

仕 様 書

1 業務名称

宮島水族館受付・案内業務

2 水族館運営の基本理念等

本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、次に示す基本理念等を十分認識し、その実現に向けて、入館者が安心、安全、快適に利用できる環境を整えることはもちろんのこと、常に入館者目線でのサービスの提供に努めること。

◆基本理念 : 「いやし」と「ふれあい」

◆将来にありたい姿 : 「瀬戸内海、そして世界遺産と共生する水族館」

◆運営方針 :

- もう一度行きたくなる「体感の水族館」
- いつも新しい発見ができる「学びの水族館」
- 暖かく出迎えてくれる「ぬくもりの水族館」
- 新たな活力を創出する「集いの水族館」
- 美しい自然と共生する「独自性のある水族館」

3 業務場所

宮島水族館 廿日市市宮島町10番地3

4 業務期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

5 業務時間

水族館開館時間9:00～17:00に対応する。電話対応は、8:30～17:15とする。ただし、ゴールデンウィーク、夏季、年始など業務時間の延長又は短縮の必要がある場合は、市及び受託者の協議により、定めるものとする。

6 施設の概要

(1) 位置

広島県廿日市市宮島町10番地3

(2) 規模

敷地面積 7,218㎡、延床面積 6,020㎡

(3) 館内設備

ア 販売窓口 2箇所（多客時3箇所）

イ 自動券売機 2台

ウ 入館ゲート 1箇所

エ 再入館受付・年間パスポート作成コーナー 1箇所

オ エレベーター 2基

カ エスカレーター 1基

7 業務範囲及び内容

(1) 入館料の徴収に関する業務

- ア 市の条例に定める水族館の入館料の徴収
- イ 当日の入館者数、売上等をまとめた報告書の作成
- ウ 当日の入館料全額について、当該徴収日の翌々日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）までに、市の指定納付書による納入。指定納付書によらない場合は、事前に市の承認を受けること。
- エ クーポン利用による入館料について、市の指定納付書による納入
- オ クーポン利用による入館料に未払い等が発生した場合の徴収 及び督促
- カ その他、入館料の徴収に関連して必要となる業務
- ※ クーポン着札精算に伴う請求書郵送料実費は、本契約の業務委託料に含めず、別途入館料クーポン取扱事務手数料として市が受託者に支払う。

(2) 出札に関する業務

- ア 入館券の発券に関して、窓口券売機及び自動券売機（以下「券売機」という。）の管理及び多客時等における窓口での販売
- イ 券売機の釣銭準備金の用意
- ウ 券売機故障時の対応及び市への報告
- エ 入館券の確認
- オ 入館券未購入者の対応
- カ 券売機のロール紙の補充
- キ 減免申請の受付
- ク 旅行代理店、団体等からの団体予約等の受付け対応
- ケ 団体利用による入館者に対し、入館者数の確認及びクーポン券等との団体入館券の引き換え
- コ 減免等、自動券売機によらない入館券の購入を必要とする入館者に関して、その確認と入館券の販売
- サ 入館券の在庫管理
- シ 日次の入館料に関する清算業務及び報告書の作成
- ス 営業内容等に関する窓口対応
- セ 営業内容等に関する電話対応及び電話の取次ぎ
- ソ 出札室等、業務実施場所の日常清掃
- タ 自動改札における入館者の監視及び団体入館者の入館案内
- チ 年間パスポート入館券の発行
- ツ 再入館の円滑な対応
- テ その他、出札に関連して必要となる業務

(3) インフォメーション（館内案内）に関する業務

- ア 入館者に対する総合案内
- イ 視察、来客者への対応
- ウ 来館者からのクレームに対する一次対応
- エ 迷子、傷病者への初期対応と報告
- オ トラブル発生時の初期対応
- カ 遺失物、拾得物に関する対応、一時的保管

- キ 館内放送
- ク 閉館後の館内残留者の有無の確認及び退館案内
- ケ 館内リーフレットの点検、補充
- コ 再入館希望者への対応
- サ 授乳室利用者への対応
- シ コインロッカー、車いす、ベビーカー利用者への対応
- ス 敷地内における来館者の整理、案内、誘導等
- セ エントランス周辺への企画展、イベント等案内板の搬出収納
- ソ その他、インフォメーション（館内案内）に関連して必要となる業務

(4) その他業務

- ア 館内イベントへの協力

8 入館料の納入方法

受託者は、本仕様書「7－(1)－ウ」について、徴収した入館料が公金であることを十分認識し、安全かつ確実な納入方法を選択することとし、受託者は、自らが選択した納入方法についていかなる事由があっても、一切の責任を負うこととする。

9 備品等の使用

受託者は、市が設置した備品の内、本業務の履行に関して必要となるパソコン、事務機、事務イス、ロッカー等の備品を無償で 사용할 ことができる。ただし、その使用に当たっては市の財産であることを十分認識して、丁寧に使用することとし、正常な使用以外で損傷、破損等をした場合は、受託者の負担で補償、原状復旧等を行うこととする。

なお、受託者が使用する備品についてのリストを作成のうえ、事前に市への届出及び承認を得ること。

10 業務体制

(1) 総括責任者及び業務責任者

受託者は、業務の全体を総合的に把握し調整を行う総括責任者及び業務内容に示す業務ごとに、業務の全体を総合的に把握し調整を行う業務責任者を定め、業務開始前に市に届出ること。総括責任者及び業務責任者を変更した場合も同様とする。

なお、業務責任者は複数の業務を兼務することができるものとする。

(2) 業務従事者

ア 受託者は、業務の実施に当たり、法令等により資格を必要とする業務の場合には、必要に応じて複数の有資格者を選任、配置すること。

イ 受託者は、事業の円滑な運営に配慮し、業務の対象の実施に必要な業務従事者を確保・配置すること。

ウ 業務従事者は、業務内容を理解し、また、水族館利用者に最高のサービスが提供できるように、研修等の実施によりその知識及び技能の向上に努めること。

エ 受託者は業務従事者に対し、市の承認を受けた制服を着用させ業務を行わせることとし、制服の購入に係る費用は受託者の負担とする。

オ 業務従事者はトランシーバー等を携帯し、スタッフ間の相互連絡を密にし、円滑な業務を図ること。

カ 業務従事者は言葉遣い、接客には特に留意し、明るく親切に接遇すること。

キ 受託者は業務従事者に対し、本業務遂行上必要とする研修教育訓練（接遇全般、展示内容など）を実際に業務に就く前に実施し、配置すること。

(3) 緊急対応等

ア 緊急時、非常時、事故等の対応

(ア) 火災等の災害をはじめとした緊急時、非常時、事故等の際に迅速に対応するため、予め市と協議し、リスク対応マニュアルを作成すること。

(イ) 事故等が発生した場合は、リスク対応マニュアルに基づき、直ちに必要な措置を講じて、迅速な回復に努めること。また、これを市に報告すること。

イ クレーム対応

施設の運営に関する水族館利用者等からのクレーム、要望、情報提供等に対して、必要な現場調査、初期対応、処置を迅速に行うこと。また、これを市に報告すること。

(4) 人員体制

別添<<令和8年度 受付案内スタッフ 配置計画表>>のとおり

11 業務計画

(1) 業務計画書の作成

受託者は、業務の実施に先立ち、実施体制、全体工程、業務従事者が有する資格等、必要な事項を記載した年間業務計画書を作成し、市の確認を受けること。また、業務計画書に基づき、作業別に、実施時期、作業内容、業務従事者名等を定めた月次作業計画書を作成し、市の確認を受けること。

(2) 業務計画策定に当たっての留意点

ア 業務環境を良好に保ち、業務を適切に実施して、入館者はもとより、業務従事者の安全を確保するとともに、健康被害の防止に努めること。

イ 日常の業務で発生したヒヤリハット事象を蓄積して、事故防止に努めること。

ウ ライフサイクルコストの削減に努めること。

12 業務報告

受託者は、「7 業務範囲及び内容」に示す報告書のほかに、以下に示す報告書を作成・提出するものとする。

(1) 業務日報

受託者は、当日に実施した業務の内容をとりまとめた業務日報を作成し、翌日までに市に提出すること。

(2) 月次業務報告書

受託者は、月次作業計画書に基づいて実施した業務について、「7 業務範囲及び内容」(1)から(3)に示す各業務に係る報告書に記載した内容をとりまとめた月次業務報告書を作成し、翌月の10日までに市に提出すること。なお、報告書の様式については、市と協議の上、受託者で作成するものとする。

(3) 年度業務報告書

受託者は、年間作業計画書、月次作業計画書に基づいて実施した業務の内容をとりまとめた年度業務報告書を作成し、業務終了後1ヶ月以内に市に提出すること。なお、

報告書の様式については、市と協議の上、受託者で作成するものとする。

13 公金取扱に伴う事務

(1) 徴収計算書

受託者は、月ごとに徴収計算書を作成し、翌月 5 日までに市に提出すること。

(2) 会計管理者による検査

受託者は、会計管理者が廿日市市会計規則第 117 条に基づく検査を行う際は、徴収受払簿その他必要な資料を提出し、代表者又はその代理者を検査に立ち会わせること。

(3) 帳簿等の保存

受託者は、受託業務に係る帳簿及び取引に関する書類を、契約期間の末日から 5 年間保存しなければならない。

14 第三者の利用

受託者は、業務の一部又は全部を、あらかじめ市の承諾を得て第三者に委託することができる。

15 秘密の保持

受託者は、本業務の履行に当たり知り得たいかなる情報も他に漏洩させてはならない。このことは、本業務を離れた場合も同様とする。

16 受託者の注意義務

受託者は善良な管理者の注意義務を持って業務の遂行に当たることとし、第三者に損害等を与えた場合は、市が指定する期日までに、補償又は賠償並びに原状復旧を行うこととする。

17 その他

(1) 疑義についての取扱い

本仕様書に明示なき事項は、市及び受託者双方の協議により決定するものとする。

(2) 指定管理者に対する引継ぎ

業務期間満了に伴い、次期運営事業者に対し、受付・案内等に係る業務を遅滞なく引き継ぎ、宮島水族館の継続的な運営を確保すること。