

仕 様 書

1 業務名

堺市博物館受付案内業務（その2）

2 目的

堺市博物館の来館者に対し受付案内を行うことにより、きめ細かいサービスを提供し、満足度を高めるとともに、来館者の適正かつ円滑な受入れを行うことを目的とする。

3 履行場所

住 所：堺市堺区百舌鳥夕雲町2丁 大仙公園内

場 所：堺市博物館

配置場所：受付カウンター、百舌鳥古墳群シアター、グッズ販売コーナー

4 履行期間・履行日・履行時間

履行期間：令和7年7月1日から令和10年3月31日まで

履 行 日：堺市博物館開館日

履行時間：9時から17時15分

（開館日とは）

・火曜日～日曜日

・国民の休日に関する法律に規定する休日（その日が月曜日に当たる場合は開館）

・4月29日から5月5日の間の月曜日

※上記に掲げる開館日について、年末年始（12/28～1/4）は除く。

※令和7年11月頃より改修工事による約5か月間の休館を予定している。その際は休館日数から算定した減額の変更契約を行う。

※開館時間：9時30分から17時15分

5 配置ポスト数

1日のポスト数は次の①と②の合計ポスト数とする。

① 受付カウンター及び百舌鳥古墳群シアター

・4月、5月、7月、8月、9月、10月、11月、3月の開館日及び

6月、12月、1月、2月の土曜日・日曜日・祝日・休日の開館日：3ポスト／日

・6月、12月、1月、2月の平日の開館日：2ポスト／日

② グッズ販売コーナー

・全開館日：1ポスト／日

6 用語の定義

この仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

（1）「職員」とは、発注者に所属する職員をいい、「従事者」とは、受注者に属する従業員で、当該委託業務に従事する者をいう。

（2）「業務責任者」は、従事者を指導及び監督する者をいう。

7 従事者の資格等

（1）従事者は、業務内容を十分に理解し、適切に履行できる者であること。

（2）従事者は、常に礼儀正しく、規律を守り、互いに協力して業務に従事すること。

（3）従事者は、入力程度のパソコン操作ができること。

8 業務内容

(1) 全般業務

① 開館前・閉館前後の業務

- ア 毎日、朝礼に出席する。(当該時刻に勤務する従事者全員)
(当日の団体観覧・視察・来客予定や館のイベント・管理運営に関する情報について確認を行うとともに、交代従事者へ送付をすること。)
- イ 百舌鳥古墳群シアターに関して、次のことを行う。
 - ・ 出入口の開閉錠
 - ・ 投影機電源のオン・オフ
 - ・ 毎日の簡易な清掃、消毒
- ウ 毎日、「日計表」に必要事項を記入し博物館事務所に提出する。
- エ 毎月、「業務日誌」に必要事項を記入し博物館事務所に提出する。

② トラブル発生時の初期対応

- ア ケガをされた方や気分のすぐれない方へは直ぐに声かけを行う。
状況によっては、休憩室への案内など職員や他の従事者とともに連携し適切に対応する。
- イ 遺失物がある場合は、日時、場所などを所定の用紙に記入し、博物館事務所に遺失物とともに持参し、報告を行う。
- ウ 不審者、不審物を発見した場合は、他の従事者とも連携し対応を行い、博物館事務所へ連絡を行う。
- エ 地震や火災などが発生した場合は、速やかに博物館事務所に連絡するとともに来館者への避難誘導を行う等、来館者の安全確保に努める。
- オ 迷子を見かけたら速やかに博物館事務所に連絡するとともに、他の従事者と連携し館内や館外にも声かけを行う。

(2) 受付案内の業務

- ア 博物館の総合案内や来館者と退館者への挨拶・声かけを行う。受付案内を行うにあたり、館内の配置、館で行う展示やイベントなどの情報を把握しておく。
- イ 観覧券購入の案内を行う。
- ウ 展示会場を観覧する来館者（以下、「観覧者」という。）に対して観覧券の確認、観覧料減免対象者にかかる各種証明書の確認を行う。各種証明書の確認の際に知り得た個人情報を正当な理由なく他に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- エ 団体観覧申込書、観覧料減免申請書、視察に関する申込等の受付を行う。受付の際に知り得た個人情報を正当な理由なく他に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- オ 高齢者・幼児・障がい者への案内（車いす、ベビーカーの利用案内等）や介助を速やかに行う。
- カ 博物館ボランティア及び観光ボランティアによる展示案内への誘導を行う。
- キ 地図やパンフレット等を希望者へ配布する。
- ク 発注者が実施するアンケートの案内や補助を行う。
- ケ 各種イベント（スタンプラリー等）の対応を行う。
- コ 来館者の行動に注意するとともに、ロビー内のパンフレットやスタンプ等の補充や整理整頓を行う。
- サ ロッカー貸出案内や一時預かりを行ったロッカーに入らない手荷物の保管を行

- う。
- シ 次の事項に関する問い合わせの対応と職員への取次ぎを速やかに行う。
- ・館の管理運営に関すること
 - ・博物館事業に関すること
 - ・周辺施設に関すること
- ス 博物館事務所で観覧者数等のパソコンデータ入力を複数の従事者で確認しながら正確に行う。
- セ その他この業務に関する事務を臨機応変に行い、迅速な対応を心がける。

(3) 多言語音声ガイド貸出業務

- ア 多言語音声ガイド機器（以下「音声機器」という。）の観覧者への貸出及び回収を行う。音声機器を貸出す際に知り得た個人情報を正当な理由なく他に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- イ 音声機器の取り扱いに関する説明等を行う。
- ウ 音声機器の貸出し前の作動点検を実施する。
- エ 音声機器使用後にアルコール等での消毒を行う。
- オ 音声機器使用後に充電及び破損等の点検を実施する。
- カ 閉館後、音声機器を職員が指定する場所に保管する。
- キ この業務に関するトラブル発生時の初期対応を行う。
- ク その他この業務で発生または付随する業務を行う。

(4) 百舌鳥古墳群シアター案内業務

- ア シアターへの案内・誘導等を行う。
シアターは定員 30 名で、10 時から 16 時 30 分まで 30 分ごとに上映する。
ただし、混雑時やソフト更新等により上映時間を変更することがある。
- イ 上映に関する案内や飲食の禁止等、注意事項の説明をする。
- ウ シアターでの入出場者の行動を確認する。
- エ シアター内でのトラブル発生への初期対応を行う。傷病者が発生した場合や、遺失物、不審者、不審物を発見した場合は迅速に職員に引き継ぐとともに、必要に応じて速やかに入場者の避難誘導を行う。
- オ シアター上映中止時の案内を行う。
- カ シアター内の消毒、換気等を行う。

(5) グッズ販売コーナー運營業務

- ア 有償刊行物、堺市作製のグッズ等の販売を行う。
- イ 発注者から販売品として有償刊行物等を引継いだ時は、日毎にその数量を受払簿に記入し、正確な在庫管理を行う。受払簿を毎月 1 回発注者に提出し、確認を受ける。
- ウ 販売品について簡単に概要説明ができるよう確認しておく。
- エ 販売時はグッズ販売コーナーから離れないようにし、止むを得ず離れる場合は、他の従事者に声かけをするなど、グッズ販売コーナーが無人にならないようにする。

(6) 券売機管理業務

- ア 券売機の操作を行う。
- イ 観覧券、引換券の管理を行う。
- ウ 釣銭が不足しないように毎日確認し前日までに両替を完了しておく。

(7) 徴収業務

- ア 受注者は、観覧料、音声機器使用料、有償刊行物、堺市作製のグッズ等の代金を徴収する。
- イ 受注者は、徴収事務を行うにあたり必要とする数量の釣銭及び両替金を準備し、対応する。なお、保管については鍵付きの手提げ金庫等に入れ、博物館事務所内金庫もしくは、その他第三者の手の届かない場所で、盗難・紛失等の無い様、厳重に保管する。
- ウ 受注者は、代金の徴収にあたり来館者に次のとおり領収したことを証する書類を発行する。
- ・観覧料、音声機器使用料については、発注者が提供する券売機にて観覧券又は音声ガイド引換券（以下「引換券」という。）を発行すること。
 - ・有償刊行物、堺市作製のグッズ等の代金については、発注者が提供する決済端末を操作し、レシートを発行すること。
 - ・券売機又は決済端末の故障により観覧券、引換券又はレシートを発行できない場合や観覧者等に領収書の発行を求められた場合に徴収する代金については、次に掲げる事項を記載した領収書（複写式）及び適格請求書を観覧者等に交付すること。なお、領収書（複写式）は受注者が用意し、適格請求書は発注者が指定した様式により交付すること。また、観覧者等に交付した適格請求書は、写しを発注者へ提出すること。
- なお当該領収書及び領収印は受注者が用意すること。
- a 発行番号
 - b 領収日
 - c 受注者名
 - d 金額
- エ 受注者は、代金を徴収したときは、当日中に精算処理を行い、収入金日計表を作成の上、発注者に報告し、提出する。
- オ 受注者は、徴収した代金を、徴収した日から起算して原則7日以内に指定の払込書「出納員（受託者）払込書」等により、堺市指定金融機関、堺市指定代理金融機関、堺市収納代理金融機関のいずれかで払込を行う。但し保管する徴収金が15万円を超えた場合は、翌銀行営業日（翌銀行営業日が月曜日の場合は、翌火曜日）に払込を行う。
- カ 受注者は払込した指定の払込書「出納員（受託者）払込書」等を収入金日計表（控）に貼り付けし、保管する。

(8) その他の業務

- ① 来館者がキャッシュレス決済による支払いを希望したときは、受注者はキャッシュレス決済による支払いを受け、決済完了を確認し、観覧券、引換券及び販売品を交付する。
- 受注者が行う決済完了の確認方法は以下のとおりとする。
- ア 券売機での観覧券、引換券の購入
- 券売機から発行される観覧券や引換券に記載の金額に誤りがないか確認する。
- イ グッズ販売コーナーでの販売品の販売
- ・発注者が用意する決済端末を操作し、決済端末に表示される金額に誤りがないか購入者に確認する。
 - ・購入者が決済に要する操作をした後、決済端末から発行される利用明細書の金額に誤りがないか確認する。

- ② 受注者は、観覧券、引換券及び利用明細書が発行されない場合、キャッシュレス決済を完了した金額に誤りがあった場合は、博物館事務所に連絡する。
- ③ 受注者は、キャッシュレス決済を受付けたときは、当日中に、券売機から日計を、決済端末から売上明細を出力し、日計表の提出時に博物館事務所に提出する。その際、併せて、当日に発行された発注者控えの利用明細書（クレジットカード決済の場合はカード会社控えの利用明細書を含む。）も博物館事務所に提出する。
- ④ キャッシュレス決済に要する設備、機器、消耗品等は、発注者がその経費を負担し、用意するものとする。

9 設備機器、物品類等の取り扱い

- (1) 受注者及び従事者は、本仕様に係る建物、附属設備その他器具機器備品等（以下「建物、設備、備品等」という。）を善良な管理者の注意を持って管理しなければならない。
- (2) 受注者は、建物、設備、備品等を破損し又は滅失したときは、その損害を賠償しなければならない。
- (3) 受注者及び従事者による建物、設備、備品等の使用は、受注業務の範囲内に限り、それ以外の目的で不適切に利用してはならない。
- (4) 受注者は、受注業務を遂行する上で、受注者が必要とする鉛筆、ボールペン、マジック、ハサミ、電卓、紙類等の事務用品を自ら用意するものとする。
- (5) 受注者及び従事者の都合により、受注業務の範囲を超えて建物、設備、備品等を使用するときは、その経費を受注者が負担するものとし、その負担の方法等については発注者及び受注者双方が協議して定める。ただし、発注者の指示または同意がある場合は、受注者の負担を免除することができる。
- (6) 発注者が当該業務のために用意する消耗品類等は次に掲げるとおりとし、これ以外は受注者がその経費を負担し、用意するものとする。ただし、次の消耗品類等についても、受注者が受注業務以外でもっぱら自己の利用のために使用する場合は、受注者の負担とする。
 - ア コピー機（1台）に使用するトナーカートリッジ及び再生紙
 - イ 券売機及び決済端末で使用する用紙
 - ウ 有償刊行物やグッズ等を配架、陳列するために必要となる物品
 - エ 来館者用手指消毒剤
- (7) 受注者が受注業務を履行するうえで必要な場合には、発注者が堺市博物館内に配置しているコピー機を利用できるものとし、その利用に係る再生紙等の費用は一切不要とする。

10 従事者に対する教育

受注者はその責任と負担において、従事者に対し、受注業務に必要な教育訓練を適宜行うこと。なお、この教育訓練には、博物館における実務研修も含めるものとする。

また、受注者は、この受注業務に従事する者が基本的人権について正しい認識をもって業務を履行できるよう、人権啓発に係る研修を実施すること。

従事者については、本仕様書8の業務内容で定めた全ての業務に従事できる者を配置し、相互に協力して業務を行うよう教育すること。

11 勤務態度

従事者は、常に親切・丁寧な言葉づかいや、清潔感のある服装・身嗜みに努め、来館者に不快感を与えないこと。従事時間中、当該業務に関する連絡・報告以外の私語や私事

(携帯電話の操作等)を慎むこと。また、堺市博物館の敷地内で喫煙しないこと。

1 2 従事者名簿、業務報告書等の提出

- (1) 業務の実施にあたって、受注者は次の書類を発注者に提出しなければならない。
 - ア 従事者名簿
 - イ 従事者勤務予定表
- (2) 毎月業務終了後、受注者は業務報告書を提出し、発注者の検査を受けなければならない。

1 3 経費の負担区分

- (1) 従事者の採用及び教育訓練にかかる費用等は、受注者の負担とする。
- (2) 業務履行に伴い使用する光熱水費は、発注者の負担とする。
- (3) 受注者は電気、水道、コピー機の使用にあたっては、極力節約し、効率的に使用しなければならない。
- (4) 制服等の準備については、受注者の負担とする。また、制服等の選定については、発注者と協議し了解を得ること。

1 4 その他

- (1) 発注者は、感染症拡大防止やその他の止むを得ない理由により休館する必要が発生した場合は、当該契約を変更することができる。
- (2) 履行日、業務内容の変更等が生じた場合は、緊急等止むを得ない場合を除き、発注者は、受注者に対して変更日の2週間前までに書面により通知するものとする。
- (3) 受注者は、本業務により知り得た個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）と併せ、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 従事者は常に健康維持に努め、体調が悪い場合は業務に従事してはならない。
- (5) 業務に従事する際は、手洗い、うがい等により、感染症等の予防と拡大防止に留意するものとする。
- (6) 初年度の契約金額は令和7年7月1日から令和8年3月31日までの期間の金額とし、2年目以降の契約金額は初年度の契約金額の9分の12の金額とする。
- (7) 業務の履行にあたっては、前受注者から引き継ぎを受けること。

暴力団等の排除について

1. 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

- (1) 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
- (2) これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

2. 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

3. 誓約書の提出について

- (1) 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- (3) 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

4. 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- (2) 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- (3) 本市は、受注者が本市に対し、(1) 及び (2) に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- (4) 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が(1) に定める報告及び届け出又は(2) に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。