

京都市動物園出札改札案内業務仕様書

京都市動物園出札改札案内業務（以下「本業務」という。）について、以下のとおり定める。

1 総則

- (1) 本業務の受託人（以下「受託者」という。）は、本業務が、京都の代表的な芸術文化観光施設が多くあり、岡崎公園内に位置する京都市の施設である京都市動物園において遂行されるものであることから、京都市の芸術文化観光振興施策上及び市政運営上、極めて重要であることを十分理解しなければならない。
- (2) 本業務の遂行場所である京都市動物園は、明治36年（1903）年4月、市民有志からの寄附金を基に、全国で2番目に開園した歴史ある動物園であり、年間約95万人を超える入園者の接客を行うことから、親切・丁寧な対応はもとより、全ての入園者が快適な観覧時間を過ごす環境を提供し、施設の公共性を認識し、動物園の円滑な運営に寄与しなければならない。
- (3) 受託者は、受託前における業務習熟のための研修や、十分な体制の確保など、受託業務を円滑に遂行できるよう万全の体制で対応しなければならない。
- (4) 受託者は、労働基準法、京都市契約事務規則、京都市会計規則、京都市会計規則事務取扱要項、公金収納受託者の収納事務（業務マニュアル）等の関係法令を遵守のうえ、本仕様書に基づき誠実かつ完全に遂行しなければならない。

2 業務対象施設

所在地 京都市左京区岡崎法勝寺町 岡崎公園内
名称 京都市動物園（以下「委託者」という。）

3 業務期間

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

4 業務日時

(1) 業務日

3の業務期間のうち京都市動物園条例第2条に規定する休園日を除く毎日。

休園日は、毎週月曜日（月曜日が休日の場合は、翌平日）、及び平成30年12月28日から平成31年1月1日まで

また、年間3日間程度の以下の臨時開園日については、業務を実施すること。

平成30年4月2日（月）、5月1日（火）、8月13日（月）

退園口の誘導及び逆流監視業務については繁忙期（4月1日～6月10日、9月1日～11月30日、3月1日～3月31日）の土日祝、8月10日～8月14日、春休み（平成30年4月1日～4月7日、平成31年3月25日～3月31日）の平日及び夜間開園日（夜間開園の実施日数については年間12日間程度を、概ね春、夏、

秋の3回に分けて実施する予定。なお、平成29年度については、4月1日～2日(春)、8月11日～8月14日(夏)、9月16日～18日及び10月7日～9日(秋)に実施)に業務を実施すること。

(2) 業務時間

ア 5の(1)～(4)、(6)、(8)の業務

(ア) 3月～11月

午前9時から午後4時30分まで

(イ) 12月～2月

午前9時から午後4時まで

イ 5の(5)の業務

(ア) 3月～11月

午前8時から午後5時15分まで(入園は午前9時から午後4時30分まで)

(イ) 12月～2月

午前8時から午後4時45分まで(入園は午前9時から午後4時まで)

ウ 5の(7)の業務

(ア) 繁忙期(4月1日～6月10日、9月1日～11月30日、3月1日～3月31日)の土日祝、8月10日～8月14日、春休み(平成30年4月1日～4月7日、平成31年3月25日～3月31日)の平日

午前10時から午後4時30分まで

(イ) 夜間開園日

(ア)の時間に午後4時30分から午後7時30分までを追加する。

エ 夜間開園日における5の(1)～(4)、(6)、(8)の業務

午前9時から午後7時30分まで

オ 夜間開園日における5の(5)の業務

午前8時から午後8時15分まで(入園は午前9時から午後7時30分まで)

夜間開園日(夜間開園の実施日数については年間12日間程度を、概ね春、夏、秋の3回に分けて実施する予定。なお、平成29年度については、4月1日～2日(春)、8月11日～8月14日(夏)、9月16日～18日及び10月7日～9日(秋)に実施)に業務を実施すること。

5 業務内容

(1) 出札(入園料の徴収及び収納事務)業務(正面2名、東1名以上の人員を配置)動物園正面エントランス及び東エントランスで以下の出札業務を実施すること。

ア 動物園正面エントランス及び東エントランスの出札時間

(ア) 3月～11月は、午前9時～午後4時30分

(イ) 12月～2月は、午前9時～午後4時

※ 繁忙期等で、開園時間前に出札希望者が多数来園した場合、スムーズな入園を行うため、出札時間を繰り上げる等の柔軟な対応を行うこと。また、特別なイベント等で同様の対応が必要な場合があり、併せて対応を行うこと。

イ 入園券の出札及び管理業務

委託者が毎朝用意する入園券を受領し、出札を行うこと。業務終了後、未使用の入園券については、委託者に返却すること。なお、受領及び返還時は委託者及び受託者双方による引き継ぎを行うこと。

ウ 自動券売機器の運用業務

委託者が設置する自動券売機器を利用し、効率的な出札業務を行うこと。

ただし、自動券売機は、一般入園券のみ取扱可能であるため、その他の入園券（年間入園券・団体入園券・割引入園券・優待入園券等）については、手売りによる販売とする。

エ 釣銭管理業務

受託者が釣銭を用意し、保管等の管理を行うこと。

オ 入園料の徴収及び収納事務の業務

委託者の指示のもと収納事務を行い、業務終了後は委託者に対し、受託者指定の様式により書面で報告を行うこと。

カ 写真撮影サービス

年間入園券の出札時、購入者が券面貼付用写真の撮影を希望した場合、券面貼付用写真（2.4×3cm）を撮影し、印刷すること。これらの印刷に係るプリンタ・用紙・インク・ラミネートフィルムについては、受託者の負担とし、年間入園券の有効期間中の使用に耐えるものを使用すること。

（参考）平成28年度年間入園券発行枚数 5,027枚

平成29年度年間入園券発行枚数 3,635枚（11月末現在）

(2) 寄付金の収納事務（エサ代サポーター制度）（1名以上の人員を配置）

個人又は事業者が動物種ごとの飼料費に対して寄付する、10万円未満の寄付金を収納する。寄付者に対しては、寄付額500円以上でエサ代サポーター認定缶バッチ、寄付額1万円以上で缶バッチに加えて年間入園券を進呈する。

(3) 改札業務（5の(3), (4), (6), (8)で正面1名、東1名以上の人員を配置）

動物園正面エントランス及び東エントランスで以下の改札業務を実施すること。

ア 団体・個人の入園料免除者の確認業務

団体（入園料免除の申請団体を含む。）については入園届を確認し、入園届の内容と差異がないか確認すること。また、個人入園については、入園者数をカウントし、正確な入園者数を把握すること。

イ 再入園者の確認業務

再入園希望者については、当日有効な入園券を確認したうえで、再入園を許可すること。

ウ 入園者数の報告業務

業務終了後、当日の有料・無料全ての入園者数について、受託者指定の様式により書面で報告すること。

(4) 受付案内業務

ア 下見の受付及び管理業務

各種団体の下見等について、受付及び手続方法や諸注意に関する案内を行うこと。また、下見受付時に相談のあった内容については適宜記録し、可能な範囲で来園予定等を管理すること。

イ 拾得物・遺失物の受付及び管理業務

管理台帳を作成し、拾得物・遺失物の受付及び問合せ・管理業務を行うこと。併せて管轄の警察署に対する拾得物・遺失物の届出等を行うこと。

ウ 来園者に対する放送案内業務

園内放送装置を用い、来園者に対する施設案内・呼出し案内・催し物等の放送案内を行うこと。

エ 迷子等の受付・対応業務

迷子の受付や保護者に対する引渡等の対応業務を行うこと。また、必要に応じて委託者へ報告のうえ、管轄の警察署等関係機関へ連絡を行うこと。

オ イベント（催し）に関する補助業務

イベント受付、看板・ポスターの掲出、イベント案内放送、委託者が調達する景品の来園者への提供、その他イベントに関する補助業務を行うこと（昨年度補助実績は以下参照）。

- ・ スタンプラリーの景品提供（196日間）
- ・ えらべる倶楽部等入園特典のポストカード（1日10件程度）
- ・ 入園者先着プレゼント（うちわ：7～8月に500本/日、計16,000本。）
- ・ 入園者全員プレゼント（カレンダー：1月2日～5日に5,000枚/日。その他、ポストカード、ポスター等を20日間、100枚/日）

カ ベビーカー及び車椅子の貸出業務

来園者に対してベビーカー（16台）及び車椅子（9台）の貸出を行うこと。

※ 台数は現時点のもので、故障や寄付等により増減する場合がある。

キ 来園者の案内・取次業務

来園者に対し、施設や動物の位置等について案内を行うこと。また、委託者に対する来客等の取次を行うこと。

ク 補助犬の一時預り

来園者が補助犬を連れて来園した場合、必要に応じて介助犬・盲導犬・聴導犬を一時預かること。

ケ 事務作業補助業務

リーフレット等に対する簡易な修正等の事務作業を行うこと。

(5) 園内巡回業務（1名以上の人員を配置）

ア 園内巡回業務

定期的に園内を巡回し、来園者に対する案内を行うとともに、園内での喫煙等の不良行為者に対する注意・指導を行うこと。また、園内施設の不良箇所や危険箇所等を発見した場合については、速やかに委託者に報告し、必要に応じて使用中止の表示を行うこと。

学習利便施設のエレベーターの緊急ボタン、学習利便施設及び東エントランスのトイレに設置している呼出しボタンが押された場合は、現場確認を行うこと。

イ 図書館カフェの図書整理

毎日、午前（正午前）と午後（15時前後）に1回ずつ図書館カフェの図書を棚に戻す等の整理をする。

修繕等が必要な図書を確認した場合は、速やかに委託者に報告すること。

ウ 配架ラックの管理

配架しているチラシの日付が過ぎたものを順次撤去し、委託者が提供する新しいチラシに更新すること。

エ 授乳室の管理

授乳室が適切に利用できるように巡回時に点検を行うこと。

また、おとぎの国の授乳室については、ポットの水を開園前に給水し、閉園後排水すること。

おとぎの国の浄水器カートリッジの交換時期がきたらカートリッジの交換を行うこと。カートリッジについては委託者が調達する。

休園日前日の閉園時に退園口・おとぎの国の授乳室のベビーベッドのシーツを委託者へ渡し、休園日翌日の開園前に委託者から受け取ったシーツを各ベビーベッドに装着すること。

オ 開園前・閉園時における巡回業務

開園前の巡回時に、園内施設の不良箇所や危険箇所等を発見した場合については、速やかに委託者に報告するとともに、必要に応じて使用中止の表示を行うこと。

閉園時の巡回については、トイレ、授乳室等の消灯及び残留者等の確認及び退園案内・誘導業務を行うこと。

(6) 安全管理業務

ア 正面エントランス及び東エントランス付近での安全管理業務

来園車両の誘導及び来園者の安全管理を行うこと。

イ 非常時等避難誘導補助

非常時等における、全ての入園者の安全確保を行うとともに、避難誘導補助を行うこと。

ウ 応急処置

来園者が軽度の怪我や体の不調を訴えた場合、絆創膏の提供や救護室での休憩等の軽易な対応を行うこと。症状が重篤な場合や急変した場合については、委託者に報告しその指示を仰ぐこと。

(7) 繁忙期における退園口の誘導及び逆流監視業務（1名以上の人員を配置）繁忙期（4月1日～6月10日、9月1日～11月30日、3月1日～3月31日）の土日祝、8月10日～8月14日、春休み（平成30年4月1日～4月7日、平成31年3月25日～3月31日）の平日及び夜間開園日における退園口の誘導及び逆流監視を行うこと。

(8) その他

ア 駐輪場の整理案内業務

来園車両の誘導及び来園者の安全管理を行うこと。

イ 送迎車両に関する啓発・指導業務

送迎バス等に対する停止位置等の指示や、動物園外周道路に停車している車両に対する移動の声掛けを行うこと。

6 業務体制

- (1) 受託者は、受託業務の遂行を総括する者（以下「業務主任者」という。）及び業務主任者を補佐する者（以下、「業務副主任者」（2人でも可））を定めること。
- (2) 受託者は、受託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定めること。
- (3) 受託者は、公金について業務主任者又は業務従事者に収納させる場合は、出納員を委任する旨の内規を定めること。
- (4) 業務主任者は、常に業務全般を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な進捗に努めること。業務主任者又は副主任者のいずれかが常駐すること。
- (5) 業務主任者、副主任者及び業務従事者は、本業務の遂行に必要な知識と経験を豊富に有する者とする事。
- (6) 業務従事者は、全ての入園者に不快感を与えないよう、接客応対に必要な話術、接客術を会得した者とする事。
- (7) 受託者は、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、業務主任者及び業務従事者の変更時においても業務の遂行に支障がないよう、事前及び業務中の教育を万全に行うこと。
- (8) 受託者は、5の業務について、業務の実施に必要な人数の業務主任者、副主任者及び業務従事者を配置すること。この場合、各業務時間の間、業務が中断なく円滑におこなわれるようにしなければならない。
- (9) 受託者は、全ての業務において土曜・日曜・祝日等や繁忙期等における来園者の混雑が予想される場合等は増員等を行い、業務をスムーズに適切に行うこと。
- (10) 受託者は、法令の定めるところにより、業務に支障のないよう、必要な休憩時間を交替で取得させること。

7 被服等

- (1) 業務主任者及び業務従事者は、本業務の遂行にふさわしい統一した服装を着用すること。
- (2) 業務主任者及び業務従事者は、入園者に不快感を与えないよう、常に身だしなみを整えること。
- (3) 業務主任者及び業務従事者は、業務遂行中は名札を着用すること。

8 業務管理

- (1) 受託者は業務に関する報告事項及び引継事項等を記録した業務日報を提出するとと

もに、委託者の要請があるときは、業務の進行状況について報告を行うこと。

- (2) 受託者及び業務主任者並びに業務従事者は、入園者等から受託業務に係る苦情等を受けたときは、必要に応じて委託者に指示を仰ぐなど、適切に対応するとともに、対応後、速やかに委託者に文書にて報告を行わなければならない。
- (3) 受託者は、業務の遂行に必要な記録、資料の作成及び収集を行い、適正に保存整理するとともに、委託者の要請があるときは提出しなければならない。
- (4) 受託者は、業務の着手に先立ち、月間勤務表を前月の20日までに委託者に提出し、承認を得ること。
- (5) 受託者及び業務主任者並びに業務従事者は、本契約中に知り得た次に定める事項を漏らしてはならない。

ア 業務上知り得た個人情報等

イ 業務上知り得た知識及び委託者の業務上の秘密等

9 業務に掛かる費用の負担区分

(1) 委託者の負担

ア 業務遂行に必要な光熱水費

イ 事務机2台、事務用椅子12脚を貸与

ウ 無線機2台

(2) 受託者の負担

ア 業務主任者及び業務従事者の業務研修、習熟に掛かる費用

イ 業務主任者及び業務従事者の被服関係費用

ウ 業務遂行に必要な備品、消耗品（年間入園券用写真用紙、プリンターインク等を含む。）

エ 業務主任者及び業務従事者の防暑、防寒及び防虫対策に要する費用（あらかじめ委託者が対策を講じているものを除く。）

オ その他、本業務の遂行に伴う費用

10 その他

- (1) 当該契約における委託料の支払いについては、委託者が毎月業務終了後、受託者から適切な請求書の提出を受け、業務委託料を毎月分割（別紙 委託料金分割払計画書のとおり）で支払うこととする。
- (2) 本契約委託業務終了時に他の業者への引継ぎがある場合は、誠実に対応すること。