

# 仕 様 書

## 1 委託業務名

大阪歴史博物館 来館者対応等業務

## 2 業務の実施場所

大阪歴史博物館（大阪府中央区大手前4丁目1番32号）

## 3 業務の内容

### (1) 総合案内業務

- ア 受付、案内、誘導、来客取次等、来館者対応業務全般
- イ 団体への対応・誘導、エントランスの整理
- ウ 館内アナウンス（機器の確認含む）
- エ ベビーカー・車椅子の貸出、管理
- オ 拾得物、遺失物の対応
- カ コインロッカーの両替対応、維持管理
- キ パンフレットの補充管理

### (2) 券売業務

- ア 観覧券の販売
  - 発券機、読取端末を使用して現金決済、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。
- イ 減免資格の確認、割引率に応じた観覧券の発券
- ウ 館内催事、その他事業等の券売、受付
- エ 音声ガイドの貸出、管理、貸出料の徴収
- オ 貸室設備使用に関する受付、使用料の徴収
- カ 特別展図録、グッズ等の販売
- キ レジ、発券機等の受付業務に付随する機器の管理、操作
- ク つり銭の管理（つり銭は委託者が準備）
- ケ 領収書の発行
- コ 売上の集計

※特別展開催時は、特別展示室（6階）での発券業務も行うこと。

### (3) 集改札業務

- ア 来館者の集改札、
- イ 入場順路の案内、誘導
- ウ 改札カウンター周りの整備、必要備品の確認

- エ エレベーターへの誘導、待ち列の整理
  - オ 最終入館案内
  - カ 検温、手指消毒等入館時の対応、その他感染症対策に伴う誘導
- ※特別展開催時は、特別展示室（6階）での集改札業務も行うこと。
- (4) 巡回業務
- 常設展示室（7階から10階）及びパブリックスペース（1階から4階）の巡回
- ※特別展開催時は、特別展示室（6階）の巡回も行うこと。
- ア 休憩所、お手洗い等の汚損確認
  - イ 負傷者、急病人、迷子への対応確認
  - ウ 拾得物対応
  - エ 危険行為、禁止行為への注意喚起（飲食、喫煙、写真撮影等）
  - オ 非常災害発生時の来館者誘導
  - カ その他、館内異常発見時の報告
- (5) 業務管理責任者の業務
- ア 従事者の労務管理、作業管理
  - イ 従事者の教育、研修での指導
  - ウ 業務運営マニュアルの見直し等
  - エ 委託者への報告資料等の提出
  - オ 現金取扱い管理者としての釣銭、売上金の管理、受渡し
  - カ 委託者との連絡調整、受託者本体との連絡調整
- (6) 共通事項
- ア 問い合わせ対応（関係各所への連絡含む）
  - イ 外国人来館者への適切な対応
  - ウ 身体障がい者への適切な対応
  - エ 展示フロア内のボランティアスタッフとの連携
  - オ 館内におけるトラブルの一次対応
- (7) その他上記に付随する業務
- ア 上記(1)～(6)に付随する事務業務
  - イ 業務運営マニュアルの作成、遵守、更新
- (ア) 受託者は、本委託業務に関する業務運営マニュアルを、委託期間開始までに作成し、委託者の了承を受けること。
- (イ) 受託者は、マニュアルに記載された内容を遵守し、業務運営を行うこと。
- (ウ) 受託者は、マニュアルを必要の都度、または委託者の指示に従い見直しを行うとともに、委託者と受託者は最新のマニュアルを共有すること。

ウ 定期報告

(ア) 受託者は、開館日ごとに案内・券売業務の結果報告、拾得物の届け出を委託者に書類で行うこと。

(イ) 結果報告の様式は、委託者と受託者が協議の上、決定すること。

4 業務条件

(1) 委託期間 令和5年4月1日から令和8年3月31日（3年間）

(2) 開館日

水曜日から月曜日まで

※休館日は毎週火曜日（火曜日が祝日の場合は翌平日）、年末年始（12月28日から1月4日）ただし、自然災害や館の工事等によって臨時に休館する場合がある。

(3) 開館日数（業務日数）

ア 開館日数（業務日数）予定

【令和5年度】常設展308日 特別展開催なし

【令和6、7年度】未定

イ 過去5年間の平均開館日数

常設展308日、特別展（平日 42日、土日祝 28日、金曜夜間開館 11日）

特別展開催平均回数 2.4回

(4) 業務実施時間

受付・案内・券売業務等は9時から17時15分まで

開館時間は9時30分から17時まで（入館は16時30分まで）

ただし、特別展会期中金曜日の受付・案内・券売業務等は9時から20時15分まで

特別展会期中の開館時間は9時30分から20時まで（入館は19時30分まで）の予定

(5) 業務体制

ア 受託者は、直接雇用社員である業務管理責任者を置き、本仕様書3(5)の業務を担当するとともに、本業務に関する受託者の統括窓口としての役割を担うこと。

イ 業務管理責任者には、博物館、美術館、または公共の集客施設での業務責任者としての勤務経験を3年以上有する者とする事。

ウ 業務管理責任者を補佐する者として、4名以上を配置すること。

エ 人員の配置については、業務に支障をきたすことのないよう、委託者と協議の上決定すること。

(ア) 受託者は、当月の勤務体制を、前月の20日（当日が休館日の場合は、翌開館日）までに委託者に届け出、その承認を受けること。

- (イ) 届け出内容に変更が生じた場合は、速やかに修正し委託者に提出すること。
- (ウ) 配置人員数等に変更が発生する場合、委託者から受託者への7日前までの通知により、契約を変更することがある。

## 5 コンプライアンス

- (1) 受託者は、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) 受託者は、受託者の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。

## 6 個人情報等の保護

- (1) 受託者は、本業務遂行にあたり、個人情報及び業務に係るすべてのデータ（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大阪市個人情報保護条例の趣旨を十分留意し、委託者と受託者間の契約書の各条項を遵守し、その漏えい、滅失、き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。
- (2) 受託者は、受託者の従事者及び本業務に関わる者について、前項を遵守させるために必要な措置を講じること。

## 7 事件事故の報告等

- (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、受託者は、その事件事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちにその旨を委託者に報告すること。
- (2) 受託者は、速やかに応急処置を加えた後、遅滞なく書面にて委託者に詳細な報告を行うこと。なお、受託者の責に帰する可能性がある場合は、具体的な事故防止策も併せて提出し、委託者の承認を受けること。
- (3) 事故が、個人情報の漏えい、滅失、き損等の場合には、受託者は直ちに業務を中止し、以後、委託者の指示に従うこと。
- (4) 館内で発生する危険行為、禁止行為（飲酒、喫煙、一部展示室内での写真撮影等）、迷惑行為等は原則として受託者で判断して対応する。但し、その程度により受託者と委託者で協議し対応を判断すること。
- (5) 受託者は、業務遂行にあたり、判断に迷う事項がある場合、または、処理方法等が明確でない場合は、速やかに委託者に相談すること。

## 8 教育指導

受託者は、業務従事者に対し、適宜、教育・研修・指導などを行い、業務能力の向上に努めること。とりわけ、人権問題、個人情報等の保護、コンプライアンス、来館者への対応について、

正しい知識・認識を持ち業務遂行できるよう適切な研修を実施すること。また研修後、速やかに「人権問題研修実施報告書」を提出すること。

## 9 損害賠償責任

受託者の故意または重大な過失によって、委託者または第三者に損害を与えた場合、客観的に承認された損害証明に基づき、受託者は賠償または補償を行うこと。

## 10 服装・身だしなみ等

- (1) 業務従事者は、業務を行うに適した制服及び名札を着用すること。なお、制服及び名札は事前に委託者の承認を得なければならない。
- (2) 来館者に不快感等を与えることがないように、身なりは常に清潔にするとともに、言動にも留意すること。
- (3) 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、感染症対策を徹底すること。アルコール消毒液等の業務にかかる備品は委託者が準備するが、マスク等の衛生用品は受託者が準備する。

## 11 休憩室の使用、什器備品の貸与等

- (1) 受託者の業務遂行にあたり、委託者は次の事項について認める。
  - ア 休憩室の無償使用
  - イ 事務机、更衣ロッカー、館内用PHS、つり銭保管用金庫等の什器備品類の無償貸与
  - ウ 業務上必要な電話、コピー、指定したパソコン（インターネット使用不可）などの無償使用
- (2) 定めのないものについては、委託者と受託者で協議のうえ、取り決める。

## 12 委託者の活動への協力・参加等

委託者より受託者に対し、委託者が実施する各種行事、特別展関連行事等への協力・参加要請があった場合、受託者は可能な限り協力・参加等を行うこと。

## 13 業務の引継

受託者は、業務開始日から円滑に業務が行えるよう、業務の引継期間を、選定結果公表日から令和5年3月31日までとし、前受託者より本業務の遂行に必要な情報を引き継ぐものとする。引継期間に要する費用については、受託者が負担するものとする。

#### 14 その他

- (1) 臨時休館あるいは業務遂行の必要上、契約数量に増減が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上、契約の変更を行うものとする。
- (2) 本仕様書において定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。
- (3) 仕様書に記載されていない事項であっても、これら業務に付随して必要と認められる軽微な部分は、受託者において実施するものとする。
- (4) 受託者選定後に、本仕様書に疑義が生じたときは、受託者に重大な損害が生じない限り、委託者の解釈に従うものとする。
- (5) 車・バイク・自転車での通勤は原則として不可とする。

#### 15 問い合わせ先

地方独立行政法人大阪市博物館機構

大阪歴史博物館

大阪市中央区大手前4丁目1番32号

電話：06-6946-5728      FAX：06-6946-2662

## 個人情報に関する特記事項

(個人情報等の保護に関する受注者の責務)

第1条 受注者は、この契約の履行にあたって個人情報及び業務に係るすべてのデータ（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に鑑み大阪市個人情報保護条例（平成7年大阪市条例第11号。以下「保護条例」という。）の趣旨を踏まえ、この契約書の各条項を遵守し、その漏えい、滅失、き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なければならない。

2 受注者は、自己の業務従事者その他関係人について、前項の義務を遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

(個人情報等の管理義務)

第2条 受注者は、発注者から提供された資料等、貸与品等及び契約目的物の作成のために受注者の保有する記録媒体（磁気ディスク、磁気テープ、パンチカード、紙等の媒体。以下「記録媒体等」という。）上に保有するすべての個人情報等の授受・搬送・保管・廃棄等について、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設け管理状況を記録するなど適正に管理しなければならない。

2 受注者は、前項の記録媒体等を、施錠できる保管庫又は施錠及び入退室管理の可能な保管室に格納する等適正に管理しなければならない。

3 受注者は、第1項の記録媒体等について、発注者の指示に従い廃棄・消去又は返却等を完了した際には、その旨を文書により発注者に報告するなど、適切な対応をとらなければならない。

4 受注者は、定期的に発注者からの要求に応じて、第1項の管理記録を発注者に提出しなければならない。

5 第1項に規定する個人情報等の管理が適切でないと認められる場合、発注者は受注者に対し、改善を求めるとともに、発注者が受注者の個人情報等の管理状況を適切であると認めるまで委託作業を中止させることができる。

(目的外使用の禁止)

第3条 受注者は、業務を行うための記録媒体等及び記録媒体等上の個人情報等を他の用途に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(外部持出しの禁止)

第4条 受注者は、発注者が指定する場合以外は、記録媒体等及び記録媒体等上の個人情報等の外部への持出しを禁止する。

(複写複製の禁止)

第5条 受注者は、業務を行うための記録媒体等及び記録媒体等上の個人情報等を複写又は複製してはならない。ただし、発注者より文書による同意を得た場合はこの限りでない。

2 前項ただし書に基づき作成された複写複製物の管理については、第2条を準用する。

(個人情報等の保護状況の検査の実施)

第6条 発注者は、必要があると認めるときは、受注者の個人情報等の保護状況について立入検査を実施することができる。

2 受注者は、発注者の立入検査の実施に協力しなければならない。

3 第1項の立入検査の結果、受注者の個人情報等の保護状況が適切でないと認められる場合、発注者は受注者に対し、その改善を求めるとともに、受注者が個人情報等を適切に保護していると認められるまで、作業を中止させることができる。

(事実の公表)

第7条 発注者は、受注者が保護条例第15条の規定に違反しているとき、保護条例第16条第1項の規定に基づき、行為の是正その他必要な処置を講ずるべき旨を勧告することができる。

2 発注者は、受注者が前項に規定する勧告に従わないときは、保護条例第16条第2項に定める事実の公表を行うために必要な措置をとることができる。

(損害賠償)

第8条 発注者は、受注者が本特記事項に記載された事項に違反し、損害があるときは、その損害の賠償を受注者に請求することができる。



## 暴力団等の排除に関する特記仕様書

### 1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
- (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。

また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
- (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る地方独立行政法人大阪市博物館機構監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。

また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
- (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく地方独立行政法人大阪市博物館機構に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、地方独立行政法人大阪市博物館機構入札参加停止要綱による停止措置を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、地方独立行政法人大阪市博物館機構が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
- (6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

### 2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でないことをそれぞれが表明した誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

## 特記仕様書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の地方独立行政法人大阪市博物館機構事務局総務課（連絡先：06-6940-4330）に報告しなければならない。