

令和 8 年度千葉市動物公園総合案内及び入園ゲート業務委託

---

仕 様 書

---

令和 8 年 1 月 2 1 日

千葉市都市局公園緑地部動物公園

## 目次

第 1	総則.....	1
1	件名.....	1
2	目的.....	1
3	委託場所 .....	1
4	委託期間 .....	1
5	開園時間及び開園日 .....	1
第 2	業務の範囲及び体制 .....	1
1	業務の範囲.....	1
2	体制.....	2
3	体制図及び従事者名簿 .....	3
4	執務日時、執務場所 .....	3
5	収納事務受託者証.....	3
第 3	総合案内業務 .....	3
1	案内業務 .....	3
2	受付業務 .....	3
3	急病人等の対応 .....	4
4	園内放送業務 .....	4
5	迷子の対応.....	5
6	開園・閉園準備業務 .....	5
7	ポスター等掲出業務 .....	5
8	キッズルームの管理 .....	5
9	授乳室及びオムツ替え室の管理.....	5
10	救護室の管理.....	5
11	図書の管理 .....	5
12	年間パスポート発行業務.....	6
13	年間パスポート差額発行業務 .....	6
14	動物科学館内の巡回 .....	6
15	報告・集計等業務 .....	6
16	記録の保管 .....	6
第 4	入園ゲート業務.....	7
1	使用料（入園料）等収納・受付業務.....	7
2	駐車場使用料収納等業務.....	9
3	コインロッカー使用料収納業務.....	10
4	設備貸出及び使用料収納業務.....	10
5	入園管理システム処理業務 .....	11
6	使用料等の現金払込業務.....	11

7	報告・集計等業務.....	11
8	記録の保管.....	11
第5	その他業務.....	12
1	園内の巡回.....	12
2	災害時対応.....	12
3	事故等発生時対応.....	12
4	会議の開催.....	12
5	マニュアルの作成.....	13
6	その他各項目に付帯する業務で千葉市が指定する業務 .....	13
第6	その他 .....	13
1	サービス.....	13
2	費用分担 .....	13
3	再委託の禁止 .....	14
4	秘密の保持.....	15
5	個人情報の保護 .....	15
6	引継ぎ.....	15
7	委託料の支払方法.....	16
8	委託期間満了以前の契約の取り消し.....	16
9	裁判管轄 .....	16
10	その他.....	17

## 第1 総則

### 1 件名

令和8年度千葉市動物公園総合案内及び入園ゲート業務委託

### 2 目的

千葉市動物公園の総合案内及び各入園ゲートにおいて、使用料（入園料）の収納、来園者の受付誘導等の業務を迅速かつ効率的に行い、施設の適切な運営を実現することを目的とする。

### 3 委託場所

千葉市若葉区源町 280 番地 千葉市動物公園

### 4 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 5 開園時間及び開園日

原則として、本施設の開園時間及び開園日は、千葉市都市公園条例で定めるとおりとする。

- ・ 開園時間 9時30分から16時30分まで（最終入場は16時）
- ・ 開園日 以下①、②を除く毎日
  - ① 水曜日（ただし、国民の祝日に関する法律第3条に規定する休日にあたる場合は、その直後の休日ではない日）
  - ② 12月29日から翌年1月1日
- ・ 臨時開園日 市が定める以下の日は臨時開園日とする。

令和8年4月30日（木）、令和9年3月31日（水）

## 第2 業務の範囲及び体制

### 1 業務の範囲

業務の範囲は次のとおりとし、受託者は別に定める委託契約書、個人情報特記事項及び本書に定める事項に従い、執行するものとする。

#### （1）総合案内業務

- ア 案内業務
- イ 受付業務
- ウ 要望・苦情対応
- エ 急病人等の対応
- オ 園内放送業務
- カ 迷子の対応
- キ 開園・閉園準備業務
- ク ポスター・チラシ等掲出業務
- ケ キッズルームの管理
- コ 授乳室及びオムツ替え室の管理
- サ 救護室の準備及び管理

- シ 図書の管理
- ス 年間パスポート発行業務
- セ 動物科学館内の巡回、点検
- ソ 報告・集計等業務
- タ 記録の保管
- (2) 入園ゲート業務
  - ア 使用料（入園料）等収納・受付業務
  - イ 駐車場使用料収納等業務
  - ウ コインロッカー使用料収納業務
  - エ 設備貸付及び使用料収納業務
  - オ 入園管理システム処理業務
  - カ 使用料等の現金払込業務
  - キ 報告・集計等業務
  - ク 記録の保管
- (3) 園内の巡回
- (4) 災害時対応
- (5) 事故等発生時対応
- (6) 会議の開催
- (7) マニュアルの作成
- (8) その他各項目に付帯する業務で千葉市が指定する業務

## 2 体制

受託者は以下のとおり体制を整備し、従業員を配置すること。また、欠員等が発生した場合は直ちにその旨を市に報告し、欠員補充などの対応を行うこと。

### (1) 統括責任者（1名）

委託業務全体の管理指導及び市との連絡調整を行うことを目的として、統括責任者を1名配置すること。なお、統括責任者が業務従事者の各業務を兼務することは、可とする。

### (2) 業務責任者（2名）

総合案内業務、入園ゲート業務のそれぞれを管理することを目的として、業務責任者を各1名ずつ配置すること。

### (3) 業務副責任者（2名以上）

総合案内業務、入園ゲート業務において配置された業務責任者を補佐することを目的として、業務副責任者を各1名以上配置すること。

### (4) 業務従事者

業務を遂行する上で必要な人数の業務従事者を配置すること。必要人工については、「別紙 3 令和7年人工配置実績」及び「別紙 4 令和7年入園者数・駐車場利用台数一覧」を参考にし、繁忙期や閑散期を勘案しながら必要人工を設定すること。また、団体予約数や天候等による入園者数の増減が見込まれる場合は、市と連携しながら必要人工を見直し、必要人員を配置すること。

なお、配置する際の募集及び雇用に係る手続きは受託者の責任において行うこと。

### 3 体制図及び従事者名簿

受託者は業務の実施前に体制図及び従事者名簿を提出すること。また、変更が生じた場合は直ちにその変更後の体制図及び従事者名簿を提出すること。

### 4 執務日時、執務場所

各業務における執務日時及び執務場所については以下のとおりとする。

#### (1) 総合案内業務

- ・ 執務場所：動物科学館及び市が指定する場所  
(別紙1 業務対象場所(園内図)、別紙2 業務対象場所(動物科学館内図)のとおり)
- ・ 執 務 日：開園日に準じる
- ・ 執務時間：午前9時から午後5時を基本とする。ただし、大型連休等の繁忙期やイベント開催日は業務時間を変更する場合がある。また、研修等により、休園日についても勤務を命じる場合がある。

#### (2) 入園ゲート業務

- ・ 執務場所：正門、西口ゲート、北口ゲート及び市が指定する場所  
(別紙1 業務対象場所(園内図)のとおり)
- ・ 執 務 日：開園日に準じる
- ・ 執務時間：午前8時から午後5時30分を基本とする。ただし、大型連休等の繁忙期やイベント開催日は業務時間を変更する場合がある。また、研修等により、休園日についても勤務を命じる場合がある。

### 5 収納事務受託者証

市は受託者に対して収納事務受託者証を交付するものとし、この収納事務受託者証は業務の従事中、請求があった際にこれを提示しなければならない。

## 第3 総合案内業務

### 1 案内業務

動物科学館内総合案内（以下「総合案内」という。）において、来園者からの問い合わせや相談に対する案内を行うこと。また、代表電話（043-252-1111）における電話応対を行い、質問回答及び内容に応じた各担当部署への取次ぎを行うこと。

### 2 受付業務

#### (1) 団体等受付業務

学校等の団体からメールで送付される校外学習等利用申込書の内容を確認し、市が設置する入園管理システムに登録すること。また、申込団体が減免対象であるかを入園ゲートへ確認し、その結果と注意事項等の伝達を団体に対し行うこと。なお、受付に必要な機器、メールアドレス等については、受託者側で準備、設定すること。

(2) ボランティア活動受付業務

ボランティア活動記録簿を作成し、活動内容等の事項を月報と併せ報告すること。その他、ボランティア活動に際して必要な受付業務を市と協議のうえ、実施すること。

(3) 動物科学館内施設受付業務補助

問い合わせや相談において、動物科学館内施設（レクチャールーム、会議室等）の利用状況の確認を求められた場合、必要に応じて市が指定する方法を用いて照会すること。また、各施設の設備の不調等があった場合は、保守業者に取り次ぐこと。

(4) 拾得物・遺失物の受付

園内で拾得物や遺失物が発生した場合は、以下のとおり対応すること。

ア 拾得物の受付

(ア) 拾得物を発見、取得した場合は、拾得物預かり書に必要事項を記載する。

(イ) 貴重品（財布、車のカギ、携帯電話など）を拾得した場合は園内放送を行い、当事者の捜索を行う。

(ウ) 拾得物は拾得日から休園日の前日までの2週間を原則として、総合案内で保管する。その間、拾得物に関する問い合わせに対応する。落とし主から連絡があった場合はその後3か月間保管し、引き渡しなどの対応を行う。

(エ) 貴重品及び保管期間を過ぎた拾得物については、市に引き継ぐ。

イ 遺失物の受付

(ア) 遺失物の届出があった場合、遺失物届出書の記入を依頼する。

(イ) 遺失物を発見した場合は直ちに落とし主に連絡し、引き渡しなどの対応を行う。

(5) パンフレット、チラシの配架管理、郵送受付

市が提供するパンフレットやチラシを配架し、指定の期間満了後撤去、廃棄を行うこと。

また、園内パンフレットについては、団体や施設から郵送の要望があった場合には必要部数を梱包し、市に配送依頼をすること。

### 3 急病人等の対応

来園者等の急病やけが等に対応し、必要な救急要請や AED 活用を含めた応急処置を行うとともに、速やかに市に報告し、指示を仰ぐこと。救急要請を行った際には市と協力し、救急車の誘導、周囲の安全確保、報告書の作成を行うこと。

また、繁忙期（大型連休等）については、急病対応が増えることが想定されるため、受託者の費用負担にて看護師資格を有する者など、適切な助言や処置ができる従事者を配置すること。

### 4 園内放送業務

開園及び閉園のアナウンス、来園者へのお知らせなどの園内放送を、総合案内に設置している放送機器を利用して行うこと。主な放送内容は以下のとおり。

- ・ 開園・閉園アナウンス
- ・ 迷子、拾得物のお知らせ
- ・ 動物の食事時間（ガイド）等のイベントのお知らせ
- ・ 注意喚起等、市が指定する内容

## 5 迷子の対応

迷子の申し出や保護をした場合は園内放送を行い、当事者または保護者の捜索を行うこと。

## 6 開園・閉園準備業務

開園前、閉園前に以下の業務を行うこと。

- (1) 開園及び閉園の放送（録音テープの放送）
- (2) 開園時の開場及び閉園時の施錠（事務室内書庫）
- (3) 日付掲示板（動物科学館内、動物科学館前）の設置及び撤去
- (4) 動物科学館エントランス、クエストボード及びその周辺の美化
- (5) その他市が指定する作業

## 7 ポスター等掲出業務

市の指示に従い、総合案内等にポスター等の掲出を行うこと。また、期間満了後に撤去、廃棄を行うこと。

## 8 キッズルームの管理

動物科学館2階キッズルームの管理を行うこと。主な業務は以下のとおり。

- (1) 故障、汚損、破損の確認、報告
- (2) 設置図書の管理、補修
- (3) キッズスペース内設備の美化（ごみ拾い等）
- (4) その他市が指定する作業

## 9 授乳室及びオムツ替え室の管理

動物科学館2階授乳室及びオムツ替え室を管理し、来園者に提供すること。主な業務は以下のとおり。

- (1) 故障、汚損、破損の確認、報告
- (2) 調乳用温水器の清掃、メンテナンス
- (3) 授乳室内ソファ、おむつ交換台の管理（ごみ拾い等）
- (4) 消耗品（ビニール袋等）の補充
- (5) 床、流し台等の軽微な清掃（ごみ拾い等）
- (6) その他市が指定する作業

## 10 救護室の管理

動物科学館内の救護室を清潔に管理し、来園者に提供すること。主な業務は以下のとおり。

- (1) 故障、汚損、破損の確認、報告
- (2) 医薬品等の管理及び補充
- (3) ベッドの管理（天日干し、布類のクリーニングなど）
- (4) 床、流し台等の軽微な清掃（ごみ拾い等）
- (5) その他市が指定する作業

## 11 図書の管理

動物科学館内に配置されている図書（以下「配置図書」という。）の管理を行うこと。管理の流



れは以下のとおりとし、詳細な手順は市と協議のうえ、決定する。

(1) 図書の確認

ア 配置図書のリストを作成し、数量や状態管理を行う。

イ 「14 動物科学館内の巡回」の業務に併せ、館内に配置されている図書の数量と状態（破損や汚損等の有無）を確認する。

(2) 図書の回収

ア 配置図書に汚損や破損を発見した場合は回収し、リストに状況を記載する。

イ 回収した配置図書は市に引継ぎ、修復を依頼する。

## 12 年間パスポート発行業務

総合案内において、市が設置する「入園管理システム」を利用し、年間パスポートの発行業務を行うこと。主な業務手順は以下のとおりとし、詳細な手順については市と協議のうえ、決定する。

(1) 年間パスポート引換券の購入の有無を確認した後、申込書に必要事項を記入してもらう。

(2) 申込書に記入された内容を入園管理システムに入力する。

(3) 年間パスポートを印刷し、必要事項を説明したうえで手渡しする。

## 13 年間パスポート差額発行業務

総合案内において、希望者から入園料との差額支払いによる年間パスポートの購入の申出があった場合は、入園料との差額を徴収したうえで「12 年間パスポート発行業務」同様に業務の流れに基づき、年間パスポートの発行を行うこと。なお、徴収した差額については、1日1回西口ゲートに送致し、集計を依頼すること。

## 14 動物科学館内の巡回

動物科学館内を定期的に巡回（2回/日程度）し、設備の不具合や破損等がないかを確認すること。異常を発見した場合は直ちに市に報告し、市の指示のもと初期対応（貼り紙等）を行うこと。

## 15 報告・集計等業務

受託者は電話対応件数、拾得物件数、迷子、救護、その他市が指定する事項について、業務終了に日次業務報告書を作成し、市に報告すること。また、毎月末の業務完了後に月次業務報告書、年度末の業務完了後に年次業務報告書を作成し、市に報告すること。報告書は市が指定する形式（Microsoft Word、Excel、PowerPoint のいずれか）で作成し、委託期間終了後にすべてのデータを電子媒体（DVD-R 等）に格納し、提出すること。

## 16 記録の保管

受託者は、本事業の実施において作成した書類や記録について、適切に保管し、次期受託者に引き継ぐこと。市から資料の提出の指示があった場合には、迅速かつ誠実に対応すること。なお、書類の保管期限は3年とし、紙または電子媒体（DVD-R 等）による保存とする。

(1) 苦情等報告書

(2) 校外学習等利用申込書台帳等

(3) ボランティア活動記録簿

(4) 拾得物関係書類

- (5) 年間パスポート発行申込書
- (6) 業務報告書（日次・月次・年次）
- (7) 各種マニュアル

## 第4 入園ゲート業務

### 1 使用料（入園料）等収納・受付業務

#### (1) 開園前の業務

- ア 各入園ゲート改札事務所の解錠
- イ 改札口周辺（券売機周辺、広場など）の清掃
- ウ シャッターの解錠
- エ 当日イベント案内看板、リーフレット等の配置
- オ 年間パスポート等の事前確認
- カ 返金用現金（手提げ金庫）の準備及び保有額確認
- キ 入園券券売機のセットアップ
  - (ア) 入園券ロール紙
  - (イ) 払い戻し用現金（おつり）
  - (ウ) シャッター解錠
  - (エ) その他必要なセットアップ
- ク 窓口機のセットアップ
  - (ア) 窓口機パソコン
  - (イ) 払い戻し用現金
  - (ウ) キャッシュレス決済用端末
  - (エ) 年間パスポート読み取り機
  - (オ) レシートプリンタ
  - (カ) カード用プリンタ
- ケ オンラインチケットシステムのセットアップ（読み取り端末の起動）
- コ ベビーカー、車いす、電動車いす（セニアカー）の貸し出し準備

#### (2) 使用料（入園料）等の徴収

来園者から使用料（入園料）を徴収すること。基本料金構成と割引等の種類は以下のとおり。

- ア 大人（高校生以上）800 円
  - イ 中学生以下 無料
  - ウ 団体（有料人数 30 名以上）2 割引
  - エ 各種割引券等
    - (ア) 割引券 大人 640 円
    - (イ) 前売券 大人 640 円
    - (ウ) 招待券 無料
    - (エ) 施設利用券（利用者負担なし、または一部負担）
    - (オ) モノレールセット券
- 千葉都市モノレールのフリーきっぷと入園券が一体になったセット券

(カ) 特殊割引券(変額)

オ オンラインチケット及び Sonoligo 800 円(収納は別途指定納付業者が行う)

(3) 年間パスポートの販売に関すること

年間パスポートの購入希望者に年間パスポート引換券(大人 3,000 円)を販売し、引き換え場所(総合案内)への案内を行うこと。

(4) 割引チケットの販売に関すること

以下の書類を提示した来園者に対し、割引チケット(大人 640 円)を販売すること。

ア (株)千葉都市モノレールのフリーきっぷ

イ 一般財団法人日本自動車連盟(JAF)が発行する会員証または仮会員証

ウ 公益財団法人千葉県交通安全協会が発行する会員証及び運転免許証

エ 安全運転センターが発行する SD カード

オ 千葉市科学館が発行する年間パスポートまたは入園券

カ 千葉市美術館展覧会観覧券の半券、友の会会員証、スポンサーシップ会員証

キ その他市が指定する割引券等

(5) 施設利用券の発行元に対する施設利用料の請求に関すること

毎月の施設利用券の使用数を集計し、施設利用券発行元に対し請求を行うこと。請求に際しては、事前に市に対し使用数、請求額を報告すること。

(6) 返金処理に関すること

入園券等を誤って購入した者に対して返金を行うこと。なお、返金は原則として現金による支払いにのみ行うこととし、その他の返金については、市の指示を仰ぐこと。

(7) 使用料(入園料)の減免に関すること

千葉市動物公園入園料減免基準要綱該当者に対し、使用料(入園料)減免の確認を行うこと。

(8) 団体利用者の受付に関すること

ア 総合案内で受付をした団体が入園料等の減免対象であるかを判断し、回答すること。

イ 団体利用者の情報を確認し、当日来園した際の照合、受付、注意事項の伝達を行うこと。

また、団体利用者の情報に変更があった場合は、必要に応じて情報の修正を行うこと。

(9) 来園者への案内、情報共有に関すること

来園者に対して必要な案内や情報共有を行うこと。主な連絡事項は以下のとおり。

- ・ 施設案内
- ・ イベント情報
- ・ 動物の展示状況
- ・ 注意喚起(工事や災害に関すること、利用の際の注意事項など)

(10) 閉園時の業務

ア 券売機の停止、券売機シャッターの封鎖(午後4時を基本とする)

イ 当日のイベント案内看板、リーフレットの整理

ウ 翌日のイベント確認と準備、期限切れリーフレットの撤去

エ シャッターの封鎖、施錠

オ 券売機の現金回収、集計

カ ベビーカー、車いす、電動車いすの格納

キ 日報の作成

ク 各入園ゲート改札事務室の施錠

(11) 各ゲートにおける業務

ア 正門

国旗の掲揚（祝日及び1月2日、3日）

イ 西口ゲート

・駐車場ゲートの開閉、休園日前日及び休園日翌日の案内板の反転

・混雑時の車両誘導、駐車場開閉等

ア 北口ゲート

主に大型バスによる団体入園ゲートとして利用されるため、夏季（6月中旬～9月上旬）及び冬季（12月上旬～2月下旬）の日曜、祝日を除く日は入園ゲートを原則として閉鎖する。ただし、それらの期間においても団体予約や混雑予測の状況に応じて臨機に開門することとし、その判断は原則として開門日の2営業日前に協議する。

(12) 混雑時における入園券の手売り販売に関すること

券売機及び窓口機における入園券の販売が混雑した場合、状況に応じて入園券の手売り販売（現金による販売）を行い、混雑緩和に努めること。

(13) その他使用料（入園料）等収納・受付に関する付帯業務

使用料（入園料）の収納・受付にあたり、市または受託者が必要と判断した業務については、実施方法等を協議したうえで実施すること。

## 2 駐車場使用料収納等業務

本業務については、主に西口ゲートに従事する者が行うこと。

(1) 開園前業務に関すること

ア 駐車場精算機のセットアップ

（ア）領収書ロール紙

（イ）払い戻し用現金（おつり）

（ウ）キャッシュレス決済用端末

イ 駐車場精算機の開放（カラーコーン等の撤去）

ウ 駐車場ゲートの解錠（モノレール側車両入口）

エ 駐車場ゲート案内板の反転（休園日翌日）

(2) 駐車場使用料の徴収

車での来園者に対し、駐車場使用料を徴収すること。基本料金構成は以下のとおり。

ア 普通車 800 円

イ 大型車（マイクロバス含む）3,200 円

(3) 駐車場精算機の運用

ア 不具合対応

イ 払い戻し用現金（おつり）の補充、売上金の回収

ウ インターホン対応

(ア) 千葉市動物公園駐車場使用料減免基準該当車両の免除確認

(イ) 精算機の操作補助（キャッシュレス決済に関する対応を含む）

(4) 駐車場内の安全点検及び混雑時の車両誘導

駐車場内の掲示物や設置物（カラーコーン等）などに破損が無いかを点検すること

また、車両混雑時にはスムーズに駐車ができるよう車両を誘導し、市が交通整理員を配置した場合は、連携して誘導を行うこと。

(5) 混雑時における駐車場使用料の直接徴収（手売り）

繁忙期など、車両が駐車場精算機で混雑した際にスムーズに駐車場に進入できるよう、駐車場使用料の直接徴収（手売り）を行うこと。また、キャッシュレス決済を希望された場合は、必要に応じて来園者の操作を補助すること。

(6) 閉園時の業務

ア 駐車場精算機の閉鎖（原則午後4時とし、市が指示した場合にのみ変更とする。）

イ 売上金の集計

ウ 残存車両の確認、園外への誘導

エ 駐車場ゲートの施錠（モノレール側車両入口）

オ 駐車場ゲート案内板の反転（休園日前日）

カ 日報の作成

(7) その他駐車場使用料収納業務に関する付帯業務

駐車場使用料収納業務において、市または受託者が必要と判断した業務については、実施方法等を協議したうえで実施すること。

### 3 コインロッカー使用料収納業務

園内に設置されているコインロッカー使用料の回収、収納を行うこと。

(1) 開園前に園内の各コインロッカー内に荷物が残置されていないかを確認する。残置されている荷物がある場合は市に連絡し、拾得物として回収すること。また、コインロッカーの不具合を発見した場合は随時市に報告すること。

(2) 毎月1回、市立ち合いのもと、各コインロッカーの使用料を回収する。回収日については、市と都度協議のうえ、決定すること。

(3) コインロッカーの設置数等については以下のとおり。

ア 設置数

・ 展望デッキ下：中型8個

・ 正門：中型8個、大型8個

イ 使用料 中型 200 円、大型 300 円

(4) その他、コインロッカー使用料収納業務において、市または受託者が必要と判断した業務について、実施方法等を協議したうえで実施すること。

### 4 設備貸出及び使用料収納業務

必要とする来園者に対し設備（ベビーカー、車いす、電動車いす）の貸出を行い、使用料の収納

を行うこと。

(1) 貸出設備及び使用料

ア ベビーカー (1 日 250 円/台)

イ 車いす (無料)

ウ 電動車いす (1 時間 300 円、以降 30 分につき 150 円/台)

(2) 開園前に各ゲートに配置されている設備を点検し、故障や汚損、破損がないかの確認を行う。故障等を発見した場合は市に報告する。

(3) 設備貸出の申し出があった場合、注意事項等を説明のうえ、使用料を徴収し、貸出を行う。

ただし、以下に該当する場合は各ゲートでの使用料の徴収は行わない。

ア ベビーカーの貸出において、オンラインチケットを購入している場合

イ 車いすの貸出

ウ 電動車いすの貸出において、身体障害者手帳、精神障害者福祉手帳、療育手帳の提示があった場合 (全額減免)

(4) 返却後、故障等がないかを点検し、必要なメンテナンスを行う。

(5) 閉園時に返却されていない設備がないか、在庫の確認を行う。未返却の設備がある場合は搜索を行う。

(6) その他、設備貸出及び使用料収納業務において、市または受託者が必要と判断した業務について、実施方法等を協議したうえで実施すること。

## 5 入園管理システム処理業務

受託者は、券売機及び駐車場精算機から出力されたジャーナルプリント及び手売りまたは返金の集計データなどをもとに、市が設置する入園管理システムに情報を入力し、作成した日報を市に対し提出すること。また、団体利用者の受付をする際には入園管理システムに受付内容を入力し、随時更新するものとする。なお、団体受付の入力に関しては、総合案内の従事者と随時連携すること。

## 6 使用料等の現金払込業務

受託者は各使用料の収納し、当日収納分をその翌日 (当該日が休園日、金曜日、土曜日のいずれかに当たる場合は、最も近い日曜日または国民の祝日に関する法律 (昭和 23 年法律第 178 号) に規定する休日ではない日) に市が交付する現金払込書により千葉市指定金融機関に払い込むこと。なお、受託者は各使用料の収納状況を常に明確にし、細心の注意を払い保管するものとする。

## 7 報告・集計等業務

受託者は入園者数、駐車台数、設備貸付使用件数、収納金額、その他市が指定する事項について、業務終了後に日次業務報告書を作成し、市に報告すること。また、毎月末の業務完了後に月次業務報告書、年度末の業務完了後に年次業務報告書を作成し、市に報告すること。報告書は市が指定する形式 (Microsoft Word、Excel、PowerPoint のいずれか) で作成し、委託期間終了後に電子媒体 (DVD-R 等) に保存し、提出すること。

## 8 記録の保管

受託者は、本事業の実施において作成した書類や記録について、適切に保管し、次期受託者に

引き継ぐこと。市から資料の提出の指示があった場合には、迅速かつ誠実に対応すること。なお、書類の保管期限は3年とし、紙または電子媒体（DVD-R等）による保存とする。

- （１）日次業務報告書
- （２）月次業務報告書
- （３）年次業務報告書
- （４）その他市が指定する書類、記録

## 第5 その他業務

### 1 園内の巡回

受託者は、業務の範囲内を適宜巡回し、来園者等の安全確保、利便性の向上に努めること。

### 2 災害時対応

- （１）受託者は契約期間中、市が作成する緊急時対応マニュアルに沿って対応するものとし、緊急連絡網を作成のうえ、緊急事態に備えるとともに、市が行う避難訓練等に協力すること。
- （２）受託者は、地震や台風等の自然災害及び感染症の発生または予測がされる場合は、市と連携して来園者等の安全確保を迅速に行うこと。また、千葉市災害対策本部等が設置された場合は、その指示に従うとともに、行政機関と連携して災害対応にあたること。

### 3 事故等発生時対応

- （１）事故等が発生した場合は速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して緊急事態発生旨を通報しなければならない。
- （２）事故等に対する対応については、市と協議のうえ行うものとする。ただし、受託者において事故発生時に何らかの措置を迅速に講じる必要があると判断した場合は、受託者の責任において必要な措置を行うものとする。
- （３）受託者は市と協力して事故等の原因調査にあたり、再発防止策を講じなければならない。
- （４）事故等への一次対応が完了後、発生時の状況や対応について記載した事故報告書を作成し、当日中に提出しなければならない。
- （５）動物の脱走及びそれに備えた訓練時においては、適切に対応するとともに、市の指示に従い協力支援を行うこと。

### 4 会議の開催

#### （１）定例会

各業務において、以下の事項を報告する定例会を月1回程度開催すること。日程調整及び会場の確保は市と協議のうえ、受託者側で行うこと。また、定例会の議事録は受託者が作成し、定例会開催から2営業日以内に市に提出すること。

- （１）総合案内及び入園ゲートにおける受付・処理件数（月次業務報告）
- （２）来園者からのご意見、苦情およびそれらに対する改善対策
- （３）受託者からの改善提案
- （４）その他市に報告すべき事項
- （５）**接遇研修等の進捗状況 スキルアップ**

## (6) 臨時会

業務の遂行にあたり、市に対して報告または協議が必要な事項が発生した場合は市と協議のうえ臨時会を開催すること。日程調整及び会場の確保は市と協議のうえ、受託者側で行うこと。また、臨時会の議事録は受託者が作成し、定例会開催から2営業日以内に市に提出すること。

## 5 マニュアルの作成

受託者は、本仕様書に記載の業務について業務マニュアルを作成し、市に提出すること。マニュアルの作成に当たっては、事前に作成の体制、記載項目を市に提示し、指示を仰ぐこと。

## 6 その他各項目に付帯する業務で千葉市が指定する業務

各業務に付帯する業務で仕様書に記載のないものは市と協議のうえ決定し、実施すること。

# 第6 その他

## 1 服務

### (1) 接客・接遇

- ア 受託者は千葉市動物公園が集客観光施設であることを十分に理解し、来園者等に対する接客姿勢を厳正にするとともに、言動に注意し、親切丁寧に対応しなければならない。
- イ 受託者は接遇に関する研修を業務従事者全員に実施しなければならない。研修は外部講師を招聘して実施するものとし、研修内容は市と協議のうえ決定する。実施後は実施報告書を市に提出すること。
- ウ 受託者は救急救命講習を業務従事者に対して実施しなければならない。受講者は市と協議のうえ決定する。実施後は実施報告書を市に提出すること。

### (2) 服装

業務従事者は業務に従事する間、ユニフォーム及び名札を着用すること。なお、名札の内容は市と協議のうえ決定する。

## 2 費用分担

本業務に関する費用負担は以下のとおりとする。

### (1) 市が負担する費用

本業務に関連する以下の設備やシステムに関する費用等については、市が負担する。

- ア 執務場所の維持管理経費（消防機器点検費用、光熱水費、通信費及び清掃費用を含む。ただし、本仕様書に特筆するものは除く）
- イ 入園管理システム及びそれに付随する入園券券売機等の機器の維持諸経費（ロール紙等の消耗品を含む。ただし、本仕様書に特筆するものは除く）
- ウ 事務用品（机、椅子、更衣ロッカー、大型金庫等の什器類を含む）

### (2) 受託者が負担する費用

本業務の遂行にあたり必要となる以下の事務用品等については、受託者において準備、負担すること。



- ア 払戻用等の現金（つり銭）及びこれを補完する手提げ金庫
- イ 使用料等の現金振込業務において使用する移動車両及び任意保険を含む維持運行に要する諸経費
- ウ 動物公園敷地内移動用の車両、原動機付自転車、自転車及び任意保険を含む維持運行に要する一切の諸経費
- エ 本業務において受託者の名義で発行する領収書及びスタンプ
- オ 業務従事者が業務中に着用するロゴ入りユニフォーム（作成前に市の確認許可を受けること。また、快適に従事できるよう、気候に合わせた複数パターンのユニフォームを準備すること）
- カ 事務において使用する消耗品、事務用品及びプリンタインク等
- キ 各研修における講師謝礼等の研修に掛かる費用（ただし、会場を千葉市動物公園内とする場合は無償で利用できるものとする）
- ク 使用料等の集計に用いるパソコン及び消耗品及び通信運搬費
- ケ 急病人対応における看護師等の配置に必要な費用
- コ 総合案内の業務において必要な通信機器（パソコン、FAX 等）及び FAX の通信費
- サ ちばシティポイント付与に係る物品以外のボランティア活動管理に係る消耗品
- シ キッズスペース及び授乳室、オムツ替え室の管理に必要な消耗品
- ス 救護室で必要な消耗品、医薬品類、救護ベッドのクリーニング代

（３）その他

仕様書に記載がない経費のうち必要と認められるものについては、双方協議のうえ決定するものとする。

（４）修繕

受託者は、本施設内の建築物、建築設備、什器、備品等の劣化、破損等の発見に努めるとともに、破損等により正常な機能を発揮することができなくなった場合、もしくは正常な機能を発揮できない可能性が生じた場合、速やかに適切な対処に努めるとともに市に報告を行い、対処方法に関して市と協議を行うこと。

修繕の実施に関しては原則として市が決定、実施を行うものとするが、受託者の責による劣化、破損等の修繕は受託者が実施するものとする。

### ３ 再委託の禁止

- （１）受託者は業務の全部を一括して、または設計図書において指定した主たる部分を第三者に委任、または請け負わせてはならない。
- （２）受託者は前項の主たる部分のほか、市が設計図書において指定した部分を第三者に委任、または請け負わせてはならない。
- （３）受託者は、業務の一部を第三者に委任、または請け負わせるときは、請負者の照合または名称並びに住所、業務の範囲等を明らかにし、あらかじめ市に対しその内容を通知しなければならない。

#### 4 秘密の保持

- (1) 受託者は業務において知り得た情報の一切を第三者に漏らしてはならない。なお、本業務の契約が終了、または解除された後も同様とする。
- (2) 受託者は業務において収集し、記録した情報及びこの契約を実施するために用いられた資料及びその結果について、市の許可なく第三者に転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は業務上知り得た情報について、市が定めた場合を除き、業務完了後に抹消、焼却及び切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

#### 5 個人情報の保護

- (1) 受託者は業務において個人情報を取り扱うときは、「千葉市個人情報保護条例」等を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は取り扱った個人情報について、市の許可なく第三者に転写、複写、閲覧等を行ってはならない。
- (3) 受託者は業務完了後、市が定めた場合を除き、取り扱った個人情報を抹消、焼却及び切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

#### 6 引継ぎ

##### (1) 事務引継ぎ

- ア 受託者は、業務を市から受託することが明らかになった場合には、市及び市が指定する者から委託事務に関する一切の事務を事前に引き継がなければならない。
- イ 受託者は業務開始までの間に、業務従事予定者に対し3日間程度の研修期間を設けなければならない。
- ウ 受託者は業務期間が満了するまでに新たな業務受託者に対し、業務の引継ぎ及び業務マニュアルの引き渡しを行い、業務引継書の作成、取り交わしを行わなければならない。
- エ 前号に規定する業務引継書を作成した場合、業務開始の5日前までにその写しを市へ提出すること。
- オ 受託者は、業務の期間が満了したとき、または契約が解除されたときには、速やかに委託事務に関する一切の事務を市及び市が指定した者に引き継ぐものとする。
- カ 前各号に掲げる事務に要する経費は受託者が負担するものとする。

##### (2) 原状復帰業務

- ア 受託者は本契約の終了までに、管理物件の性能及び機能を適切に発揮できる状態まで復旧し、著しい損傷が無い状態で市に引き継ぐこと。
- イ 前号に関わらず、市が認めた場合については、受託者が管理物件の原状復帰を行わず、別途市が定める状態で管理物件を明け渡すことができるものとする。
- ウ 原状復帰にあたっては、市立ち合いの元、状況の確認を行うものとする。

##### (3) 備品の扱い

- ア 貸与された備品について、受託者は市または市が指定する者に対して引き継がなければならない。

- イ 受託者が所有する備品については、受託者の所有を示すラベル等を貼付し、原則として受託者の負担で撤去、撤収するものとする。ただし、市との協議において、両社が合意した場合、受託者は市または市が指定する者に対して引き継ぐことができるものとする。

## 7 委託料の支払方法

委託料の支払いについては、年3回払いとする。

- ・ 1回目…令和8年4月～7月分（8月支払い）
- ・ 2回目…令和8年8月～11月分（12月支払い）
- ・ 3回目…令和8年12月～令和9年3月分（年度末支払い）

## 8 委託期間満了以前の契約の取り消し

### （1）契約の取り消し

- ア 市は、受託者が次のいずれかの項に該当すると認められるとき、この契約の取り消し、または期間を定めて業務の全部もしくは一部の停止を求めることができる。
- （ア）業務に際し不正行為があったとき。
  - （イ）市に対し虚偽の報告をし、または正当な理由なく報告を拒んだとき。
  - （ウ）受託者が本契約の内容を履行せず、またはこれらに違反したとき。
  - （エ）自らの責に帰する事由により、受託者から本契約締結の解除の申し出があったとき。
  - （オ）その他、市が必要と認めるとき。
- イ 市は、契約の取り消しを行おうとする場合は、事前にその旨を受託者に対し通知したうえで、次の事項について協議しなければならない。
- （ア）契約取り消しの理由
  - （イ）受託者の抗弁の適否
  - （ウ）受託者による改善策の提示と契約取り消しまでの猶予期間の設定
  - （エ）その他必要な事項

### （2）委託料の支払い、賠償

- ア 委託期間の中途において委託契約の取り消しをした場合は、委託契約取り消しの日までの期間に係る委託料を日数による按分で算出し、受託者に支払う。
- イ 市が受託者との委託契約を取り消した場合において、受託者が市に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。
- ウ 市が受託者との委託契約を取り消した場合において、受託者に損害や損失、追加費用が生じて、市はその損害の責を負わない。

### （3）不可抗力による契約の取り消し

市または受託者は、自然災害等の不可抗力の発生により、業務の継続が困難と判断した場合は、相手方に対して委託契約の取り消しの協議を求めることができる。

## 9 裁判管轄

本契約に関して生じる紛争については、千葉市を管轄する裁判所を専属的管轄裁判所とする。

## 10 その他

### (1) 業務監督者等の選任

市は受託者の業務を指示監督するため、業務監督者及び同監督補助者を選任する。業務監督者等は、動物公園副園長が所属職員の中から選任する。

### (2) 円滑な市事業への協力

- ア 市が主催する千葉市動物公園の運営会議への参加及びイベント開催時の協力要請があったとき、受託者は応じなければならない。
- イ 本業務仕様書に挙げた業務内容に付帯する業務については、両者協議のうえ決定する。
- ウ 受託者は市が千葉市動物公園の管理運営上必要として契約する委託業者（清掃等管理業務、警備、動物科学館他清掃、電気・機械設備保守管理業務などを行う事業者）と連携し、円滑に業務を遂行すること。
- エ 受託者が業務の円滑な遂行のために掲出物や配布物を作成する場合は、掲出物作成ガイドラインを遵守の上、掲出及び配布時は市の承認を得ること。
- オ 条例改正により料金等の改定があった場合は、本仕様書の記載箇所を改定後の内容で読み替えるものとする。

### (3) 情報公開

受託者は、業務に関することについて、市が定める「千葉市情報公開条例（平成12年千葉市条例第52号）」に準じ、情報公開に応じなければならない。また、業務の遂行について、外部機関等による評価検査等を行うときはこれに応じなければならない。また、市が求めるときは、当該外部機関による監察に応じなければならない。

### (4) 権利・業務の譲渡の禁止

受託者は、本契約によって生じる権利または業務を第三者に譲渡、または継承させてはならない。ただし、事前に市の承認を受けた場合はこの限りではない。

### (5) 請求、通知等の様式

本契約に関する請求、通知、申し出、報告、承諾及び解除は、本契約に特別の定めがある場合を除く、書面により行わなければならない。

### (6) 受託者の所在地等の変更

受託者は業務の実施中に次に挙げる事項に変更が生じた場合は、直ちに市に届け出なければならない。

- ア 名称、所在地、代表者名、代表者印、電話番号、従事者等、業務の遂行及び委託料の支払いに必要な事項に変更が生じたとき。
- イ その他、業務の実施上必要な事項。

### (7) 契約の変更

業務に関し、前提条件や内容を変更したとき、または特別な事情が発生したときは、両者協議のうえ、本契約の規定を変更することができる。

### (8) 第三者への賠償

- ア 業務の実施において、受託者の責に帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合は、

受託者がその損害を賠償しなければならない。

- イ 第三者に生じた損害が、市及び受託者のいずれの責に帰することができない事由による場合は、両者協議のうえ、対応を決定する。
- ウ 市は、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害について、第三者に対して賠償した場合、受託者に対して賠償した金額及びその賠償に伴い発生した費用を求償することができる。
- エ 受託者は、その分担するリスクに応じ、利用者の事故等にその合えた損害賠償責任保険、車両等に関する保険、市が所有する動産・不動産に対する保険等のうち、必要な保険に加入すること。当該保険からの保険金支払いによって、被害者への損害賠償責任や市からの求償に対応することを原則とする。なお、必要となる各種保険等への加入行為・申請等は、受託者が行うものとする。また、加入・申請にあたって、所有者の証明書類等が必要な場合は、市がこれを貸与、準備する。

(9) 仕様書に定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて協議し、決定する。