

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、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・入場者集計表の提出、金銭差異発生時の報告・再発防止策を実施すること
		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、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 また、必要に応じて準備の支援を行うこと
		案内サインの提案、原稿作成及び差し替えの支援	都度	必要に応じてサイン原稿を作成・提案を行うこと また、サイン差し替えの支援を行うこと
		サイン・ベンチ・結界等の提案	都度	展覧会展示室の状況等によりサイン等の計画支援・見直し提案を行うこと
		展覧会・イベントなど必要ポスの提案	都度	必要ポス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
		運営備品管理	都度	美術館から貸与されている備品の管理を行うとともに、必要な備品があれば、提案すること
		周辺施設との連携	都度	状況に応じ近隣他施設と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
	危機管理業務（救護・救急）	救護対応	都度	怪我人、病人発生時の救護について対応すること
		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	2回/年	統括責任者等が美術館の実施する訓練に参加のうえ、各スタッフに周知・徹底を行うこと
		避難誘導の実施	都度	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
	イベント・展覧会 安全管理業務	安全確認及び助言	開幕前	施設管理、警備等と連携し、展覧会展示や施設の安全確認及び改善に向けた助言を行うこと
		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について運営管理の観点から助言を行うこと
	連携業務	全館連携（全館定例会等への参加など）	1回/週	運営ワーキング、その他必要に応じ各社との会議体へ参加すること
		各事業者との連携（警備、施設管理、清掃、アメニティ施設等）	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を考慮のうえ、関係事業者間で互いに協力し安全な実施に努めること
	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 ※公開前情報の取扱を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などを含む
		展覧会用従業員説明会への参加	都度	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	都度	発生時の迅速な対応を行うこと
		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）	在庫管理・維持管理	都度	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
		サービスチェック、品質改善	都度	定期的に客観的なサービス評価、品質維持向上の取り組みを実施すること
	お客様対応	お客様トラブル対応	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い、担当部署への報告を行うこと
		作品に関する質問二次対応	都度	二次対応で回答できない質問を学芸員に問い合わせ、お客様に回答すること
	集配金業務及び釣銭	観覧料収入及び釣銭、両替等の管理	毎日	
		公金収納受託事務	毎日	

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
代表電話・メール対応 ※本館、別館共通	代表電話・メール対応	一般の来場者等からのお問い合わせ対応	都度	展覧会情報、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
		美術館関係事業者等からのお問い合わせ対応	都度	本市関係部署、関係事業者、取材、協賛など問い合わせの一次受け対応を行うこと ※必要部署へ転送
		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 ※原則、本館のみ	団体客対応	予約受付、問い合わせ対応、システム登録	都度	団体客の予約枠管理、予約受付、システム登録を行うこと
		レクチャー対応	都度	問い合わせ対応、学芸手配依頼、申込書類受領、関連部署への共有を行うこと
スペースレンタル事業関連業務 ※原則、本館のみ	問合わせ等対応	問合せ及び一次受付対応	都度	利用に関する一次受付対応（空き状況確認、使用可否の確認）を行うこと
		施設予約業務	都度	申請書に基づいた館内各施設の予約を行うとともに、関連部署へ引き継ぐこと
広報支援業務 ※本館、別館共通	広報支援業務	館内ポスター掲出・管理	都度	ポスターボード、広報物掲示スペースのポスター掲示と撤去を行うこと
		別館看板用展覧会データ作成	月次	次月の展覧会情報を総務課にデータ送信すること
		画廊連合会ニュース原稿作成、送信	月次	展覧会スケジュールを作成、総務課回付、担当者へ送信すること
		館内サイネージ原稿作成・配信等管理業務	都度	館内のデジタルサイネージの原稿作成及び配信業務を行うこと
		ホームページ更新補助	都度	混雑状況の配信等、ホームページの簡易な更新を行うこと
総務課支援業務 ※本館、別館共通	総務課支援業務	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、各種半券等集計管理	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
		ピープルカウンター管理	日次・都度	ピープルカウンターによる来場者数の確認及び報告を行うこと
現場運営スタッフ共通業務 ※本館、別館共通	お客様対応	問い合わせ対応	都度	館内での問い合わせ対応を行うこと
		インバウンド対応	都度	海外旅行者に対しての対応を行うこと
		館内・周辺施設のご案内	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
		遺失物・拾得物対応	都度	遺失物、拾得物の管理、届出受付、一時保管、返却対応、関連部署への引渡しを行うこと
		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こと
		コインロッカー、両替機等トラブル一次対応	都度	お客様からの問い合わせ対応、不具合発生時の状況確認、各事業者への連絡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への一次対応をすること
		迷子、迷い人一次対応	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への引継ぎを行うこと
		傘立て、ロッカー等の対応	都度	傘立て・ロッカーなど使用方法の問い合わせ、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	日々の状況を二次対応者に報告すること
		館内誘導	都度	お客様（車椅子などご利用のお客様等を含む）のご案内を行うこと
		混雑時誘導	都度	混雑時のお客様のご案内を行うこと
		怪我人・急病人対応	都度	怪我人・急病人対応の一次対応を行うこと
		総合案内カウンター業務 ※原則、本館のみ	団体受入対応	誘導、注意事項説明、チケット販売
貸出備品・在庫管理	都度			貸出受付、利用方法の案内、返却確認等を行うこと
各種問合せ対応	在庫管理		都度	在庫・不具合箇所の有無等の確認を行うこと
	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
撮影許可証貸出対応	イベント、特別企画の対応		都度	イベント時の簡易な対応を行うこと
	プレスパス等の貸出		都度	
印刷物管理	チラシ等の設置・撤去・在庫管理		都度	館内設置のチラシ類の補充、在庫管理及び総務課への発注依頼、期限切れのチラシの取り下げを行うこと ※荷受け、運搬、保管は施設管理業務
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	

大項目	中項目	小項目	作業頻度/期間等	内容
クロークカウンター業務 ※原則、本館のみ	クローク業務	荷物預かり・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を行うこと
		館内アナウンス対応	都度	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
チケットカウンター業務 ※原則、本館のみ	チケット販売業務	チケットの準備・在庫管理	都度	チケットの在庫管理を行うこと
		売上・釣銭等金銭管理	日次	入場者数を勘案した釣銭等準備、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を行うこと
		領収書発行	都度	領収書の発行・管理を行うこと
		売上報告	都度	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
		経理関係帳票の提出	月次	精算、経理処理に必要な帳票提出を行うこと
		機器トラブル対応	都度	POSシステムトラブル時の業者連絡、及び関係部署との情報共有を行うこと
		チケット販売システム・POSレジ管理	都度	POSに関わる各種設定に関する業務を行うこと
		レジ周辺消耗品在庫管理	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、本館のみ	チケット確認	入場時のチケット確認、チケット引換、着券管理
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
無料入場者の管理	都度			未就学児等、無料入場者について、チケット引換等を行うこと
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
作品リスト在庫管理	作品リストの管理		都度	
入退場端末不具合時一次対応	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	
コレクションルーム音声ガイド貸出業務 ※原則、本館のみ	コレクションルーム音声ガイド貸出業務 (企画展は各主催者が実施)	貸出対応	都度	貸出、使用方法説明を行うこと
		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	閉館前の動作確認、在庫確認を行うこと
		金銭授受・領収書対応	都度	音声ガイド利用料の授受、売上管理(釣銭準備を含む)、領収書対応を行うこと
コレクションルーム作品看視スタッフ業務 ※原則、本館のみ	館内環境保全	作品看視	都度	作品看視を行うこと
		展示室内環境の確認	都度	お客様の様子を鑑みた展示室内環境(展示・温湿度等)の確認を行うこと
		お客様への声かけ	都度	展示室内での禁止事項の注意を行うこと
		問合せ対応	作品に関する質問など	都度
美術団体等への貸館業務 ※本館、別館共通	別館貸館対応業務	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・下見対応	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
		開館閉館作業・鍵管理	日次	開館閉館時に開錠・施錠を行い、鍵を管理すること
		搬出入対応	都度	搬入時注意事項説明等を行い、展示ルールの遵守を確認すること
		サイン作成	都度	館内サインの提案、作成、掲示を行うこと
		定期巡回および不良個所などの点検、報告	都度	現場巡回を行い、施設の不備不良およびトイレ清掃状況を確認し、不具合があった場合は報告を行うこと
		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 ※拾得物は本館に集約
		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
		備品管理・発注	都度	
		不審者対応	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
		簡易修繕	都度	備品の補修を行うこと
		簡易清掃	都度	事務所、トイレ、雨天後の傘立てや雨漏り箇所、館外敷地内清掃を行うこと
		駐車場対応	都度	搬出入、歩行困難者、市関係駐車車両等の対応を行うこと
		周辺施設との連携	都度	駐車場、駐輪場を共用するロームシアターとの連携を行うこと
		本館貸館対応業務	問合せ対応	都度
	募集前準備		都度	貸館ガイドの見直し、案内送付先リスト作成、元データ確認を行うこと
	応募書類受理		都度	書類確認、採点、元データ入力、得点順リスト作成を行うこと
	展覧会スケジュール調整		都度	得点順に使用会期、区画を決定し、団体との調整を行うこと
	システム入力		都度	使用確定後、システムに会期・区画・搬出入口・控室・ゴミ庫前駐車スペース等の予約入力を行うこと
	変更・取り下げ対応		都度	書類提出案内・受理後処理・関連部署へ共有すること
空き区画貸出調整	都度	会期・区画の提案、決定後、書類提出案内・受理後処理・関連部署へ共有すること		
各種提出書類依頼と対応(画像含む)	都度	未提出団体へのリマインド、画像・ポスター作成有無を各所へ共有すること		