広島市交通科学館接遇運営業務仕様書

１ 業務実施日時

⑴　業務日

別表（業務実施カレンダー案）に準じるものとし、各年度の業務日については、原則、年度開始1か月前までに発注者が定め通知する。

　⑵　業務に従事する時間

午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、ミュージアムショップの営業時間は、午前9時30分から午後4時45分まで

２ 委託業務内容

⑴　現場責任者業務（別紙1のとおり）

⑵　管理運営業務（別紙2のとおり）

⑶　館内5ポスト業務（別紙3のとおり）

　ア　受付カウンター及び１階フロアー（ライブラリーを除く）

　イ　ライブラリー

　ウ　展示室（2・3・4階）

　エ　ミュージアムショップ

⑷　利用料金及びミュージアムショップ売上金の入金手続き業務

　　原則、毎週1日以上（火曜日）、銀行振込依頼書等により、利用料金を発注者の指定した口座へ入金する。ただし、その日が当館の休館日及び金融機関が営業を行わない日（以下「休日」という。）であるときは、その日以降においてそれらの日に最も近い休日でない日に払い込む。また、発注者の指示により入金日を指定することがある。

３ 業務実施にあたっての留意事項

　⑴　受注者は、館の接遇及びミュージアムショップの事業を効率的かつ適切に実施するため業務手順を策定し、事前に発注者の承認を得た上でこれを成文化した業務マニュアルを作成する。また、新たに発生した業務手順等についても発注者の承認を得た上で整理加筆し、これを次年度へ引き継ぐことができるようにしておく。

　⑵ 受注者は、業務の遂行にあたっては、事故防止に万全を期すことを前提として、当館が公共的な博物館施設であることを認識し、別紙1・2・3に定める業務を十分に行える能力を有し、来館者への対応に際し、その年齢・来館目的等を踏まえて、臨機・柔軟な姿勢でもって、明るく親切丁寧に、的確な「接遇・接客」、「案内」及び「解説」のできる資質の有する者を従事させる。

　⑶　受注者は、万に一にも、業務実施日において人員が不足して業務の実施に支障を来すことのないよう、常に余裕を持って人員確保を行い、業務実施中においても空席時間帯を発生させないこと。また必要に応じてその状況について発注者に報告を行い、指示を受けること。なお、傷病者への対応等緊急を要する場合は、欠員が生じたポストへ配置する等のポスト間移動を行うことができることとする。

⑷　受注者は、「接遇・接客」、「案内」及び「解説」の業務水準の維持･向上を図るため、発声発音の基礎、立ち振る舞いその他の礼儀作法、館全般の特性、乗り物全般に関する事項、販売促進に必要な事項及び商品ディスプレイの知識を習得させるものとし、発注者と協議の上、従業員に対し、臨時休館日等に年4回（6・9・12・3月等）以上の教育研修を実施する。なお、受注者は研修開催の都度、事前に実施目的及び内容を発注者に書面で報告し、承認を得る。また、研修終了後、速やかに実施結果を受注者に書面で報告する。

　⑸　受注者は、業務内容を十分に把握するとともに、年度当初から業務が円滑に実施できるよう、従業員に対し、業務知識の把握及び現場訓練の研修(40時間程度)等を委託業務開始前に行う。また、中途採用従業員についても同様とする。

⑹　受注者は、従業員の中から現場責任者及び同代行者を選任し、現場責任者が不在等のときは、代行者がその業務を行う。

⑺　受注者は、従業員の中から管理運営従事者（現場責任者及び同代行者を除く）及び同代行者を選任し、管理運営従事者が不在等のときは、代行者がその業務を行う。

⑻　受注者は、次の要件を満たす者を常勤勤務として選任する。

ア　現場責任者は、受付・案内業務（博物館等の公共的展示施設における受付・案内業務）の実務経験が3年以上の者で、別紙1に定める業務を全て行える者

イ　アの代行者は、受付・案内業務（博物館等の公共的展示施設における受付・案内業務）の実務経験が2年以上の者で、別紙1に定める業務を全て行える者

ウ　管理運営従事者は、受付・案内業務（博物館等の公共的展示施設における受付・案内業務）の実務経験が3年以上の者で、別紙2に定める業務を全て行える者

エ　ウの代行者は、受付・案内業務（博物館等の公共的展示施設における受付・案内業務）の実務経験が2年以上の者で、別紙2に定める業務を全て行える者

オ　ア～エに選任される者は、Microsoft©word及びexcelなど、パソコンを使用した書類の作成ができる者

⑼　受注者は、館内5ポストの従事者として、受付・案内業務（博物館等の公共的展示施設における受付・案内業務）の実務経験が1年以上の者又はその業務に相当する能力を備えた者を配置する。

⑽　受注者は、全ての業務実施日に日常英会話ができる者を必ず1名以上配置し、手話による会話のできる者を1名以上配置するように努める。

⑾　受注者は従業員に、常に統一した制服（現場責任者、管理運営従事者、各代行者の服装は次項に定める）を着用し、名札をつける。なお、制服は夏用・冬用の両方を用意し、デザインについては事前に発注者の承認を得る。

⑿　受注者は､現場責任者、管理運営従事者及び各代行者の服装については、制服を定めない。ただし、当館が公共的な博物館施設であることを認識し、それにふさわしい服装で業務を行う。

⒀　業務実施中、従業員間の効率的な連携体制を図る連絡手段として、小型トランシーバーの携行を認める。

⒁　受注者の従業員が最終退館者の場合は、館内の電気消灯及び発注者が指定する鍵等により通用口等を施錠確認し、指定場所に鍵等を保管する。

４　報告事項等

⑴　公益財団法人広島市文化財団委託契約約款第6条に定める委託業務実施計画書は年間計画書とし、契約締結後速やかに提出して、発注者の承認を得る。

⑵　公益財団法人広島市文化財団委託契約約款第12条第1項に定める委託業務実施報告書は、業務日誌及び1か月分の業務内容を記載した月間報告書とし、受注者は、業務日誌については業務終了の翌日（休日等についてはその翌日）に、月間報告書については翌月10日までに（ただし3月31日の業務日誌及び3月の月間報告書については、3月31日の業務終了後に）、それぞれ所定の様式により発注者に提出する。

⑶　受注者は、あらかじめ発注者に対し、現場責任者及び他の従業員の氏名・資格等（現場責任者及び管理運営従事者並びに各代行者については経歴を含む）を書面で報告する。また、現場責任者等に変更があったときも同様とする。

⑷　従業員の月間勤務予定表は、前月末日までに提出する。

５　検査完了期日（期限）

発注者による毎月の業務の検査完了期日（期限）は、翌月19日（ただし、実施報告書を受領した日の翌日から起算して9日目に当たる日が早く到来する場合は、当該日）とする。ただし、これらの日が3月31日を越える場合は、3月31日とする。

６ 費用の負担等

⑴　受注者は、委託業務に必要な限りで、従業員の控室・給湯室等、発注者の施設の一部を無償で使用することができる。

⑵　受注者は、業務を行うために必要な電気及び水道の使用にあたっては、極力節減に努めることとし、発注者は、その使用料金については負担する。

⑶　受注者は、従業員の着用する制服の製作・保守に係る費用を負担する。

⑷　受注者は、携行を認める小型トランシーバーに係る消耗物品、修繕及び更新に係る費用について負担する。

⑸　受注者は、業務運営に係る釣銭準備金（両替金も含む）及び硬貨紙幣カウンターを用意する。

⑹　受注者は、各種利用料金の回収・保管及び金融機関へ入金などを実施する際には、盗難や事故等に合わないよう厳重に注意する。万一、事故等で損害及び現金の過不足等が発生した場合は、受注者の責任において処理する。

７ その他

⑴　受注者は、従業員の心身の健康に留意し、労使関係を友好に保つ。

⑵　受注者は、従業員に社会保険加入や年次有給休暇等の必要な福利厚生措置を施す。

⑶　受注者は、火災等の緊急・非常事態においては、発注者の指示下に入り、来館者の誘導等の措置を臨機応変に行う。

⑷　当該業務の実施において、第三者に損害を与えたときは、受注者の責任において処理する。

⑸　この仕様書に疑義のあるとき、又は定めのない事項については、発注者と受注者が協議して定める。