

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. コンシェルジュ業務

- ・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）
- ・近隣施設のイベント等の情報提供
- ・英会話による案内対応
- ・耳の不自由な方への案内対応

6. 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