

大阪市立美術館 来館者対応等業務委託 仕様書

1. 業務場所

- (1) 勤務地：大阪市立美術館
- (2) 住 所：大阪市天王寺区茶臼山町1番82号（天王寺公園内）

2. 業務内容

受注者は、(1)～(2)の業務を行うこと。

(1) 展示室（じゃおりうむ＝無料エリアゾーンを含む）案内等業務

ア 案内業務・来館者対応等

- (ア) 展示室・トイレ・エレベーター・エスカレーター・出口・閉館時間などの案内
- (イ) 展示に関する来館者からの問合せ対応
- (ウ) 国宝・重要文化財等の主要な展示作品に関する簡易な説明及び展示作品の有無、どの展示室に何があるかなどの質問への回答
- (エ) 専門的な問合せに関する学芸課等への取次ぎ対応
- (オ) 展示室内の禁止事項に対する注意喚起
 - ・無断撮影防止のための案内と声掛け
 - ・展示室内での飲食、携帯電話の使用、大声での雑談など、禁止事項に対する注意
 - ・展示室内でのボールペン、万年筆、シャープペンシルの使用禁止
 - ・懐中電灯の使用禁止
 - ・混雑時のベビーカーの使用に関する措置等（状況による措置判断は発注者が行う。）
- (カ) 混雑時の会場整理及び報告
- (キ) 展示環境の簡易な維持管理
 - ・展覧会開催時間中の展示ケースや床等の汚れなどの簡易な清掃及び発注者への報告
 - ・蛍光灯や避難誘導灯などの球切れの発注者への報告
 - ・展示作品のゆがみ等の発注者への報告
 - ・映像上映がある場合、モニタースイッチのオン・オフ（開館時及び閉館時）
- (ク) 来館者からの苦情対応

イ 緊急時等の来館者の避難誘導

- (ア) 地震・火災等の緊急事態発生時の誘導及び展示室に観覧者が残っていないかの確認
- (イ) 急病人・迷子への対応
- (ウ) 不審者・不審物発見時の発注者への連絡
- (エ) 館内及び展示室内の異常を発見した時の報告（発注者への通報）

ウ その他

- (ア) 拾得物・遺失物の発注者への届出
- (イ) 日々の業務日誌の作成・提出
- (ウ) 館内 Wi-Fi の利用案内
- (エ) 外国人来館者や障がい者への適切な対応

エ 展示室案内等業務にかかる留意点

案内員は、円滑な業務を遂行するため、事前に美術館の概要、展覧会の内容、館内での

禁止事項及び美術館の館藏品等の基本的な知識を習得しておくこと。

(2) 受付業務

ア 券売業務

(ア) 入館料の徴収及び減免資格の確認

発注者が定めるところの入館料の徴収及び減免資格確認を行う。入館料の徴収は発注者が設置した券売所において行い、釣銭の準備・管理は受注者が行うこと。又、読み取り端末を使用して、クレジットカード等のキャッシュレス決済に対応すること。

本仕様書「6. 業務体制」に定める業務責任者は、業務が終了したのち速やかに集計し、当日徴収した入館料を発注者が様式を定めている入館料徴収報告書とともに発注者に報告のうえ、実地及び書面による検査を受けなければならない。

報告書はデータにて午後5時15分までに提出すること。

(イ) 特別展前売券、ミュージアムぐるっとパス等の販売

大阪市立美術館（以下、「美術館」という。）が主催する特別展の前売券及びミュージアムぐるっとパス等について券売所において販売を行うこと。

(ウ) 領収書の発行

団体扱いで入館する者や、必要とする者に対して、発注者に代わって、領収書を発行すること。

(エ) レジスター等、受付・券売業務に付随する機器の操作・管理

(オ) 業務に必要な帳票類については発注者が準備する。受注者は、常に帳票類の残量に留意し、必要に応じ発注者に請求すること。

又、領収書について受注者は、原則として月1回その残量を発注者に報告すること。

イ 来館者への受付案内等業務

(ア) 展覧会室入室時における観覧券等の確認（減免資格確認を含む）

(イ) QRコード読取端末機器（ハンディターミナル）を使用したQRコードの読取作業（QRコード端末機器は、発注者にて準備する。）

(ウ) もぎり済半券の集計及び仕分け

来館者数の定時報告（正午、午後3時）、受付報告書（入館者数）の提出

(エ) 事前購入済みチケットを保持した来館者への案内

(オ) コインロッカー使用者への両替対応（釣銭の準備・管理は受注者が行うこと。）

(カ) 両替機の釣銭の準備・管理

(キ) ベビーケアルーム利用者への鍵の貸し出し及び利用方法などの案内対応

(ク) 荷物（コインロッカーに入らないもの）の保管、整理

(ケ) 来館者への各種案内

館内施設・行事並びに周辺地域・公共交通機関・駐車場等を十分に把握し、来館者からの問い合わせに対応すること。

又、問い合わせ対応に必要な知識習得については受注者の負担で行うこと。

(コ) 案内パンフレット等の管理・配布

発注者が来館者サービスのため必要と認めた配布物について、受注者は補充を適宜行い、常に残量に留意し、必要に応じ発注者に請求すること。

- (サ) 団体予約受付対応、団体下見、来館者対応、お客様申出事項受付、連絡等
- (シ) 団体観覧券の管理等（団体・出納管理、減免団体対応、来館データの確認）
- (ス) 来館者案内表示物の作成、案内掲示
- (セ) 来館者統計データの入力・抽出・整理
- (ソ) 展覧会関連行事（講習会など）開催時の会場準備、アナウンス、案内、誘導、整理
- (タ) 来館者からの苦情対応

来館者からの苦情に対しては、本仕様書「6. 業務体制」に定める業務責任者が誠実に対応すること。必要があれば、速やかに発注者に報告し指示を仰ぐこと。

3. 委託期間

令和7年2月1日～令和8年3月31日（業務開始日：令和7年2月28日）

※リニューアルオープンまでの準備期間に実施する研修内容・日程については、スケジュールを発注者に提出すること。

別紙 令和6年度、令和7年度「受付・看視ポスト数一覧」参照

4. 委託ポスト数

別紙 令和6年度、令和7年度「受付・看視ポスト数一覧」のとおり

5. 業務条件

- (1) 要勤務日：火曜日から日曜日（休館日は月曜日。ただし、月曜日が祝日の場合は翌平日）
年末年始（12月28日～1月4日）と施設点検日は除く。

※別紙 令和6年度、令和7年度「受付・看視ポスト数一覧」参照

- (2) 従事時間：午前9時から午後5時15分まで

（参考：開館時間は午前9時30分から午後5時まで）

- (3) その他：夜間開館を行うときは、時間延長を行う（延長に伴う経費については発注者、受注者で協議のうえ決定する。）

なお、美術館の工事等によって臨時に休館する場合がある。発注者はその必要に応じ、開館時間を延長又は短縮することができる。

又、自然災害、動乱、新型コロナウイルス等流行病その他、発注者、受注者のいずれの責任にも帰することのできない理由により、本展を中止または延期せざるを得なくなったときは、都度協議のうえ、解決を図るものとする。

特別展開催時における業務については、特別展実行委員会と別途協議のうえ決定する。

6. 業務体制

- (1) 事務責任者について

ア 受注者は直接雇用社員である事務責任者を置き、リーダー、サブリーダーの管理・補助にあたらせること。

イ 事務責任者には、他の美術館、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1名を専任すること。

ウ 事務責任者は、リーダー、サブリーダーの管理補助のために美術館を定期的に訪問すること。

(2) 業務責任者（リーダー）について

ア 業務責任者（以下、「リーダー」という。）を置き、勤務シフト表の作成、受注者との連絡調整を行うこと。

イ リーダーは、受注者の直接雇用社員であり、他の美術館・博物館、又は公共の集客施設において、リーダーとしての勤務経験を3年以上有し、天王寺公園を含む周辺を把握している者1名を選出すること。

ウ リーダーは、発注者との連絡を密にし、各案内員への指示連絡や情報提供を行うこと。又、突発的な会期中の配置ポスト位置等の調整対応を行うこと。

エ リーダーは、発注者及び券売員、受付案内員、展示室案内員との連絡調整を行うこと。

オ リーダーは、案内員の急病など、突然の欠勤にも臨機応変に対応すること。（ポスト数を厳守すること。）

カ リーダーを補佐するものとしてサブリーダーを置くこと。ただし、ポスト数が2～3ポストの場合、サブリーダーは不要とする。

(3) サブリーダーについて

サブリーダーは、リーダーを補佐し、業務の円滑な運営に努めるとともに、リーダーが不在の場合リーダーに代わり業務を行う。

(4) 展示室（じゃおりうむを含む）案内員は、本仕様書「2（1）展示室（じゃおりうむ＝無料エリアゾーンを含む）案内等業務」に示す業務を行う。

(5) 券売員は、本仕様書「2（2）アの券売業務」を担当する。

(6) 受付案内員は、本仕様書「2（2）イの来館者への受付案内等業務」を担当する。

(7) 券売員、受付案内員、展示室案内員は、お互いの仕事を応援することができる。

7. 業務報告

(1) 業務日報

受注者は、業務日報を各勤務日の午後5時15分までに提出すること。

(2) 完了報告書

受注者は発注者の求めに応じて、毎月末締で業務完了報告書を提出すること。

8. 委託料

発注者は、毎月、業務の履行を確認後、受注者の請求により委託料を支払うものとする。

9. 服装

(1) 案内員には、事前に発注者の承認を得た統一のユニフォームを着用させるか、若しくは美術館に相応しい清潔感があり、紺又は黒系統の落ち着いた色合いの服装を着用させること。又、ユニフォーム等の支給、管理についても受注者の負担で行うこと。

(2) かかとの堅い、歩くと音のする靴は控えること。

- (3) 従事中は、事前に発注者の承認を得たスタッフ証を着用すること。
- (4) 業務従事者は、検温等により毎日の健康状態を確認するとともに、感染症対策の徹底を図ること。アルコール消毒等の業務に係る備品は発注者において準備するが、マスク等の衛生用品については、受注者が準備すること。

10. 貸与什器・備品、経費の負担等

(1) 発注者から貸与する備品等

- ア 業務上必要な机、椅子、更衣ロッカー等の什器・備品
- イ POSレジ、ドロワー、レシートプリンタ、スキャナー等券売に必要な機器
- ウ 業務上必要な内線電話、回線及びコピー機、FAXの使用
- エ 休憩室
- オ 釣銭保管用金庫
- カ 業務上必要な電気・水道の使用

(2) 受注者が準備する備品・消耗品等

- ア 受注者が制定する制服・名札等
- イ 受注者の業務従事者間での連絡用インカム
- ウ 貸与備品以外に業務上必要な備品（パソコン機器、プリンター、外部記憶装置を含む）
なお、パソコン機器及びデータ管理は厳格に行い、その漏えい、滅失、棄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。
- エ 業務上必要な消耗品（ただし、レジスター用レシート発券ロール紙、販売促進用印刷物、感染症対策用アルコール消毒液などを除く）

(3) 定めのないものについては、発注者と受注者で協議のうえ、決定すること。

11. コンプライアンス

- (1) 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・規則や社会的規範を遵守すること。
- (2) 受注者は、受注者の業務従事者及び本業務に関わる者について、法令・規則や社会的規範を遵守させるために必要な措置を講じること。

12. 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本業務遂行にあたり、個人情報及び業務に関わるすべてのデータ（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個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第75号）及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例（令和5年大阪市条例第5号）の趣旨を十分留意し、発注者と受注者の契約書の各条項を遵守し、その漏えい、滅失、既存棟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。

13. 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、ユニバーサルサービス対応などについて、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、来館者への対応に係るスキルアップ研修などについては、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、美術館従事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、業務従事者に対して、美術館内の防災設備を熟知して、非常時の避難誘導ができるよう十分な研修を実施すること。
- (4) 発注者が必要と認める業務に必要な知識・情報等は発注者から提供する。

14. 美術館の活動への協力・参加等

- (1) 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・参加を行うこと。又、ユニークベニューや臨時開館及び夜間開館を要請された場合は、発注者と協議のうえ、対応すること。

15. 事件事故の報告

- (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、受注者は事件事故の帰責の如何にも関わらず、直ちに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。
- (3) 事故や個人情報の漏えい、滅失、き損などが発生した場合、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、判断に迷う事項が発生した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、本業務遂行にあたり入手した発注者として対応が必要な事項（可能性のある事項を含む）にお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。

16. 受注者の使用者責任

- (1) 委託期間中、業務従事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。
- (2) 発注者と協議のうえ、業務に関するマニュアルを作成し、発注者に提出すること。
- (3) 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補償に基づき、受注者は賠償又は補償を行うこと。
- (4) 受注業務を遂行するために教育訓練を行い、業務技能の向上に努めること。

17. 留意点

- (1) 委託期間中における受託者の責任
 - ア 業務を遂行するにあたり、発注者の指示に従い、誠実、正確、丁寧な案内等を行うとともに、展覧会開催目的を達成するように努めること。
 - イ 業務従事者に対して、美術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。又、発注者が展覧会研修を実施した場合は受講させること。
 - ウ 受注者は契約締結後、発注者が支持する期日までに、速やかに管理体制（事務責任者、リーダー、サブリーダー、案内員）を報告すること。
- (2) 年度途中で、計画の変更などによりポスト数の増減が生じる場合は、互いに誠実に対応するこ

と。

- (3) 勤務中に知り得た秘密を、第三者に漏らしてはならない。
契約終了後も、同様とする。
- (4) 本業務の履行期間中に、受注者以外の者が当該業務の受注予定者となった場合は、業務の引継ぎ期間を選定結果の通知日から令和8年3月31日までとし、業務引継期間内に本業務の遂行に必要な情報を引き継ぎ、引き継ぎ完了後は発注者に報告すること。又、業務引継機関に要する費用については、受注者と新たに受注予定者となった事業者双方において十分な協議を行い決定すること。
- (5) この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、その都度協議のうえ決定する。

18. 連絡先

〒543-0063 大阪市天王寺区茶臼山町1番82号(天王寺公園内)

地方独立行政法人大阪市博物館機構 大阪市立美術館 総務課

T E L : 06-6771-4874

F A X : 06-6771-4856

メール : keiyaku@osaka-art-museum.jp