

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) 本業務の受託者は、本業務が、京都の代表的な芸術文化観光施設が多くある岡崎公園内に位置し、京都市（以下「委託者」という。）が運営してい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、本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80万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。

なお、受託者は、収納権限に係る収納金を領収したとき、又は払込みを受けたときは、払込書又は口座振替により、翌開庁日までに収納機関（特徴金融機関を除く。）へ払込むこと。ただし、翌開庁日に金融機関が休みの場合は、次に金融機関が営業する日と開庁日が重なる日に払込むこと。

2 業務内容

- (1) 出札（入園料の徴収及び収納事務）業務（人員を正面2名、東1名以上配置）
 - ア 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確認を行うこと。
 - イ 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。
 - ウ 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。
 - エ 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、委託者指定の様式により書面で報告を行うこと。また、収納した入園料等の収入は、翌営業日ま

でに払込書によって収納機関に払込むこと。

オ 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。また、印刷に係る機器及び物品に破損や不足がある場合、代替機や補充物品により、業務を遂行すること。

（参考）令和元年度年間入園券発行枚数	4,566枚
令和2年度年間入園券発行枚数	4,281枚
令和3年度年間入園券発行枚数	4,004枚
令和4年度年間入園券発行枚数	4,595枚（令和4年11月末現在）

(2) 改札業務（人員を正面1名、東1名以上配置）

ア 動物園正面エントランス及び東エントランスにおいて改札業務（入園券の確認）を行うこと。

イ 団体及び個人の入園料不徴収者の確認業務

個人については、入園料不徴収者であることを確認する。また、団体（入園料の不徴収の申請団体を含む。）については、入園届等を確認し、不徴収者であることの確認と入園届の内容について差異がないかを確認すること。

ウ 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（整理券入園や入園届による入園者については、団体名）を確認したうえで、再入園を受け付けること。

エ 入園者数のカウント及び報告業務

委託者指定の種類に分けて、入園者数のカウントを行うこと。

また、業務終了後、当日の有料・無料全ての入園者数について、委託者指定の様式により書面で報告すること。なお、印刷に係る機器及び物品に破損や不足がある場合、代替機や補充物品により、業務を遂行すること。

(3) 受付案内業務（人員を正面1名、東1名以上配置。ただし、東については(2)改札業務と兼任可能）

ア 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、動物園関係者や委託者に対する来客、業者等の確認を行い、取次を行うこと。なお、救急や施設に関する問合せ（施設の汚れ）等に対する報告を行う際は、現場確認を行うこと。

イ 下見の受付業務

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。

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 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。

オ 迷子等の受付・対応業務

迷子等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、迷子等の引き取りがない場合は、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。

カ イベント（催し）・周年事業等に関する補助業務

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、来園者の誘導等、その他イベントに関する補助業務を行うこと（令和3年度補助実績は以下参照）。イベントの概要等については、広報資料や公式 SNS の投稿を確認する等、積極的な情報収集に努めること。また、契約2カ年目、3カ年目には、契約1年目で経験したことを踏まえたうえでの補助対応を行うこと。

- ・えらべる倶楽部等入園特典のオリジナルグッズ（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20,000枚、

- カレンダー：1月2日～10日に500枚/日、計4,000枚）

なお、令和5年度は、京都市動物園が120周年を迎えるため、周年事業の実施を予定している。

キ ベビーカー、車椅子及び Ontenna（オンテナ）の貸出業務

貸出希望者の名前、連絡先等を記録した記録簿を作成し、来園者に対してベビーカー、車椅子及び Ontenna の貸出しを行うこと。

ク 事務作業補助業務

チラシやパン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。

ケ エントランス雰囲気醸成補助業務

来園者が季節やイベントの雰囲気を感じ取ることができるようなエントランスの雰囲気づくりに協力すること。展示物等は園内と統一されるよう委託者と調整すること。

(4) 寄付金の収納事務（エサ代サポーター制度）（人員1名以上を配置。ただし、(2)改札業務と兼任可能）

ア 個人又は事業者が動物種ごとの飼料費に対して寄付をする、10万円未満の寄付金を受領し、領収書を交付（所定様式、募金箱の募金を除く）。

イ 寄付者に対しては、寄付額500円以上でオリジナルグッズ（委託者が用意する。）、寄付額5,000円以上でトートバック（委託者が用意する。）、寄付額1万円以上で年間入園券（委託者が用意する。）を進呈する。なお、進呈する物品については、変更・追加する場合がある。

ウ 当日の募金額を報告書類（所定様式）で報告する。

エ 収納した募金は、収納金を翌営業日までに払込書によって収納機関に払込む。

(5) 有料イベント（催し）の受付事務（人員1名以上を配置。ただし、(2)改札業務と兼任可能。）委託する予定のイベントは確定次第随時依頼する。（令和4年度の実施イベントは以下参照。）

- ・「一日動物園体験」
- ・「夏休み動物園教室」
- ・「一日動物園体験」
- ・「ウインタースクール」
- ・「どうぶつ大接近！」

ア 事前募集のイベントの場合は、正面エントランスにおいて、参加者の名前を参加者名簿（委託者が用意する。）と照合し、整理券（委託者が用意する。）を交付する。参加者名簿を確認し、来園していない参加者がいる場合は、委託者に報告する。

イ 当日募集のイベントの場合は、正面エントランスにおいて、参加者に整理券（委託者が用意する。）を交付する。

ウ 混雑状況等で、受付事務の遂行が、受託者のみでは困難な場合は、委託者が補助を行うこととする。

(6) 安全管理業務（人員を1名以上配置）

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、絆創膏等（委託者が用意する。）の提供や救護室への誘導及び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) 園内巡回業務（人員を1名以上配置。ただし、(6)安全管理業務と兼任可）

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（午後3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こと。

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

委託者が提供する新しいチラシやパンフレットを配架すること。配架しているチラシやパンフレットの整理や補充、清掃を行うこと。在庫が少なくなった場合は、随時補充し、期間が過ぎたものについては順次撤去すること。

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。なお、カートリッジについては委託者が調達する。

また、園内のアルコール消毒液を確認し、補充すること。なお、消毒液については委託者が調達する。

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。

(8) 繁忙期及び夜間開園日において退園口の誘導及び逆流監視業務（人員を1名以上配置）

繁忙期及び夜間開園日における、来園者の退園口への誘導を行うこと。また、退園口からの入園（逆流）を監視し、逆流を確認した場合は、指導及び入園口への誘導を行うこと。

(9) 駐輪場の整理案内業務及び送迎車両に関する啓発・指導業務（人員を1名以上配置。ただし(6)安全管理業務と兼任可）

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

送迎バス等に対して、近隣駐車場への案内啓発や、動物園外周道路に停車している車両に対する移動の指導を行うこと。また、長時間指導に従わない場合等は、委託者に報告すること。

(10) 共通業務

ア 入園者に対して、親切・丁寧なサービスに努めること。

イ 岡崎地域の観光案内及び動物園に関することなど、入園者及び入園希望者からの各種問合せや苦情等に対応すること。

ウ 各業務の履行に当たっては、契約締結後、委託者から詳細についての説明を行うので、その内容に従うこと。

エ 状況に応じて、開園時間の変更等、適切な案内サインの作成・表示を行うこと。

オ 貸出し物品の消毒、消毒液の補充、マスクの着用等、必要な感染症拡大防止対策を行うこと。

カ その他、各業務に付随する業務を行うこと。

3 業務期間

令和5年4月1日から令和8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12月28日から翌年1月1日まで。

また、臨時開園日については、業務を実施すること。各年度3日前後の予定。

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14日、9月1日～11月30日、3月1日～3月31日）の土日祝、8月9日～8月13日、春休み（4月1日～4月7日、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日間を実施する予定。なお、令和4年度については、4月2日～3日、8月6日～7日、8月13日～14日、9月17日～19日、10月1日、10月8日～9日に実施）に業務を実施すること。

(2) 業務時間

ア 2の（1）～（6）、（9）の業務

(ア) 4月～11月、3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 2の（7）の業務

(ア) 4月～11月、3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 2の（8）の業務

(ア) 繁忙期（4月1日～6月14日、9月1日～11月30日、3月1日～3月31日）の土日祝、8月9日～8月13日、春休み（4月1日～4月7日、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

ウ(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2の（1）～（6）、（9）の業務

ア(ア)の時間に午後7時30分までを追加する。

オ 夜間開園日における2の（7）の業務

イ(ア)の時間に午後8時15分までを追加する。（入園は午前9時から午後7時30分まで）夜間開園の実施日数については年間12日間を実施する予定。

5 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、「副主任者」（2人でも可））を定めること。業務主任者及び副主任者は、業務期間中本業務に従事すること。ただし、委託者の承認を得た場合に限り、交代することができる。
- (2) 受託者は、業務主任者及び副主任者以外の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) 業務主任者又は副主任者は、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。
- (4) 業務主任者、副主任者は、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。
- (5) 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。
- (6) 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、副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。
- (7) 受託者は、2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行われるようにしなければならない。
- (8) 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。

6 業務主任者、副主任者及び業務従事者の被服等

- (1) 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) 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) 業務遂行中は名札を着用すること。

7 業務管理

- (1) 受託者は、収納金日計報告書等の京都市所定報告書及び入園料免除者数や団体入園者数などの入園者の記録や報告事項及び引継事項等を記録した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) 受託者は、入園者等から受託業務に係る苦情等を受けたときは、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) 受託者並びにその業務主任者、副主任者及び業務従事者は、本契約中に業務上知り得た個人情報や秘密等を漏らしてはならない。

8 業務に係る費用の負担区分

仕様書等で負担区分を明記したもののほか、委託者及び受託者の負担の区分は以下のとおりとする。

(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
- エ 自動券売機
- オ 入園券の印刷

(2) 受託者の負担

- ア 業務主任者、副主任者及び業務従事者の業務研修
- イ 業務遂行に必要な備品、消耗品（年間入園券用写真用紙、入園者数報告用用紙、プリンター、プリンターインク等を含む。）
- ウ 業務主任者、副主任者及び業務従事者の被服
- エ 業務主任者、副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もの（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もの

9 収納機関への収納について

京都市動物園への入園料、寄付金及び有料イベントの参加費については、京都市公金として取り扱うため、次のことを順守すること。

- (1) 入園料については、「収納金報告書」、寄付金（募金箱への募金を除く）及び有料イベントの参加費については、「収納金日計報告書」を作成し、委託者に提出すること。
- (2) 「京都市動物園サポーター制度」エサ代サポーター制度寄付金（募金箱への募金を除く）については、領収時に、領収調書を作成し、相手方に渡すこと。また、領収済通知書を委託者に提出すること。
- (3) 領収金は、領収後、払込書によって翌営業日までに収納機関に払込むこと。
- (4) 収納機関に払込む際には、公金を所持していることの重要性を忘れず、万全の注意を払うこと。
- (5) 京都市出納員が備える収納金出納簿及び領収調書受払簿等の帳簿に順じた帳簿を作成し、出納の状況を明らかにしておくこと。また、保存年限は文書が完結した日の属する会計年度の翌年度の4月1日から起算して5年とする。

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

ら適法な請求書の提出を受け、業務委託料を毎月分割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。
- (3) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた事項及び本協定に定めのない事項については、委託者と受託者が協議のうえ、そのつど定めるものとする。