

2 仕様書

福井県立恐竜博物館 おもてなし業務委託仕様書

1 概要

平成31年4月1日から平成34年3月31日までの3年間、来館者のおもてなしに係る業務を委託する。

2 おもてなし業務の内訳（詳細は下記仕様書参照）

(1) 窓口案内・観覧料徴収業務

- ア 恐竜博物館受付における窓口案内業務
- イ 観覧料の徴収事務
- ウ 入館者数の報告

(2) 展示解説・監視業務

- ア 常設展示室の展示解説、機器操作指導および来館者へのガイダンス
- イ 常設展示室等の展示物監視
- ウ エスカレーターの監視・誘導（※警備業法に基づく警備業務（雑踏警備））
- エ 観覧券もぎり

(3) 恐竜映画案内業務

講堂において上映する恐竜映画の案内・誘導

(4) 見どころダイノツアー業務

対象年度の12月から翌年3月の土・日・祝日における展示解説員による解説ツアー「見どころダイノツアー」の実施に係る業務

3 業務仕様

(1) 共通事項

ア 概要

この仕様は業務の大要を示すものであるが、本書に記載されていない事項であっても現場の状況に応じ、軽微な業務で建物の管理上または運営上特に必要な業務については、甲（福井県立恐竜博物館）と乙（受託事業者）で協議の上、作業内容を変更できるものとする。

イ 従事職員の名簿等の提出

- (ア) 乙は、契約締結後、速やかに、業務従事職員の名簿および資格条件を証明する書類を提出する。
- (イ) 業務従事職員に変更が生じた場合も同様とする。

ウ 業務実施体制

- (ア) 乙は、業務に従事する職員の休憩時間・休暇等に関して労働基準法令に定められた必要な措置をとること。
- (イ) 職員の勤務配置表および勤務実績報告書を作成し、勤務職員の状況を明確にしておくこと。
- (ウ) 緊急の変更がある場合は、臨機に甲に報告し、確認を得ること。

エ 研修

- (ア) 接遇に関する研修を乙の責任において実施すること。なお、甲の職員向け接遇研修に

も積極的に参加すること。

- (イ) 受付・来館者案内業務に従事する職員については、アナウンスに関する研修を、乙の責任において実施すること。
- (ウ) 業務研修について、甲の指導のもと、乙の責任において実施すること。
- (エ) 展示解説業務に従事する職員については、甲の担当者から展示解説やガイダンス、ダイノツアーを行うための研修を受けること。
- (オ) 上記(ア)、(イ)の研修は、乙の責任において年2回以上実施することとし、実施結果報告書を甲に提出すること。

オ 制服

甲と協議の上、乙の負担により恐竜博物館にふさわしい制服を着用すること。

カ 名札

来館者が容易に識別できるよう、役職・名字をかりやすく明記した名札を着用すること。

キ 業務遂行上の注意

- (ア) 業務内容を熟知し、適切に来館者の案内・誘導を行うこと。
- (イ) 来館者との対応に際しては、親切丁寧な応対や言葉づかいを心がけるとともに、用件の処理を迅速に行うこと。また、爽やかで明るい接客に努め、過度な染髪やネイルアートは行わないこと。
- (ウ) 恐竜博物館についての全般的な知識を身につけ、一般的な質問に対して回答できるようにすること。なお、不明な点、重要な点については甲の監督職員の指示を受けること。
- (エ) 拾得物は、すみやかに甲に届け出ること。
- (オ) 事故や災害発生などの緊急時には、甲の指示に従い、速やかな来館者の案内・誘導に努めること。
- (カ) 従事職員は、甲が実施する避難訓練に参加すること。
- (キ) 展示解説業務に従事する職員については、来館者に対して積極的に解説するよう努めること。
- (ク) 近隣の観光施設等に関する質問に対し、簡単な説明ができるよう自己研鑽に努めること。
- (ケ) 対外的には甲の職員として取り扱われることを自覚し、トラブルのないよう心がけ、その言動により恐竜博物館が批判されることのないよう誠実に業務にあたること。

ク 報告

- (ア) 毎日の業務終了後、業務日報報告書を提出すること。また、年度毎に業務年度報告書を提出すること。
- (イ) 来館者からの苦情、意見等について、緊急に対応する必要があるものについては、すみやかに口頭で甲の監督職員に報告し、指示を受けること。なお、業務終了時に、苦情等の内容およびその対処について書面で甲に提出すること。

(2) 窓口案内・観覧料等徴収業務

ア 業務の内容

- (ア) 恐竜博物館受付における来館者に対する窓口案内業務
- (イ) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第158条第1項の規定に基づく、恐竜博物館受付における観覧料の徴収事務(徴収事務の詳細については、別途締結

する「福井県立恐竜博物館観覧料徴収事務委託契約書」に基づき実施すること。)

(ウ) 入館者数の報告

イ 従事職員の資格等

博物館や美術館などの文化施設または動物園や水族館などの観光施設で、窓口案内業務等を1年以上経験している者

ウ 勤務日

別紙「窓口案内・観覧料等徴収業務」勤務カレンダーのとおり

エ 配置人員

1名もしくは2名

オ 勤務時間

(ア) 1人体制日：午前8時45分から午後5時15分

(イ) 2人体制日：a 通常日

(a) 早番：午前8時45分から午後4時45分

(b) 遅番：午前9時から午後5時30分

b 開館時間延長日

(a) 早番：午前8時15分から午後5時45分

(b) 遅番：午前9時から午後6時30分

(3) 展示解説業務

ア 業務の内容

(ア) 常設展示室の展示解説、機器操作指導および来館者へのガイダンス

(イ) 展示物監視（展示監視員不在、混雑時等）

イ 従事職員の資格等

(ア) 自然史系博物館で展示解説業務を1年以上経験している者（配置人員のうち2人以上）

(イ) 4年生大学の自然科学系学部の卒業者または教員資格を有する者（広範な自然科学に関する知識を一般にわかりやすく提供するため）

ウ 勤務日

別紙「展示解説・監視業務」勤務カレンダーのとおり

エ 配置人員

4名（2階常設展示室：1名、1階常設展示室：2名、ダイノラボ1名）

オ 勤務時間

(ア) 通常日：午前9時から午後5時まで

(イ) 開館時間延長日：午前8時30分から午後6時まで

(4) 展示監視業務

ア 業務の内容

(ア) 常設展示室の展示物監視

(イ) 観覧券もぎり

(ウ) エスカレーターの監視・誘導（※警備業法に基づく警備業務（雑踏警備））

イ 従事職員の資格等

(ア) 博物館や美術館などの文化施設または動物園や水族館などの観光施設で、展示解説・

監視業務等を1年以上経験している者

- (イ) エスカレーターの監視・誘導の業務に従事する者については、雑踏警備業務検定の資格を有する者

ウ 勤務日

別紙「展示解説・監視業務」勤務カレンダーのとおり

エ 配置人員

2～6名

- (ア) 6名の日（観覧券もぎり2名、エスカレーター監視1名、地下1階・1階展示物監視3名）
(イ) 4名の日（観覧券もぎり2名、地下1階・1階展示物監視2名）
(ウ) 3名の日（観覧券もぎり1名、地下1階・1階展示物監視2名）
(エ) 2名の日（観覧券もぎり1名、地下1階・1階展示物監視1名）

オ 勤務時間

- (ア) 通常日：午前9時から午後5時まで
(イ) 開館時間延長日：午前8時30分から午後6時まで

(5) 恐竜映画案内業務

ア 業務の内容

3階講堂において上映する恐竜映画への案内・誘導

イ 従事職員の資格等

博物館や美術館などの文化施設または動物園や水族館などの観光施設で、展示解説・監視業務等を1年以上経験している者

ウ 勤務日

別紙「恐竜映画案内業務」勤務カレンダーのとおり

エ 配置人員

1名

オ 勤務時間

- (ア) 平日：午前10時15分から午後3時30分まで
(イ) 土、日、祝日、夏休み等：午前9時45分から午後4時まで

(6) 見どころダイノツアー業務

ア 業務の内容

- (ア) 来館者が常設展示室の標本などについて、楽しみながら理解や関心を深められることを目的に実施する「見どころダイノツアー」による展示物の解説等
a 来館者10名程度を引率して、1階展示物（恐竜の世界ゾーン）と2階展示物（生命の歴史ゾーン）の解説をそれぞれ行う。
b 1日4回、1回30分程度。
c 1階解説、2階解説を交互に実施。
d 開催時間
(a)「恐竜の世界ゾーン」（1階） 1回目 10:30~11:00、2回目 13:30~14:00

(b)「生命の歴史ゾーン」(2階) 1回目 11:15~11:45、2回目 14:15~14:45

(イ) ガイダンス等

(ア) の解説をしない時間帯は、機器操作指導および来館者へのガイダンスを行う。

イ 従事職員の資格等

4 (3) の展示解説業務に従事する者

ウ 勤務日

別紙「見どころダイノツアー」勤務カレンダーのとおり

エ 配置人員

1名

オ 勤務時間

午前10時00分から午後3時15分まで

4 関連資料一覧

業 務	勤務カレンダー	配置図
窓口案内・観覧料徴収業務	○	○
展示解説業務	○	○
展示監視業務	○	○
恐竜映画案内業務	○	○
見どころダイノツアー業務	○	—