

令和8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

令和8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

令和8年4月1日から令和9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及びキャッシュレス決済に対応するほか、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、入館者の安全を優先した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 蛇の目ビーチ入水期間中の繁忙期や土日祝日には、お客さまへのアニマルウェルフェアに基づいた生き物案内のため、案内員を配置すること。
- キ 縄文の里新水エリア入水期間中は、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。
- ク イベント開催時における来館者の整理誘導を行うこと。
- ケ 花火大会については、詳細が分かり次第、当館警備担当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

状況に応じて、ボランティアによる館内案内（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。
- ウ 取水口の掃除及びメンテナンス作業を行うこと。(年4～5回程度)

② 来館者サービス支援業務

- 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

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。

- ア 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。
- イ 潜水者が潜水作業中は陸上にて監視すること。
- ウ 潜水タンクの洗浄を行うこと。
- エ 潜水タンクの指定場所保管を行うこと。

④ その他業務

- 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 レストランホールサービス業務については、別表の業務日とする。
- ③ 釣り場受付整理業務については、別表の業務日とする。
- 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、別表の業務日とする。

(2) 配置人数

乙は、ディレクターを除き、業務日に

- ・インフォメーション業務は、1日に2名以上
- ・誘導スタッフを1名以上
- ・レストラン1名以上
- ・釣り体験業務スタッフ3名以上、配置することとする。
- ・大水槽内環境維持及び来館者サービス支援業務は、潜水作業者を業務日に1名以上配置することとするが、4月から6月及び10月は週に3日間2名以上、7月～9月は週に3日間3名、11月から3月は週に1日間2名以上配置することとする。

(3) 業務時間

- ① インフォメーション業務は、午前8時45分から午後5時45分までとする。
- ② 誘導業務は、午前8時15分から午後5時45分までとする。
- ③ レストランホールサービス業務は、午前8時45分から午後5時15分までとする。
- ④ 釣り場受付業務は、午前8時45分から午後4時45分までとする。
- ⑤ 釣り場厨房業務は、午前8時45分から午後5時15分までとする。
- ⑥ 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

午前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)

※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

※すべての業務において、シフトで交代することは可である。

(4) 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。(以下は予定、変更も有)

- ① GW(5月3日～5日) 午前9時～午後6時
- ② お盆(8月13日～15日) 午前9時～午後8時
- ③ いわき花火大会(8月2日) 午前9時～午後9時頃

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、乙は潜水士免許所有者を潜水作業にあたらせることとし、あらかじめ資格証の写しを甲に提出するものとする。

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に相当するものとして扱われる。業務期間終了後、業務完了届を提出するものとする。

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 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、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。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。なお、この契約が終了した後においても、同様とする。

2 乙は、業務に従事している者に対し、当該業務に関して知り得た個人情報をその在職中及び退職後においてみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど個人情報の保護に関して必要な事項を周知させるものとする。

(収集の制限)

第3 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第5 乙は、甲より個人情報の取扱いの委託を受けた場合、行政機関等と同様の安全管理措置を講ずる必要があることから、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」に基づき必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(複写・複製の禁止)

第6 乙は、甲の承諾があるときを除き、業務を行うために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(作業場所の指定等)

第7 乙は、業務のうち個人情報を取り扱う部分（以下「個人情報取扱事務」という。）について、甲の指定する場所で行わなければならない。

2 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、前項の場所から業務に関し取り扱う個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

(資料等の返還等)

第8 乙は、業務を行うために甲から提供を受け、又は自らが収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後直ちに甲に返還し、若しくは引き渡し、又は消去し、若しくは廃棄しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、この限りでない。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去又は廃棄しなければならない。

3 乙は、第1項の規定により個人情報を消去又は廃棄した場合は、当該個人情報の消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び方法を記載した報告書を甲に提出し、確認を受けなければならない。

(事故発生時における報告等)

第9 乙は、個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告しなければならない。

2 乙は、前項により報告を行う場合には、併せて被害の拡大防止等の必要な措置を講じるとともに、情報漏えい等に係る対応について甲の指示に従うものとする。

(調査監督等)

第10 甲は、乙における契約内容の遵守状況等について実地に調査し、又は乙に対して必要な報告を求めるなど、乙の個人情報の管理について必要な監督を行うことができる。

2 乙は、前項における報告について、甲が定期的な報告を求める場合にはこれに応じなければならない。

(指示)

第11 甲は、乙が業務に関し取り扱う個人情報の適切な管理を確保するために必要な指示を行うことができる。

(再委託の禁止)

第12 乙は、甲の承諾があるときを除き、個人情報取扱事務を第三者（再委託先が子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。以下次項において同じ。）に委託してはならない。

2 乙は、甲の承諾に基づき個人情報取扱事務を第三者に委託するときは、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を再委託先にも遵守させなければならない。

(労働者派遣契約)

第13 乙は、保有個人情報の取扱いに係る業務を派遣労働者によって行わせる場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

(損害賠償)

第14 乙又は乙の従事者（乙の再委託先及び乙の再委託先の従事者を含む。）の責めに帰すべき事由により、業務に関する個人情報の漏えい、不正利用、その他の事故が発生した場合、乙はこれにより第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

2 前項の場合において、甲が乙に代わって第三者の損害を賠償した場合には、乙は遅滞なく甲の求償に応じなければならない。

(契約解除)

第15 業務に関する個人情報について、乙による取扱いが著しく不適切であると甲が認めたときは、甲はこの契約の全部又は一部を解除することができる。この場合の違約金は契約書本文の定めるところによる。

いずれも想定日

花火大会
ナイト営業

通常営業時間 9:00~17:30 4/1~11/30、3/21~3/31
冬期営業時間 9:00~17:00 12/1~3/20

4月 (人) 日 釣り場 厨房 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

5月 (人) 日 釣り場 厨房 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

6月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

7月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

8月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

9月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

いずれも想定日

花火大会
ナイト営業

通常営業時間 9:00~17:30 4/1~11/30、3/21~3/31
冬期営業時間 9:00~17:00 12/1~3/20

10月 (人) 日 釣り場 厨房 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

11月 (人) 日 釣り場 厨房 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

12月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

1月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

2月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

3月 (人) 日 釣り場 厨房 釣り計 めぐりの海 はじまりの森 レストラン 大水槽 参考 R8 入館者数予測

入館者数 4月 39,921 5月 66,288 6月 40,100 7月 61,581 8月 125,113 9月 56,257 10月 52,242 11月 42,009 12月 36,440 1月 30,588 2月 30,097 3月 39,364 620,000