

京都市青少年科学センター出札改札案内業務 仕様書

1 総則

京都市青少年科学センター（以下、「科学センター」という。）における出札改札案内業務（以下、「本業務」という。）について、以下のとおり定める。

- (1) 科学センターは昭和44年5月に開設されて以来、科学者精神を体得した将来の市民を育てることを目的として「センター学習」・「教員研修・学校等支援事業」・「市民科学事業」の3つを柱とする業務を行っており、本業務において委託する業務は展示場やプラネタリウム、屋外園等を広く一般公開することを通じ、理科好きな子どもを育て、世代を問わない市民に科学への関心を高める「市民科学事業」運営の根幹をなすものである。受託者は、本業務が市政運営上、極めて重要な業務であるとの認識のもと業務を遂行すること。
- (2) 年間を通じて幅広い世代の、多数の入館者への接客を行う上で、親切で丁寧な対応はもとより、すべての来館者が快適な観覧時間を過ごすための環境を提供し、施設の公共性を認識しながら、科学センターの円滑な運営に寄与すること。
- (3) 受託者は、十分な人員を確保するとともに、受託前に業務習熟のための研修を行うなど、本業務を円滑に遂行できるよう、万全の体制で対応すること。
- (4) 本業務は、労働基準法、京都市契約事務規則、京都市会計規則、京都市会計規則事務取扱要項、公金収納受託者の収納事務（業務マニュアル）等の関係法令を遵守の上、本仕様書に基づき誠実かつ完全に遂行すること。

2 業務対象施設

- (1) 名称 京都市青少年科学センター
- (2) 所在地 京都市伏見区深草池ノ内町13番地

3 業務期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで

4 業務日時

(1) 業務日

「3業務期間」のうち京都市青少年科学センターの組織及び運営に関する規則第1条に規定する休館日を除く毎日（参考：令和5年度は年間313日）。

休館日（参考：令和5年度は年間53日）は、木曜日（木曜日が祝日の場合は翌平日）並びに年末年始（12月28日～1月3日）であるが、臨時休館日（年間2日程度）と臨時開館日（年間6日程度）を設ける予定であり、臨時開館日は業務日とする。

（参考：令和5年度の予定）

- ①臨時休館日 7月12日（水）、7月14日（金）
- ②臨時開館日 4月6日（木）、7月27日（木）、8月10日（木）、8月17日（木）、8月24日（木）、1月4日（木）、3月28日（木）

③前述以外に開館または休館を設けることとなった場合は、状況に応じて対応すること。

(2) 業務時間

業務時間は、8時30分から17時00分とし、時間中は、業務が中断なく継続できるように配置

すること。

ただし、年間約8日間（日程未定）程度、閉館後に夜間のプラネタリウム営業（平日は19時から19時45分、土日祝は18時から18時45分まで。受け付けは45分前から開始）及び年間約7日間（日程未定）程度、閉館後に市民天体観望会の実施（平日19時から21時まで。受け付けは30分前から開始）を予定しており、業務が遂行できるように配置すること。

（3）業務人員

開館日に受託業務に従事する者（以下、「業務従事者」という。）は本業務を適切かつ確実に遂行できるだけの人員は業務時間を通じて配置を行うこと。また、平日であっても一般にお盆とされる期間（参考：令和5年度は8月7日～8月18日を予定）や長期休業期間中等繁忙が予想される開館日については、必要に応じて増員対応すること。

（参考：令和5年度開館日数）

平日開館日	187日間
土日・祝日開館日	117日間
繁忙開館日	9日間

5 業務内容

業務従事者は、日々の朝礼その他必要に応じて実施する打合せ等により、科学センター全体の状況把握に努めたうえで、科学センター展示場入口受付を中心とする展示場内において、次に掲げる業務を遂行することとする。

また、遅くとも8時55分までに、出札業務等開始準備を整えること。

（1）出札業務

①出札時間

午前9時00分～午後4時30分（入館は、閉館の30分前まで）

ただし、開館時間前に出札希望者が多数待機している場合やイベント開催時等は、委託者と協議の上、出札時間を繰り上げる等柔軟な対応を行うものとする。

②入場券の出札

委託者が設置する改札券売機を用いて、入場券やプラネタリウム観覧券の出札を行うこと。

③入場料等の徴収と収納

京都市青少年科学センター条例（以下、条例という。）に定める入場料等を徴収し、収納事務を行うこと。なお、科学センターでは入場料等の徴収にあたり、現金以外にもクレジットカード等決済を導入しており、指定する処理を行うこと。

④入場料等の返金

既納の入場料等で返金の必要が生じた場合は、出札訂正のうえ、返金を行うこと。

⑤釣銭管理

釣銭の保管と管理を行うこと。

⑥出札状況報告

業務終了後、委託者に対し所定様式により出札状況を報告すること。

⑦その他

年間入場券の発行・出札・報告・確認等を行うこと。

(2) 改札業務

①入場料等減免確認業務

団体入場券を含む入場券や免除・減額申請書等の記載内容や申請と差異がないか確認すること。

②再入場者確認業務

再入場希望者には、有効な入場券であることを確認したうえで再入場を許可すること。

③配布物等の提供

イベント等により、入場者に対してリーフレット等の配布を行う場合があるので対応すること。

④入館者数報告

業務終了後、委託者に対し所定様式により改札状況を報告すること。

(3) 案内業務

①質問対応

入場者からのあらゆる質問に対し、丁寧かつ親切な対応を心がけること。

②展示場等案内

入場者に対し、展示場配置や展示品イベント実施時刻等の案内を適切に行うこと。

③来館者取次

委託者に対する来客等の取次を行うこと。

④拾得物・遺失物の受付及び管理業務

拾得物・遺失物の受付及び問合せ、管理業務を行うこと。

⑤車椅子・ベビーカーの貸出業務

入場者への車椅子・ベビーカーの貸出業務を行うこと。

⑥掲示・配架物の整理補充等

受付付近の来館者に向けた掲示物や配布物を常に見やすく活用しやすいように整理整頓を心がけること。

⑦その他

受付に設置する各種募金箱や備えつけ機器等の管理を適切に行うこと。

(4) 安全管理業務

①受付付近での安全管理

受付付近における入場者の安全について十分留意することとし、車椅子利用者や年少者等に対し、必要な支援を行うこと。

②負傷等における応急処置

入場者が、怪我や疾病等により体調不良を訴えた場合は、応急手当に係る薬品等を提供し、必要に応じて、保健室での休養や救急搬送等を委託者と連携のもと適切に行うこと。

③非常時等避難誘導補助

入館者の安全確保を第一に委託者ととも避難誘導補助を行うこと。

④迷子対応

迷子への対応は、委託者と連携の上、迅速かつ適切に行うこと。

(5) 感染症予防対策業務

①マスク着用確認

受付時、来館者がマスクを着用しているか確認すること。マスクの着用がない場合は、委託者が用意したマスクを渡し、着用していただくこと。

②その他

必要に応じて、委託者が指示する感染症予防対策を行うこと。

6 業務体制

- (1) 受託者は、受託業務の遂行を総括する者（以下、「業務主任者」という。）を定めること。
- (2) 受託者は、業務従事者を定めること。
- (3) 受託者は、公金について業務主任者または業務従事者に収納させる場合は、出納員を委任する旨の内規を定めること。
- (4) 業務主任者は、常に業務全般を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な遂行に務めること。
- (5) 業務主任者と業務従事者は、本業務の遂行に必要な知識と経験を豊富に有する者とする。
- (6) 業務従事者は、接客応対に必要な話術、接客術を会得した者とする。
- (7) 受託者は、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、業務主任者及び業務従事者の変更時においても業務の遂行に支障がないよう、事前及び業務中の教育を万全に行うこと。
- (8) 受託者は、「5 業務内容」に記載する業務の実施に必要な人数の業務主任者及び業務従事者を配置し、業務が中断なく円滑に行うこと。
- (9) 受託者は、土曜・日曜・祝日等や長期休業期間中等の繁忙期において混雑が予想される場合、増員を行うこと。
- (10) 受託者は、法令の定めるところにより、業務に支障がないよう、必要な休憩時間を交代で取得させること。
- (11) 受託者はすべての業務において、苦情対応等を適切に行うとともに、委託者に口頭並びに文書により報告を行うこと。
- (12) 業務従事者は、業務を遂行する時は委託者にその日の体調について報告すること。
- (13) 業務主任者は、業務従事者が体調不良の時は、出勤させず代替の者に業務を遂行させること。

7 被服等

- (1) 業務主任者及び業務従事者は、本業務の遂行にふさわしい統一した服装を着用すること。
- (2) 業務主任者及び業務従事者は、入館者に不快感を与えないよう、常に身だしなみを整えること。
- (3) 業務主任者及び業務従事者は、業務遂行中は名札を着用すること。
- (4) 業務主任者及び業務従事者は、業務遂行中は感染症予防対策のためマスクを着用すること。

8 業務管理

- (1) 受託者は業務に関する報告事項及び引継事項等を記録した業務日報を備えるとともに、委託者の要請があるときには、業務状況について報告を行うこと。
- (2) 受託者及び業務主任者並びに業務従事者は、入館者等から受託業務に係る苦情等を受けたときは、速やかに委託者に報告を行うとともに、適切な措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は、業務の遂行に必要な記録、資料の作成及び収集を行い、適正に保存整理するとともに、委託者の要請があるときは提出しなければならない。
- (4) 受託者は、業務の着手に先立ち、月間勤務表を前月の20日までに委託者に提出すること。
- (5) 受託者及び業務主任者並びに業務従事者は、本契約中に知り得た業務上知り得た個人情報・知識及び委託者の業務上の秘密等を漏らしてはならない。

9 業務に係る費用の負担区分

(1) 委託者の負担

- (ア) 業務遂行に必要な光熱水費
- (イ) 事務机1台、事務椅子3脚、更衣ロッカー(3連2台)を貸与

(2) 受託者の負担

- (ア) 業務主任者及び業務従事者の業務研修と習熟に掛かる費用
- (イ) 業務主任者及び業務従事者の被服関係費用
- (ウ) 業務遂行に必要な消耗品等
- (エ) 業務主任者及び業務従事者の防暑、防寒及び防虫対策に要する費用
- (オ) その他、本業務の遂行に伴う費用

10 委託料の支払い

委託料は、1箇月ごとに当該期間の業務完了後、年間委託料の12分の1の金額を、受託者からの適法な支払請求書を受領したときから30日以内に支払うものとする。ただし、12分の1の金額に円未満の端数が生じる場合は、初回分に加算して支払う。

11 損害の賠償

受託者は、受託者の責に帰する理由により施設等を損傷させた場合、受託者の責任において復旧するものとし、事故等発生の原因及び状況等について速やかに報告すること。

12 その他

- (1) 本契約委託業務終了時に他の業者への引継ぎがある場合は誠実に対応すること。
- (2) 受託者が青少年科学センターの敷地内に自動車を駐車することは、原則認めない。
- (3) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、委託者と協議のうえ決定する。
- (4) 本仕様書に掲げる業務以外の業務の必要が生じた場合は別途契約する。