対し行うこと
		展示室開錠施錠業務	日次	利用者へ鍵の貸し出しを行うこと
		定期巡回	1時間ごと	現場巡回と館内状況, トイレ清掃状況の確認し, 必要に応じて関係部署に連絡すること
		コインロッカー管理	日次	閉館時に忘れ物等がないか確認すること ※遺失物は本館に集約
		展覧会備品の貸出	貸館毎	利用者に必要な備品の貸出しを行うこと
		不審者対応, 遺失物・拾得物管理	都度	発見次第, 総務課ならびに警備スタッフへ連絡し連携して対応すること 遺失物に関しては, 本館に集約すること
	不良個所などの点検, 報告	都度	施設の不備不良の確認及び発見時の報告を行うこと	
	本館貸館対応業務	お問合せ対応	都度	利用に関する電話, メールでの一次受付対応を行い, 施設管理事業者への引継ぐこと
安全管理業務 ※美術館, 別館共通	イベント・展覧会 安全管理業務	安全確認	開幕前	施設マネージャー, 警備担当と連携し, 展覧会展示や施設の安全確認を行うこと
		事故再発防止報告書作成補助	都度	施設や展示, 作業等が原因による安全管理上の事故について運営管理の観点から施設マネージャーに助言を行うこと
物流・搬入出・設営撤去管理業務	各種作業申請, 予約調整	特殊搬出入スケジュール調整, 当日対応補助	都度	スケジュール調整, 当日対応補助を行うこと
	作業立会い・現場調整	内覧会準備	都度	前日に行なう什器設置, 会場の準備を行うこと。
特別来館対応業務 ※原則, 美術館のみ	VIP対応	VIP来館対応	都度	要人の来館時のご案内対応を行うこと