

大阪市立科学館来館者対応等業務委託（長期継続）

仕様書

地方独立行政法人大阪市博物館機構 大阪市立科学館

1 目的

幅広い年齢層かつ多様な嗜好の来館者が、大阪市立科学館（以下「科学館」という。）を安全かつ快適に利用できる環境を提供するため、来館者への応対、様々なサービスについて、その質の向上及び効率化を図ることを目的とする。

2 業務概要

(1) 業務名

大阪市立科学館来館者対応等業務委託（長期継続）

(2) 実施場所

大阪市立科学館（大阪市北区中之島四丁目2番1号）

(3) 契約期間

令和6年7月1日から令和9年6月30日まで

(4) 業務項目

- ア 受付・来館者サービス対応業務
- イ 券売業務
- ウ 団体予約受付業務
- エ 売店業務
- オ その他上記業務に付随する業務

3 業務内容

(1) 受付・来館者サービス対応業務

ア インフォメーション業務

- (ア) 来館者の受付(関係各所への取り次ぎを含む)
- (イ) 団体への資料配布・誘導等(資料準備等を含む)
- (ウ) 館内アナウンス(開閉館、イベント実施スケジュール、迷子、集合等)
- (エ) エントランスフロアにおける待機列等場内整理
- (オ) コインロッカー等の維持管理(両替を含む)
- (カ) 荷物(コインロッカーで対応ができないもの)の保管、整理
- (キ) ベビーカー・車いす等の預かり、貸し出し、保管、整理、維持管理
- (ク) 拾得物、遺失物の受付・処理及び発注者への届け出

イ 展示場

- (ア) 展示場の改札
 - チケット読取機(ハンディターミナル)を使用した改札業務
- (イ) 展示場観覧者の案内・誘導、待機列の整理、会場整理
- (ウ) 開館時、閉館時及び開館時間中における定期的な展示場の巡回
- (エ) 展示に関する来館者からの問い合わせ対応
- (オ) 展示場内の禁止事項に対する注意喚起
- (カ) 展示場内の簡易な維持管理

- (キ) 展示物の不具合や異常等発生時の関係各所への連絡等
 - (ク) ベビーカー、車いす利用、その他補助が必要な来館者への優先エレベータ等動線の案内、補助
 - (ケ) 展示場内におけるトラブルの一次対応
 - ウ サイエンスショー
 - (ア) サイエンスショー観覧者の案内・誘導、待機列の整理、会場整理
 - (イ) 演示中の観覧者対応（安全監視、体調不良の観覧者への対応等）
 - (ウ) 資料の配布、回収等
 - エ プラネタリウムホール
 - (ア) プラネタリウムホールの改札
 - チケット読取機（ハンディターミナル）を使用した改札業務
 - (イ) 観覧者の案内・誘導、待機列の整理、会場整理
 - (ウ) 必要時における投影前後のナレーション
 - (エ) プラネタリウムホール内の禁止事項に対する注意喚起
 - (オ) 団体に対し、投影前に行う注意事項、説明等
 - (カ) プラネタリウムホール内の観覧者の安全監視
 - (キ) 投影中の機器の不具合や異常等発生時の関係各所への連絡等
 - (ク) 赤外線補聴器等備品の貸し出し対応
 - (ケ) 車いす利用、その他補助が必要な来館者への改札、動線の案内、補助
 - (コ) プラネタリウムホール内におけるトラブルの一次対応
- (2) 券売業務
- ア 観覧券の販売

科学館が定める観覧券の販売（現金・クレジット対応等含む）は、既存の窓口発券機で行うこと。

なお、窓口発券機の管理・操作等業務を行ううえで必要な技能習得については、受注者の負担で行うこと。
 - イ 減免資格の確認、発券等

大阪市又は科学館が指定する減免資格及び割引対象クーポン、招待券等を確認し、割引率に応じた観覧券を発券すること。
 - ウ プラネタリウム投影中止、暴風警報発令等による臨時閉館等に伴う未使用観覧券の払い戻し対応
 - エ 釣銭の準備・管理
 - オ 売上精算及び売上金の引渡し

業務終了後、速やかに（原則30分以内）集計し、データ入力後当日徴収した売上金を発注者に報告し、実地による検査を受けること。
 - カ オプションプログラムの料金徴収
- (3) 団体予約受付業務
- ア 団体予約の受付及び確認

- イ 電話対応業務(予約システムの利用方法、予約内容の確認、各種申請書等の案内、注意事項の伝達等を含む)
 - ウ 団体予約に関する予約状況管理及びタイムスケジュール等帳票の作成業務
 - エ 学校団体説明会の受付他対応業務
- (4) 売店業務
- ア ミュージアムショップ
 - (ア) 接客、商品販売(包装、現金・キャッシュレス決済対応等含む)
 - 商品の販売・管理は、科学館が用意する売上登録機で行うこと。
 - なお、売上登録機の管理・操作等業務に必要な技能習得については、受注者の負担で行うこと。
 - (イ) 商品の監視、検品、陳列、整理、補充、バーコードの貼り付け
 - (ウ) 月末棚卸前の商品個数確認
 - (エ) 予約購入者等に関する対応業務
 - (オ) 売上精算及び売上金の管理、引渡し
 - 業務終了後、速やかに(原則30分以内)集計し、データ入力後当日徴収した売上金を発注者に報告し、実地による検査を受けること。
 - イ 事務所、倉庫
 - (ア) 商品選定補助
 - (イ) 商品の在庫管理(毎月末の棚卸業務を含む)
 - (ウ) 販売促進、サービス向上のための業務
 - (エ) 来館者への商品説明
 - (オ) 電話対応及び売店業務に関するPOP作成業務
- (5) 共通する業務
- ア 来館者等からの問い合わせ等電話対応業務
 - イ 来館者への情報提供、館内の案内・誘導(外国語による対応を含む)
 - ウ 案内看板等各種サインの作成、掲出、入れ替え等
 - エ 海外からの来館者、高齢者、障がい者等への適切な対応
 - オ 負傷者・急病人・迷子等への適切な対応
 - カ 授乳室利用者への対応及び授乳室・コインロッカー等の管理
 - キ イベント等の補助業務
 - ク 拾得物、遺失物の報告、ごみのチェック・回収等
 - ケ 館内禁止事項等に関する注意喚起
 - (ア) 喫煙・指定場所以外での飲食等、禁止行為に対する注意
 - (イ) エスカレーターへの逆走、通路を塞ぐ等、危険行為、迷惑行為に対する注意
 - コ チケット購入、入場等待機列の整理、場内整理
 - サ 災害発生時、緊急時等の避難誘導
 - シ 不審者・不審物発見時、その他事件事故発生時等の対応及び関係各所への連絡等
 - ス クレームの一次対応

- セ 科学館が行う改善活動・プロジェクトへの参加等
- (6) その他上記業務に付随する業務
 - ア 運営マニュアルの作成、更新、科学館への共有等
 - イ 発注者主催の会議等への参加及び運営に関する助言
 - ウ パンフレット等資料の設置、配布(整理、在庫管理、補充を含む)
 - エ 営業日ごとの観覧者、収入、ショップにかかる日報等帳票作成業務及びイントラネット業務
 - オ 上記(1)～(5)に付属する事務全般

4 開館日時等

(1) 開館日

火曜日から日曜日まで(月曜日が祝日の場合は開館し、翌平日に休館する)

<参考>

年間開館及び休館日数(予定)

- ・開館日数：301日
- ・休館日数：64日

※休館日は、原則月曜日(祝休日の場合は翌平日)、年末年始(12月28日～1月4日)、科学館指定休館日とする。

なお、天災等により、全館又は一部を長期休館又は一時休館する場合がある。

(2) 開館時間等

9時30分～17時00分

ただし、土曜日、日曜日、祝日、大型連休等は開館時間を1時間延長し、9時30分～18時00分とする。

その他、イベント開催時(年3回)や自然災害等により、開館時間を延長又は短縮する場合がある。

<参考>

・プラネタリウム

投影回数：火～金7回(最終投影 16:00)、土日祝休日8回(最終投影 17:00)

・展示場

最終入場：16:30(土日祝休日等 17:00)

サイエンスショー実演回数：火～金1回、土日祝休日3回(回数を変更する場合がある)

・ミュージアムショップ

営業時間：火～金 9時30分～17時00分、土日祝休日等 9時30分～18時00分

5 業務体制

(1) 受注者は、業務全体を総括する者(以下「事務責任者」という。)を定めること。

事務責任者には、科学館、博物館、又は公共の集客施設での事務責任者としての管理経験を3年以上有する者とする。

(2) 受注者は、各業務を円滑に遂行するため、業務を管理する者(以下「業務責任者」という。)を

定めること。

業務責任者には、科学館、博物館、又は公共の集客施設での業務責任者としての勤務経験を3年以上有する者とする。

- (3) 業務責任者を補佐する者として、2名以上配置すること。
- (4) 受注者は、本業務遂行にあたり、豊富な知識と経験を有し、接客技術を身につけたものを配置すること。
- (5) 来館者への接客にあたっては、科学館の概要・特徴、展示場・サイエンスショー及びプラネタリウムの内容、各種イベントやサービス等についてよく理解し、丁寧かつ適切に行うこと。また、科学館の総合窓口として重要なポストであることを自覚し、業務の適正かつ円滑な遂行に努めること。
- (6) 配置については、業務に支障をきたすことがないよう発注者と協議のうえ決定すること。
- (7) 海外からの来館者が多いことを踏まえ、英語で対応できる者を常時1名以上配置すること。又はそれに代わる方法を導入すること。さらに、中国語、韓国語その他の外国語に対応できることが、望ましい。
- (8) 受注者は、当月の受注者の勤務体制を、前月の20日(当日が休館日の場合は、翌開館日)までに発注者に届け出、その承認を受けること。
- (9) 届け出内容に変更が生じた場合は、速やかに修正し発注者に提出すること。
- (10) 受注者は、当月の受注者の勤務実績を、翌月の5日(当日が休館日の場合は、翌開館日)までに発注者に書面で報告し、その承認を得ること。

6 業務報告

- (1) 受注者は、営業日ごとに必要な事項を記載した案内・券売・売店業務の業務報告を、業務終了時に発注者に書面で行うこと。
- (2) 業務報告の様式は、発注者と協議のうえ、決定すること。

7 事件事故の報告等

- (1) 本業務遂行中に、火災や盗難、来館者の負傷をはじめ、事件事故が発生した場合、受注者はその事件事故発生の原因の如何に関わらず、直ちにその旨を発注者に報告すること。
- (2) 受注者は、速やかに応急処置を加えた後、遅滞なく、書面にて発注者に詳細な報告を行うこと。なお、受注者の責に帰する可能性がある場合は、具体的な事故防止策も併せて提出し、発注者の承認を得ること。
- (3) 事故が、個人情報の漏えい、滅失、き損等の場合には、受注者は直ちに業務を中止し、以後、発注者の指示に従うこと。
- (4) 受注者は、本業務遂行にあたり、判断に迷う事項がある場合、又は処理方法等が明確でない場合は、速やかに発注者に相談すること。
- (5) 受注者は、本業務遂行上入手した大阪市立科学館として対応が必要な事項(可能性のある事項を含む)については、受注者の所管業務外であっても、速やかに発注者に報告すること。

8 教育指導

(1) 受注者は、本業務に関わる全ての者に対し、教育・研修・指導等を行い、業務能力の向上に努めること。特に、人権問題、個人情報等の保護、コンプライアンス、来館者への対応、外国語対応、接遇について、正しい知識・認識を持ち業務を遂行できるよう適切な研修を実施すること。

なお、来館者への対応にかかるスキルアップ研修については、研修終了後、速やかに実施報告書を発注者に提出すること。

(2) 受注者は、本業務に関わる全ての者に対し、大阪市立科学館スタッフとしての意識向上を図る目的で、研修を実施すること。

(3) 受注者は、業務能力向上のため発注者が各種研修会を実施した場合は、必要と判断する者を出席させると共に、当日出席しなかった者に対して研修内容を伝達すること。

9 服装・みだしなみ

(1) 本業務に関わる全ての者は、業務を行うに適した制服及び名札を着用すること。ただし、個人情報保護の観点から、名札の着用が適当でない場合は、発注者の承認を得て、仮名による名札の着用を可とし、又は名札の着用を免除できる。なお、着用する制服及び名札は、事前に発注者の承認を得なければならない。

(2) 来館者に不快感等を与えることがないように、身なりは常に清潔にするとともに、言動にも留意すること。

10 貸与備品、経費の負担等

(1) 貸与備品

ア 業務上必要な事務机、椅子、更衣ロッカー等の什器備品類

イ 業務上必要な電話等通信機器、回線及びコピー機、ファクシミリの使用

ウ チェッキングシステムにかかるパソコン等機器

エ インカム

ただし、備品にかかる消耗品については受注者の負担とする。

オ 休憩室、更衣室、ランチルームの使用

カ 業務上必要な電気、水道の使用

(2) 経費の負担

ア 受注者が制定する制服、名札等

イ チェッキングシステム以外にかかるUSB等の外部記憶装置を含むパソコン機器

ウ 貸与備品以外に業務上必要な備品

エ 業務上必要な消耗品

ただし、発券用ロール紙、販売促進用印刷物、感染症対策用アルコール等は除く。

11 発注者の活動への協力・参加等

発注者より受注者に対し、発注者が実施する改善活動やプロジェクト等への協力・参加要請があった場合、受注者は可能な限り協力・参加等を行うこと。

12 業務の準備等

- (1) 受注者は、業務開始日から円滑に業務が行えるよう科学館と調整し、令和6年6月30日までに、本業務の遂行に必要な準備を終えること。
- (2) 新たに本契約を受注する場合、又は終了、解除する場合において、発注者が受注者を変更するときに必要な引継ぎについては、業務に支障のないよう円滑に行うこと。
なお、準備期間に要する費用については、受注者が負担するものとする。

13 支払条件

本業務の履行完了後、検査に合格した場合は、出来高部分に相応する業務委託料相当額について、契約書の手続きにより部分払を請求することができる。ただし、この請求は月1回を超えることができない。

14 留意点

- (1) 受注者は、受注決定後、速やかに業務体制を届け出、発注者の承認を得ること。
- (2) 受注者は、本業務に関わる全ての者に対し、法律上規定された使用者と被雇用者としての義務を負うこと。
- (3) 受注者は、本業務遂行にあたり、発注者の指示に従い、誠実、正確、丁寧な対応等を行うとともに、事業目的を達成するように努めること。
- (4) 受注者は、本業務遂行にあたり、本業務に関わる全ての者の事故防止に十分注意するとともに、事故に対する一切の責任を負うこと。
- (5) 受注者は、発注者の許可なく書類の閲覧、複写等の行為を行ってはならない。
- (6) 観覧券及び売店商品の販売等業務遂行にかかる釣り銭準備金は受注者が準備すること。
- (7) 不審者・不審物を発見した場合及び館内の異常を発見した場合は、発注者へ速やかに報告すること。
- (8) 本業務と他の業務との関連部分については、それぞれの業務の妨げとならないよう相互に配慮・協力をし、効率的な業務となるよう常に留意すること。
- (9) 契約締結時の業務委託仕様書は、契約相手方の企画提案内容を含めて決定する。
- (10) 臨時休館又は業務遂行の必要上、業務量に大きな増減が生じた場合、発注者と協議のうえ、契約の変更を行う場合がある。

15 その他

(1) 秘密の保持

ア 受注者は、本業務の遂行上知り得た発注者の情報を、仕様書に定める以外の目的で利用、第三者に開示若しくは漏えい、又は使用してはならない。契約終了後及び解除後も同様とする。

イ 本業務の遂行の過程で得た記録等を含む成果物を発注者の許可無く、第三者に閲覧し複写し、貸与し、又は譲渡してはならない。

ウ 本業務の遂行のために科学館が提供した資料及びデータ等は、本業務以外の用途に用いない

こととし、これらの資料及びデータ等は、契約終了までに科学館に返却すること。

(2) 個人情報等の保護

ア 受注者は、本業務遂行にあたり、個人情報及び業務に係るすべてのデータ(以下「個人情報等」という。)を取り扱う場合は、個人情報保護の重要性及び大阪市個人情報保護条例の趣旨に十分留意し、個人情報の保護に関する法律および関係法令・例規、ガイドライン等を遵守すること。

イ 受注者は、パソコン機器及びデータ管理を厳格に行い、その漏えい、滅失、き損等の防止その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を講じること。

ウ 受注者は、本業務に関わる全ての者に対し、前2項を遵守させるために必要な措置を講じること。

(3) コンプライアンス

ア 受注者は、本業務遂行にあたり、労働基準法、最低賃金法、労働者災害補償保険法、職業安定法その他関係法令・例規、社会的規範を遵守すること。

イ 受注者は、本業務に関わる全ての者に対し、前項を遵守させるために必要な措置を講じること。

(4) 損害賠償責任

受注者の故意又は重大な過失によって、発注者又は第三者に損害を与えた場合、客観的に承認された損害証明に基づき、受注者は、賠償又は補償を行うこと。

(5) 再委託の禁止

本業務の再委託は認めない。ただし、専門業者等による作業等が必要な場合など、発注者が認めた場合は、その限りではない。

(6) その他

本仕様書に記載のない事項についても、発注者が必要と認める軽微な作業については契約金額の範囲内で実施すること。

なお、業務内容に疑義を生じた時や不明な点があれば、そのつど協議のうえ決定する。

16 担当

地方独立行政法人大阪市博物館機構

大阪市立科学館総務企画課

所在地：大阪市北区中之島四丁目2番1号

TEL：06-6444-5656 FAX：06-6444-5657