子ども総合科学館受付インフォメーション業務委託仕様書

この仕様書は、公益財団法人とちぎ未来づくり財団子ども総合科学館（以下「甲」という。）が発注する子ども総合科学館受付インフォメーション業務を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

1. 業務の目的

栃木県子ども総合科学館は、児童館の機能と科学館の機能を併せ持った大型児童館（県有施設）である。その目的をふまえ、公の施設にふさわしい受付案内業務を円滑に実施する。

1. 業務履行場所

栃木県子ども総合科学館　1階受付

1. 業務履行期間

令和7(2025)年9月25日から令和8(2026)年3月31日

４．委託業務

　　委託業務は、次の（１）から（10）に定める内容とし、乙は善良なる管理者の注意を

　もって業務を完遂する。

1. 館利用者への受付案内

　　・施設や催し等の問い合わせ対応

　　・券売機操作説明及び混雑時の操作補助

　　・クレーム等・ご意見の初期対応（館マニュアルあり）

　　・落とし物・迷子等の対応

　　・車いす・ベビーカーの貸し出し及び管理

　　・大型荷物預かり（コインロッカーに入らない遊具・ワゴン・ベビーカーなど）

　（２）入館確認

　　・入館券確認及び押印・再入館確認など

　　・障害者手帳・受給者者証入館者の対応（展示場・プラネタリウム）

　　・引率者・関係者・添乗員等の入館対応（入館者数の記録なども含む）

　（３）現金・入館券取り扱い

　　・手売り発生時の販売、払い戻し、両替等の対応と金銭管理

　　　（現金、ICカードでの払い戻しとクレカのキャンセル処理などを含む券売機端末の操作）

　（４）館内放送

　　・定時放送（1日10～15回程度、ショーの案内など）

　　・緊急放送・迷子呼び出しなど

　（５）整理券配付

　　・展示品や催し物の整理券配付

　（６）受付付近の施設管理

　　・情報ステーション・授乳室の管理（簡易清掃・安全巡視）

　　・閉館時のコインロッカー確認

　　・行列整理用の看板やチェーンポール準備

　（７）情報の提供

　　・メインホール・エントランスホールにおける配布物やチラシの整理

　　・正面入口記念写真パネルの日付変更

　　・各種催し等の当日時間表示の変更

　（８）緊急時対応

　　・避難誘導・AED取扱い

　（９）報告書の作成・提出

　　・毎日の報告書の作成・提出

　（10）その他、上記に付随する業務で甲から指示のあったもの

５．運営日

　　原則として栃木県子ども総合科学館の開館日に業務を実施する。

６．開館時間

　　午前９時３０分から午後４時３０分まで。

７．委託業務従事者

　（１）委託業務を履行するにあたり、乙は本仕様書「１１．業務の履行」 により業務実施担当者（以下「担当者」という。）を定め事前に通知しなければならない。

　（２）担当者の業務実施日における必要最少人員は別表「令和7(2025)年度受付業務必要最小人員」のとおりとする。

８．勤務日

　　原則として運営日を担当者の勤務日とする。また、全館避難訓練や点検作業等で甲から指示のあった日を勤務日とする。

９．勤務時間

　（１）午前９時００分から午後５時００分までとする。

　（２）施設において行事等の都合上運営日及び業務時間を変更する場合は、

あらかじめ甲乙協議して変更できるものとする。

１０．支払い

　毎月の業務確認後、乙が発行する請求書を受理後の翌月末までに別表「子ども総合科学館受付インフォメーション業務委託支払予定表」により支払う。

１１．業務の履行

　　乙は、次の事項を守り、業務を誠実に履行しなければならない。

 （１）担当者を定め、委託業務の趣旨に従い、乙の責任において完遂すること。

　（２）担当者に対し、乙の従業員であることを明確にし、業務の迅速かつ適切な遂行を

　　 期すること。

　（３）乙は、担当者の予定を前月20日までに甲に届け、承認を得なければならない。また、業務終了後、月毎に業務報告書を甲に提出するものとする。（ただし、疾病等

　　　により、急に予定の担当者が変更になる場合は、口頭による届出、承認でも差し支えない。

　（４）担当者に支障が生じ、臨時に変更する場合は、直ちにその旨及び臨時担当者の氏名

　　　を甲に口頭で通知し、委託業務の遂行に万全を期すること。

　（５）担当者は、来館者等に対し、公の施設に相応しい親切かつ丁寧な接遇を心掛けること。

　（６）担当者は、甲が承認し乙が支給した制服を着用することとする。

　　　なお、貸与された制服は、定期的にクリーニングを施し、常に清潔を保つようにする

　　　ものとし、当該経費は乙の負担とする。

１２．その他

　　・本仕様書に明示のない事項及び詳細、本仕様書により難い事項については、その都度、

　　　甲と協議のうえ進めることとする。

　　・自家用車通勤可（駐車場無料）