

## 平成 31 年度ふくしま海洋科学館来館者対応業務委託仕様書

### 1. 目的

本仕様書は、公益財団法人ふくしま海洋科学館(以下「甲」という。)が管理するふくしま海洋科学館(アクアマリンふくしま)の来館者対応業務を委託するにあたり、受託者(以下「乙」という。)が円滑に業務を行うことを目的として定めるものである。

### 2. 委託業務名

平成 31 年度ふくしま海洋科学館来館者対応業務

### 3. 業務の実施場所

ふくしま海洋科学館(福島県いわき市小名浜字辰巳町 50)

### 4. 業務期間

2019 年 4 月 1 日から 2020 年 3 月 31 日まで

### 5. 業務の内容

#### (1) インフォメーション業務

##### ① 案内窓口業務

- 展示内容や各種イベント等の問い合わせ対応及びチラシやパンフレットの配布を行うこと。
- 観光案内、交通案内等各種問い合わせに対応すること。
- イベント案内や緊急時の告知事項等について、甲の指示により館内放送を行うこと。
- クレームがあった場合は、初期対応に充分注意し、誠意をもって対応すること。解決できない場合には、速やかにディレクター及び甲に報告し、指示を仰ぐこと。内容については、業務日報で報告すること。
- 迷子等の連絡があった場合は、一時保護すると共に、誘導スタッフと連携を取り保護者等の捜索を行うこと。
- 泥酔者等の入館については、状況に応じて警備員及びスタッフへ周知すること。
- 飲料自動販売機の故障等による損害が発生した場合は、誘導スタッフと連携して迅速に対応するとともに、設置業者に点検修理を要請すること。
- 拾得物、遺失物の受付管理を行い、問い合わせに対応するとともに、情報を集約して甲に報告すること。
- 持ち込み禁止物やペットの同伴不可(介助犬は除く)について説明し、状況に応じて荷物及びペットの一時預かり等の対応を行うこと。
- ペット預かり場の維持管理に努めること。

##### ② 券売・改札業務

###### ア 券売について

- 券売窓口及び自動券売機にて入館券を販売すること。
- 券売窓口では各種割引に対応するほか、年間パスポートの販売及び年間パス

ポートカードの発行を行うこと。

- 券売窓口及びインフォメーションにて観光券の受領・確認を行い、入館券と引き換えること。
- 券売機の始動・停止を行い、維持管理に努めるとともに、トラブルに対応すること。重大な不具合や故障が発生した時は甲に報告し、指示を仰ぐこと。

イ 改札について

- 券種やパスポートご本人等の確認を行うこと。
- パスポート・再入館については人数のカウントを行うこと。

ウ 再入館について

再入館を希望する入館者に対して、スタンプ等の案内を行うこと。再入館時には当該スタンプ等を確認すること。

エ 入館料の回収業務

- 券売業務終了後、各レジの精算を行うこと。回収した現金は、入金機へ入金すること。
- 甲の指示するところにより、売上点検報告書を作成し、その日のうちに提出すること。

③ 入館管理事務

ア 売掛処理業務

甲の指示するところにより、観光券、助成券、各種売掛前売券及びクレジットカード利用実績の月締め報告書を作成し、甲の決裁後は請求書の発送業務を行うこと。

イ 入館料免除申請及び障害者施設団体入館登録業務

申請の受付・とりまとめ事務及び申請書類等の不備に関する対応を行うこと。甲の承認決裁後は、承認証等の発送業務を行うこと。

④ 電話対応業務

ア 代表電話対応窓口として、団体予約受付、入館料免除、各種割引、前売券、ペット同伴、車イス・ベビーカー貸し出し、拾得物、イベント及び展示内容、観光案内、交通案内等各種問い合わせに対応すること。

イ その他の問い合わせについては、内容を聞き取り、担当部署へ転送すること。

⑤ その他業務

- 来客（入館者以外）の取次ぎ案内等を行うこと。
- その他甲から指示された対応業務を行うこと。

(2) 誘導業務

① 巡回業務

ア 開館前の巡回を行うこと。

館内不備等を発見した場合は担当部署へ連絡報告すること。

イ 閉館時の巡回を行うこと。

滞留者に対し閉館時刻の案内及び退館を促す誘導を行うこと。

ウ 開館時間中は、入館者への案内及び迷惑行為者への注意を払うとともに来館者の安全を確認すること。館内不備や危険物等を発見した場合は、甲へ報告する

こと。

② 施設管理

- ア 開館時・閉館時に新管理棟及び本館入口の施錠・開錠を行うこと。
- イ 授乳室及び救護室の整理整頓、及び備品管理を行うこと。
- ウ ベビーカー及び車イスの点検等を行うこと。
- エ コインロッカーの点検を行うこと。

③ 案内誘導員の配置

- ア 混雑が予想される場合には、バス停からの入館口まで団体客の誘導を行うこと。
- イ 繁忙期に、入館待ち列及び券売所の整理誘導、最後尾プラカード対応を行うこと。
- ウ 館内各所の入館者の整理誘導を行うこと。入館者の動向に合わせ、誘導人員の配置を行うこと。
- エ 混雑時には、エスカレーターでの安全管理を行うこと。
- オ 蛇の目ビーチ入水期間中は、状況に応じて来館者の安全を守る監視員を配置すること。
- カ イベント開催時における来館者の整理誘導を行うこと。
- キ 開館時間を延長した期間については、以下の人数を配置すること。
  - GW期間 誘導員 4名
  - 夏休みの土日祝日及びお盆期間 誘導員 6名
  - いわき花火大会 誘導員 8名
  - クリスマス期間 誘導員 3名
  - 花火大会については、詳細が分かり次第、当館警備担当業者も交えた打合せで具体的なポスト等を決定する。

④ 緊急時対応

- ア 事件、事故（火災等を含む。）、病気、けが等の発生時には、一次対応を行うとともに、必要に応じて甲に相談の上、消防署や警察等への連絡を行うこと。また、その都度トランシーバーにて、甲へ状況報告を行うこと。非常時等については、甲へ連絡し指示を仰ぐこと。
- イ 非常時等における、すべての来館者の安全確保を行うとともに、避難誘導補助を行うこと。

⑤ 館内閉鎖に伴う業務

館内の一部及び屋外エリアについて、天候及びやむを得ない理由により閉鎖の可能性がある場合は、甲へ判断を仰ぎ、閉鎖対応のための看板掲出や来館者誘導の対応を行うこと。閉鎖解除の際も解除に伴う対応を行うこと。

⑥ ボランティア支援業務

ボランティアが実施する本館エントランスホールでの館内案内（拾得物・迷子案内等）の支援にあたること。

⑦ その他業務

その他甲から指示された対応業務を行うこと。

(3) レストラン・アクアクロス ホールサービス業務

- ① 繁忙期のフローア支援業務（厨房での調理業務は除く。）
  - ア テーブル及びイスを清掃し、整頓すること。
  - イ 食器返却口の片づけを行うこと。
  - ウ ドリンクバーの補充を行うこと。
  - エ 箸やふきん等、備品の補充を行うこと。
  - オ 簡単なメニューの盛り付けを支援すること。
  - カ その他甲から指示された対応業務を行うこと。

(4) 釣り場受付整理業務

- ① 釣り体験受付・誘導業務
  - ア 待ち列の待ち時間案内及び整理誘導を行うこと。
  - イ 釣り体験参加者へ注意事項や目的を説明すること。
  - ウ 参加者を釣り場へ案内すること。
  - エ 体験に必要な道具について、準備及び整理整頓を行うこと。
  - オ テーブル及び椅子の清掃を行うこと。
  - カ 釣り体験参加者の安全監視を行うこと。
- ② 調理業務
  - ア 魚の調理に関すること。
  - イ 厨房の準備及び片づけを行うこと。
  - ウ 食器の洗浄、整理を行うこと。
  - エ 釣り体験参加者への案内を行うこと。
- ③ その他
  - ア 釣り体験を含むワークショップの釣銭準備金を自動券売機へ収納すること。
  - イ 業務終了後、売上金を回収し、入金機へ入金すること。
  - ウ その他甲から指示された対応業務を行うこと。

(5) 大水槽内環境維持及び来館者サービス支援業務

- ① 大水槽及び設備環境維持業務
  - ア 水槽内の藻類、汚泥の除去作業を行うこと。
  - イ その他水槽・設備の環境維持作業を行うこと。
- ② 来館者サービス支援業務
  - ア 展示水槽内において来館者サービス支援業務を行うこと。
- ③ テンダー業務
  - ア 大水槽及び設備環境維持業務における潜水作業者の業務補佐を行う。
  - イ 潜水者が使用するタンクを使用可能な状態にし、指定場所へ設置すること。
  - ウ 潜水者が潜水作業中は陸上にて監視すること。
  - エ 潜水タンクの洗浄を行うこと。
  - オ 潜水タンクの指定場所保管を行うこと。
- ④ その他業務
  - ア 飼育管理を補佐・支援する作業を依頼することがある。

## 6. 業務日時

## (1) 業務日

- ①誘導・インフォメーション業務、大水槽内環境維持及び来館者サービス支援業務については、本仕様書 4 の業務期間とする。
- ②ホールサービス業務については、以下の業務日とする。  
年間を通し土日祝日に加え、7月16日～8月23日、12月28日～1月3日
- ③釣り場受付整理業務については、以下の業務日とする。  
年間を通し土日祝日に加え、4月2日～5日、7月16日～8月31日、12月23日～1月7日、3月25日～31日
- ④乙は、ディレクターを除き、業務日に誘導スタッフを2名以上、レストラン1名以上、釣り体験業務スタッフ4名以上配置することとする。インフォメーション業務は、1日に4名以上配置することとする。

## (2) 業務時間

- ①インフォメーション業務は8時45分から午後5時45分までとする。
- ②誘導業務は8時30分から午後5時45分までとする。
- ③釣り場受付業務は8時30分から午後5時30分までとする。
- ④大水槽内環境維持及び来館者サービス支援業務については下記の通りとする。ただし、高気圧作業において労働安全上必要な休息等は、関係法令に基づき適宜設定するものとする。

## ア 大水槽及び設備環境維持業務・来館者サービス支援業務

作業時間	作業内容
08:30～09:00	潜水作業準備
09:00～16:30	大水槽内環境維持業務及び来館者サービス支援業務
16:30～17:00	片づけ

## イ テンダー業務・その他業務

8時15分から午後5時15分までとする。(休憩2時間、実働7時間)

- ⑤通常の開館時間は以下の通り。

通常期(3月21日～11月30日) 午前9時～午後5時30分

冬期(12月1日～3月20日) 午前9時～午後5時

## (3) 開館延長などに伴う臨時業務

イベント等の開催により開館時間の延長等を行うことがあるので、当該期間は、業務時間の延長等臨時の業務体制について対応を要する。

- ① GW(4月29日～5月4日) 午前8時30分～午後6時30分
- ② いわき花火大会(8月3日) 午前9時～午後9時
- ③ お盆(8月11日～15日) 午前9時～午後8時
- ④ クリスマス(12月21日～22日) 午前9時～午後8時
- ⑤ 春休み(3月20日) 午前9時～午後5時30分

## 7. 業務体制

- (1) 乙は、業務の遂行を統括する者を定めること。
- (2) 乙は、誘導・インフォメーション業務にそれぞれ一人以上ディレクターを置くこと。  
ディレクターは、金銭の管理、従事者の労務管理、指導等を行うこととする。
- (3) 乙は、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従事させることとする。
- (4) 乙は、常に甲の監督員の指示により、業務の完全遂行を期するものとする。甲の職員との良好な人間関係の維持に努力し、無用のトラブルを避けるとともに、来館者の応接に際しては、言語態度に十分注意すること。
- (5) 乙は、事故の取扱措置にあたり、緊急やむを得ない場合を除き、甲と協議し、独断専行を避けること。
- (6) 乙は、受託業務の履行に当たり他の業務受託者と常に連携を取り、館の円滑な運営が可能となるように努めなければならない。
- (7) 乙は、業務にふさわしい服装及び名札を用意し着用すること。制服のデザイン等は双方協議の上決定すること。
- (8) 乙は、業務遂行にあたり事務所及び休憩室を使用できる。使用者は、各部屋の管理及び整理整頓に努めること。
- (9) 乙は、業務の実施にあたり、常に傷害事故その他の事故が発生することのないように十分注意すること。
- (10) 大水槽内環境維持及び来館者サービス支援業務の業務従事者（以下「従事者」という。）は、業務の要領及び作業器材の仕様等必要な訓練を十分に行い、作業中における事故並びに甲の建物、設備機器及び備品等の破損防止に努めること。なお作業中に事故の発生あるいは甲の建物、設備機器及び備品等を破損したときは、直ちに甲に連絡してその指示に従うこと。また、従事者が作業中に甲の建物、設備機器及び備品等の破損を発見したときは、直ちに甲に連絡すること。
- (11) 業務に要する潜水服と潜水器具は甲が貸与する。
- (12) 業務に当たっては、清掃用具等は甲が用意したものを使用すること。
- (13) 潜水作業等の準備等で必要な場合は、当館の施設を使用できるものとする。
- (14) 収容生物に異常が生じた場合は、潜水作業を中止することがある。この場合、甲乙協議のうえ別途作業を指示するものとする。
- (15) 潜水業務に関し、乙は、次のとおりの有資格者を業務にあたらせることとし、有資格者の名簿を甲に提出するものとする。  
ア 必要とする資格 潜水士免許（潜水作業員全員）

## 8. 業務管理

- (1) 乙は、当月の出勤者の勤務表を前月末までに甲に提出するものとする。
- (2) 乙は、配置するスタッフについては、予め募集し、業務に従事する前に接客技術取得のための十分な研修を当館内において行うものとし、必要に応じて追加の研修も実施することとする。
- (3) 乙は、各日の閉館後、甲に業務日報を提出するものとする。業務日報は全体として年間報告書及び業務完了届に相当するものとして扱われる。

9. 仕様書の適用

本仕様書は、本業務に適用する。

本仕様書に定めのない場合は、本財団と協議のうえ決定すること。

10. 疑義

本業務の仕様記載事項に疑義が生じた場合は、本財団と協議すること。

11. 機密の保持

受託者は、本業務の遂行上知り得た事項について第三者に漏らしてはならない。

12. その他

- (1) 当該契約による委託料については、乙が毎月業務終了後、甲の指示した報告書を提出した後に乙からの適法な請求書に基づき、甲が毎月の委託料を支払うこととする。
- (2) 業務の円滑な遂行のため、本契約委託業務終了時に他の業者へ引継がある場合には、誠実に対応すること。