

## 金沢21世紀美術館受付監視等業務仕様書

### 1 件名

金沢21世紀美術館受付監視等業務

### 2 目的

本業務は、金沢21世紀美術館（以下「美術館」という。）の利用者に対する総合案内・受付業務、観覧券券売業務、もぎり業務、美術作品等監視業務等のサービス提供業務を行うことにより、美術館の管理運営を円滑にするとともに、美術館を市民等にとって利用しやすい快適な施設にしていくことを目的とする。

### 3 業務期間

平成29年7月1日から平成31年3月31日まで

### 4 業務場所

金沢市広坂1丁目2番1号  
金沢21世紀美術館

### 5 開館日及び業務時間

開館日：下記の日を除く日とする。

毎週月曜日（月曜日が休日にあたるときは、その直後の休日以外の日）

臨時休館日

業務時間：開館日の午前9時30分から午後6時30分まで（金曜日、土曜日は午後8時30分まで）

なお、臨時の開館及び休館があった場合の取扱いについては、別途協議するものとする。

### 6 業務の内容

監視管理責任者業務及び受付管理責任者業務

総合案内・受付業務

観覧券券売業務

もぎり業務

音声ガイド機器貸出業務

美術作品等監視業務

その他共通業務

業務の詳細は、別紙業務内容仕様書を参照。

標準的な業務者数及び標準的な配置図等は別紙業務者数等仕様書を参照。ただし、連休中などの繁忙期や開催される展覧会の内容により、サービス要員の配置数や監視方法を変更する場合がある。その際の取扱いについては、発注者と別途協議するものとする。

## 7 受注者の責務

### (1) 守秘義務

本業務を受注した者（以下「受注者」という。）は、受注した業務（以下「受注業務」という。）を遂行する上で知り得た美術館の秘密を第三者に漏らしてはならない。契約解除後及び契約期間満了後においても同様とする。

### (2) 信用失墜行為の禁止

受注者は、美術館の信用を失墜する行為をしてはならない。

### (3) サービス要員の労務管理、健康管理

受注者は、サービス要員の労務管理及び健康管理等を適切に行い、サービス要員に事故があったときは、代替要員を確保し、受注業務の遂行に支障がないように留意しなければならない。

### (4) サービス要員の身分の明確化等

サービス要員の服装については、受注業務を遂行するのに適した、統一された制服の上着を着用するものとし、併せて顔写真を貼付した名札を着用させなければならない。制服の上着及び名札は、発注者が無償で貸与するものとする。

### (5) 管理責任者の配置

受注者は、受注業務を遂行するために必要な教育、訓練を受けた者を、監視管理責任者及び受付管理責任者として選任し、発注者に報告しなければならない。

また、受注者は、受注業務を効率的かつ正確に行うため、発注者や来館者等との連絡調整、受注業務遂行に関する指示に対応できるよう、監視管理責任者及び受付管理責任者を常時配置しなければならない。

### (6) サービス要員の配置

受注者は、美術館・博物館等での受付又は監視業務の経験が過去5年間のうち年間100日以上ある者を常時12名以上配置すること。

### (7) 受注者の条件

受注者は美術館・博物館等での受付及び監視業務を連続して1年以上請け負った経験があること。

### (8) サービス要員の指導教育

受注者は、サービス要員に対し、受注業務に就かせる前に、受注業務遂行上必要とする教育訓練を実施しなければならない。また、受注業務に就いてからも研修を行い、美術館の管理運営に支障をきたさないよう、万全を期するものとする。

なお、研修を行う場合には、その実施時期及び内容等について発注者と協議するものとする。

### (9) 施設管理運営事業への参画

受注者は、発注者が実施する消防等訓練その他の施設管理運営上必要な事業に参画しなければならない。

### (10) 受注期間終了時の義務

受注者は、受注期間が終了したときは、ただちに関係書類（図面、帳簿類）及び貸与さ

れた物品を発注者に返還しなければならない。

#### (11) 業務の引継ぎ等

受注者は、受注期間終了に伴い、次に業務を受注する者へ業務を引き継ぐ必要が生じた場合には、信義に従い、誠実に引継ぎを行う義務を有するものとする。

### 8 受注業務遂行上の留意事項

#### (1) サービス要員の配置管理

サービス要員は、心身健康で明朗な者とし、受注者は、サービス要員の配置管理を適切に行い、受注事業の遂行に支障のないよう留意すること。

(2) 言葉遣いや応接にはとりわけ留意し、明るく親切に接遇すること。

(3) 服装は常に清潔な状態で着用すること。

(4) 来館者との対応で判断しかねる時は、すみやかに発注者に取り次ぎ、トラブルとならないように協力して対応すること。

(5) 発注者の指示がある場合及び混雑時やVIPの対応時等、状況に応じて必要と思われる場合は、適宜、全体の業務者数の範囲内で配置ポストを変更すること。

なお、ポスト配置人数を変更する場合には、発注者の承認を得ること。

(6) 各ポスト間及び美術館の他の業務を受注している者との相互連絡を密にし、整然とした受注業務の遂行に留意すること。

また、美術館内で活動している美術館ボランティアとも常に連携を図り、受注業務を遂行すること。

(7) 発注者は、勤務状態不良その他の理由によりサービス要員を不適格と認めた場合には、受注者にサービス要員の変更を要求できるものとする。

この場合において、受注者は、実情を調査の上、発注者の申し出を正当と認めるときは、速やかにサービス要員の変更を行うものとする。

### 9 経費負担区分等

(1) 発注者が貸与した制服のクリーニング及び貸与した制服が破損した場合の修繕等に係る経費は、原則として受注者が負担するものとする。

(2) 受注業務の遂行により、美術館が所有する備品類を破損したときは、原則として受注者の負担で弁償するものとする。

(3) 受注業務の遂行に要する電気料、水道料等の光熱水費は、発注者の負担とする。

(4) 受注業務の遂行に要する電話料(美術館内で使用する館内固定電話及びPHSに限る。)、インターネット利用料金については、発注者の負担とする。

(5) 受注者の事務の遂行に必要な事務用品、消耗品及びノートパソコン等は、受注者の負担とする。

(6) 美術館の事情によらず受注業務が終了しない場合の時間外手当その他の手当は、受注者の負担とする。

(7) 受注業務の遂行に要する釣り銭準備金(総合案内・受付で使用)は受注者が用意する。  
また、釣り銭準備金の両替手数料は受注者の負担とする。

昨年度の実績：閑散期及び通常期... 1 回につき500枚～2,500枚程度を週 2 回  
繁忙期（ゴールデンウィーク、お盆等）  
...3,000枚～8,000枚程度を期間前に 1 回

## 10 必要書類の提出及び報告等

### (1) サービス要員名簿等の提出

受注者は、受注業務の遂行に先立ち、サービス要員の氏名及び性別を記載した名簿並びに顔写真データを美術館に提出しなければならない。サービス要員を変更する場合についても同様とする。

### (2) 業務計画表等の提出

受注者は、受注業務の遂行に当たり、毎月の業務計画表及びサービス要員の勤務ローテーション表を当該月の前月末までに発注者に提出しなければならない。

### (3) 帳簿の備え付け

受注者は、決められた場所に以下の帳簿を備え付けなければならない。なお、様式については、発注者の承認を得るものとし、その作成費用については受注者の負担とする。

業務計画書（勤務ローテーション表を含む。）

業務日誌

業務報告書

その他必要な書類

### (4) 持込み備品リストの提出

受注者は、受注業務の遂行に必要な備品を持ち込む場合には、仮契約締結後、速やかにその備品のリストを発注者に提出し、その承認を得るものとする。

### (5) 業務改善

発注者は、受注者に対して、受注業務遂行に関する報告を求めることができる。

発注者は、自ら行う調査又は受注者からの報告の結果、必要があると認めたときは業務の改善を命じることができるものとする。

受注者は、業務の改善を命じられた時は、直ちにこれを改善し、その結果を発注者に報告しなければならない。

### (6) 報告

受注者は、毎朝、発注者からその日の伝達事項を受け、その日の業務終了後、業務報告書を発注者に提出しなければならない。

## 11 危害及び損害予防措置

(1) 受注者は、受注業務の遂行に当たっては、美術館又は第三者に危害又は損害を与えないよう、万全の措置をとらなければならない。

(2) 受注者は、美術館又は第三者に危害又は損害を与えた場合及びその恐れがある場合には、直ちに発注者に報告しなければならない。

## 12 支払方法

支払方法は、毎月均等払いとする。なお、各年度の実働時間数について、標準勤務時間数との間に2パーセントを目安とした差異があった場合、受注者と協議のうえ、委託料の一部を増額または減額することができるものとする。

## 13 その他

本仕様書に記載されていない事項及び本仕様書に疑義が生じた場合については、発注者と協議するものとする。

# 業務内容仕様書

## 1. 監視管理責任者業務及び受付管理責任者業務

- ・従事者のシフト・ローテーション管理
- ・出退勤管理及び労務管理
- ・接客及びコミュニケーション技術管理
- ・規律及び服装管理
- ・施設及び備品管理
- ・苦情に対する処理
- ・日報、報告書等管理
- ・美術館との連絡調整
- ・その他必要な業務

## 2. 総合案内・受付業務

- ・来館者の各種問い合わせへの対応  
(美術館の概要、館内施設、展覧会その他イベント、交通経路、近隣施設等の案内、駐車場の空き状況の確認及び案内等)
- ・通常、イレギュラー時の館内各所への取り次ぎ
- ・身体障害者、高齢者及び幼年者に対する補助及び誘導  
(車いす、ベビーカー等の利用案内を含む。)
- ・遺失・拾得物の発見・一時受付・連絡等
- ・迷子の保護及び館内各所への連絡
- ・館内のチラシ、パンフレット、展示案内等の広報資料の整理及び補充
- ・館内及び展示室における禁止事項等の案内  
(雨天時における傘の持込の禁止及び傘立ての利用指示等)
- ・コインロッカー、公衆電話等のチェック(両替、故障時対応等)
- ・展覧会、各種イベント等の案内放送
- ・近隣施設のイベント等の情報提供
- ・アンケートの回収
- ・英会話による案内対応
- ・耳の不自由な方への案内対応
- ・作品に関する質問票の受取り
- ・団体対応
- ・観覧券購入案内
- ・観覧券の管理(補充、在庫管理、数量確認等)
- ・観覧券等の発行(招待状、優待券等の提示による観覧券の発行を含む。)
- ・観覧料の徴収(収納)

- ・観覧料の精算事務
- ・観覧券の販売に係る減免要件の確認（高齢者、学生、身体障害者等）
- ・総合案内における音声ガイド機器の貸出し
- ・音声ガイド機器貸出料金の徴収（収納）
- ・音声ガイド機器貸出表の作成
- ・音声ガイド機器貸出料金の精算事務
- ・音声ガイド機器の管理（動作確認・充電）
- ・その他必要な業務（総合案内回りの簡易清掃（芝生ごみの掃き掃除、ゴミ拾いなど）等）

### 3．もぎり業務

- ・観覧者の観覧券、招待券、前売券等のもぎり
- ・招待券、友の会会員証等の提示による入場確認
- ・招待券等への日付スタンプの押印（再入場検印）
- ・もぎり数の確認・集計及び日計表の作成
- ・その他必要な業務

### 4．美術作品等監視業務

- ・開場、閉場時の起動、終了操作等
- ・展示内容についての観覧者への対応及び観覧順路の案内誘導
- ・展示室内における展示作品の安全監視
- ・館内及び展示室内の禁止事項の注意及び誘導
- ・禁止事項に抵触した場合の対応
- ・展示室内での事故等の際の連絡
- ・展示室内のゴミ等の除去
- ・その他必要な業務

### 5．その他共通業務

- ・苦情に対する一次対応
- ・傷病人発生時の対応
- ・不審者発見時の対応
- ・火災、地震等の緊急時における通報及び来館者誘導

## 業務者数等仕様書（１．標準的なポスト配置）

展覧会運営等に必要な受付監視等のポスト配置

区 分	人数（人）	箇 所
監視管理責任者	1	各展示室を巡回
総合案内・受付、観覧券券売担当者、音声ガイド機器貸出	3 （土日祝日及び平成29年8月平日は4） 人数には受付管理責任者1人を含む。	
もぎり担当者	2	コレクション展もしくは特別展入口...各1人
美術作品等監視担当者	18 （土日祝日及び平成29年8月平日は見回り1人追加で19）	展示室1～14...各1人 レアンドロのプール地上部...1人 カプーアの部屋...1人 長期インスタレーションルーム...1人 デザインギャラリー...1人 * 変更の場合あり
合 計	平日24 （土日祝日及び平成29年8月平日は26）	

上記のポスト配置は、あくまでも標準的なものであり、展覧会の内容等によって異なります。

上記のポストには常時人員を配置し、休憩が必要な場合は代替要員を用意するものとします。

上記のポストに加え、下記繁忙期には別途人員を配置するものとします。

繁忙期対応 （土・日・祝日及び大型連休期間、お盆期間、平成29年8月の美術館が指定する7日間）	3	総合案内：問合せ対応1人、行列対応1人、クローク対応1人 （大型連休期間及びお盆期間は総合案内に2人を追加配置）
	2	展覧会ゾーン：各展覧会場ごとに1人 （巡回により監視担当者の補助、観覧者誘導、作品安全管理等対応）
合 計	5（大型連休、お盆期間は7）	

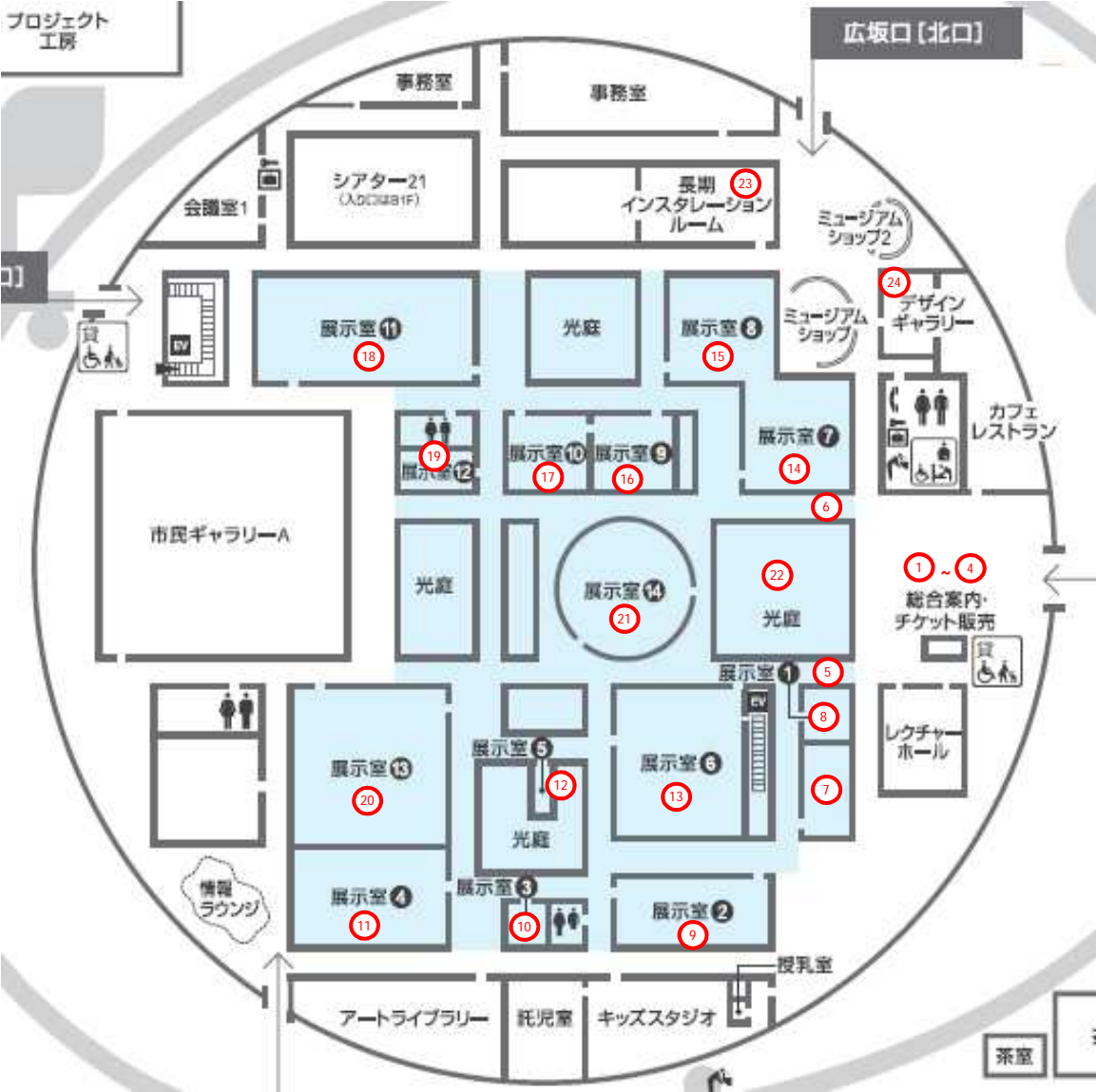
繁忙期対応 （土・日・祝日及び大型連休、お盆期間）	6	展示室2, 4, 6, 11, 13, 14に各1人 （各展示室の監視担当者に上記1名が補助対応）
合 計	6	

平成29年7月～平成30年3月の標準勤務時間数（監視責任者、受付、監視等全て）59,300時間

平成30年4月～平成31年3月の標準勤務時間数（監視責任者、受付、監視等全て）78,800時間



業務者等仕様書（ 2 . 標準的な業務者配置図）



番号	担当区分	人数
①	監視管理責任者	1人
② ~ ④	総合案内・受付・音声ガイド	3人
⑤	もぎり担当者 1	1人
⑥	もぎり担当者 2	1人
⑦	監視担当者 (カプーアの部屋)	1人
⑧ ~ ⑪	監視担当者 (展示室 1 ~ 14)	各 1人
⑫	監視担当者 (スイミング・プール地上部)	1人
⑬	監視担当者 (長期インсталレーションルーム)	1人
⑭	監視担当者 (デザインギャラリー)	1人