

千葉市動物公園総合案内及び入園ゲート業務委託

業 務 仕 様 書

令和6年1月

千葉市都市局公園緑地部動物公園

目 次

第1節 基本的事項

第1章 基本的事項

- 1 目的
- 2 公共性の主旨の尊重
- 3 市の施策の適正な理解に基づく業務の履行
- 4 業務の場所
- 5 委託期間
- 6 開園時間及び開園日
- 7 業務の範囲
- 8 法令の遵守
- 9 業務監督者等の選任
- 10 業務監督者等の役割
- 11 業務従事者及び人工配置
- 12 収納事務受託者証
- 13 業務の執務日及び執務時間
- 14 業務の執務場所
- 15 業務責任者の役割

第2節 入園ゲート業務

第1章 業務の内容（入園料等収納業務）

- 1 使用料（入園料）等収納・受付業務
- 2 駐車場使用料収納等業務
- 3 コインロッカー使用料収納業務
- 4 ベビーカー貸出及び使用料収納業務
- 5 電動車いす貸出及び使用料収納業務
- 6 第2節第1章1及び2に規定する各業務で使用する電子計算機（以下「入園管理システム」）の処理業務
- 7 第2節第1章1から5で収納した使用料等の現金払込業務
- 8 業務の報告

第3節 総合案内業務

第1章 業務の内容

- 1 案内業務
- 2 受付業務
- 3 急病等への対応
- 4 迷子・拾得物
- 5 園内放送業務
- 6 開園・閉園準備業務
- 7 図書閲覧室・書庫等の管理運営業務
- 8 ポスター・チラシ等掲出業務
- 9 授乳室の準備及び管理
- 10 救護室の準備及び管理
- 11 年間パスポート発行業務
- 12 報告・集計業務
- 13 記録の保管

第4節 業務の内容（共通部分）等

第1章 業務の内容（共通部分）

- 1 甲による業務の改善指示
- 2 マニュアル等の作成業務
- 3 苦情等の報告
- 4 巡回
- 5 緊急時の対応
- 6 事故等発生時の報告書提出
- 7 災害時等の対応

第2章 その他

- 1 サービス
- 2 経費の負担
- 3 再委託の禁止
- 4 秘密の保持
- 5 個人情報の保護
- 6 引継ぎ事項
- 7 支払方法
- 8 委託満了以前の契約の取り消し
- 9 裁判管轄
- 10 その他

第1節 基本的事項

第1章 基本的事項

1 目的

千葉市（以下「甲」という。）が発注する千葉市動物公園総合案内及び入園ゲート業務（以下「業務」という。）について必要な事項をここに定める。

2 公共性の主旨の尊重

業務の受託者（以下「乙」という。）は、施設が市民の福祉の増進及び市民利用に供することを目的に設置したものであることを踏まえ、利用者をはじめとした市民ニーズの把握及びこれを十分に反映した施設運営が実現できるように努め、業務の実施にあたって求められる公共性を十分に理解し、その趣旨を尊重するものとする。

3 市の施策の適正な理解に基づく業務の履行

乙は、公の施設の運営に関する業務を甲に代わって行う者である。したがって、市の施策については、甲と同様に行うことが求められる。乙は、以下に示す施策を踏まえ、運営体制を構築し業務を実施する。

(1) 市内雇用への配慮

乙は、新たに発生する雇用については、率先して千葉市民の雇用を図ること。

(2) 男女共同参画社会の推進

千葉市男女共同参画ハーモニー条例（平成14年千葉市条例第34号）では、市は、すべての市民が男女の別なく個人として尊重され、お互いに対等な立場であらゆる分野に参画する機会が確保され、責任を分かち合う男女共同参画社会の実現を目指すとしている。乙にも、男女が働きやすい職場環境の整備が求められる。

(3) 環境への配慮

千葉市環境基本条例（平成6年千葉市条例第43号）では、市は、環境への負荷の軽減や環境の保全等に努めるとしている。乙にも、再生資源その他の環境への負荷の低減に資する原材料の利用や、環境に配慮した役務の提供等の具体的な取組が求められる。

(4) 災害時の対応

乙は、災害時においては、市とともに災害対応を行っていく責務を負っていることを十分に認識しておくこと。また、本書に定めていない事項についても、市の指示に従うこと。

(5) 暴力団の排除

乙は、千葉市暴力団排除条例（平成24年千葉市条例第36号）に基づく事業者の責務を果たすために必要な措置を講ずること。

4 業務の場所

千葉市動物公園内とする。

5 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。

6 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 9：30から16：30まで

開園日 水曜日（その日が国民の祝日に関する法律第3条に規定する休日に当たるときは、その直後の休日でない日）及び12月29日から翌年の1月1日を除く毎日とする。ただし、令和6年5月1日、令和7年3月26日は開園日のため業務を実施する。

7 業務の範囲

業務の範囲は次のとおりとし、乙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) 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) ベビーカー貸出し及び使用料収納業務
- (オ) 電動車いす貸出し及び使用料収納業務
- (カ) 第2節第1章1及び2に規定する各業務に使用する入園管理システムの処理業務
- (キ) 第2節第1章1から5で収納した使用料等の現金払込業務
- (ク) 業務の報告
- (2) 総合案内業務
 - (ア) 案内業務
 - (イ) 受付業務
 - (ウ) 要望・苦情対応
 - (エ) 急病等への対応
 - (オ) 迷子・拾得物
 - (カ) 園内放送業務
 - (キ) 開園・閉園準備業務
 - (ク) 図書閲覧室・書庫等の管理運営業務
 - (ケ) ポスター・チラシ等掲出業務
 - (コ) 授乳室の準備及び管理
 - (サ) 救護室の準備及び管理
 - (シ) 年間パスポート発行業務
 - (ス) 報告・集計等業務
- (3) 巡回
- (4) 防災等
- (5) 緊急時の対応
- (6) 災害時の対応
- (7) その他、前記各項目に付帯する業務で、甲が必要に応じ指示する業務

8 法令の遵守

乙は、業務の遂行にあたっては、関係法令、千葉県都市公園条例及び関係規程等並びに甲が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

9 業務監督者等の選任

- (1) 甲は、乙又は業務仕様書第1節第1章11に掲げる業務責任者を指示監督するため、業務監督者及び同監督補助者（以下「業務監督者等」という。）を選任する。
- (2) 前記に掲げる業務監督者等は、動物公園副園長が所属職員の中から選任する。

10 業務監督者等の役割

業務監督者等は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 業務の施行に関しての乙に対する指示、承諾及び協議
- (2) 業務仕様書に基づく業務施行のための乙が作成した帳票類の承認及び検査
- (3) その他、甲が指示する業務に係る連絡調整

11 業務従事者及び人工配置

- (1) 乙は、業務の業務従事者として、乙の従業員のうち業務の従事者を統括する者（以下「業務責任者」という。）を総合案内業務、入園ゲート業務についてそれぞれ1名選任し従事させ、その配下に、業務責任者を補助する乙の従業員を総合案内業務については1名、入園ゲート業務については2名の計5名の業務従事者を配置するものとするまた、これらの従事者は、業務の執務場所に常駐しなければならない。
- (2) 乙は、前記の業務従事者のほかに、業務を遂行する上で必要とする人数の業務従事者を確保しなければならない。この場合、乙の責任において募集し、採用するものとする。
- (3) 乙は、業務の実施前にすべての業務従事者の氏名・住所等を記載した従業員名簿を甲に提出し、これに変更が生じたときは直ちにその変更後の従業員名簿を甲へ提出しなければならない。
- (4) 入園ゲート業務及び総合案内業務の人工配置については、別添4人工配置表を参考とし、繁忙期

や閑散期を勘案しながら必要人工を提案すること。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も、必要人工を提案し、委託者と協議すること。

1.2 収納事務受託者証

甲は乙に対して、収納事務受託者証を交付するものとするものとし、この収納事務受託者証は、業務の従事中、業務の関係人から請求があったときはこれを提示しなければならない。

1.3 業務の執務日及び執務時間

(1) 入園ゲート業務

執務日は、千葉市動物公園の開園日とし、執務時間は午前8時半から午後5時半とする。なお、千葉市動物公園が開催するイベント等により閉園日・時間の変更が生じる場合は、甲乙協議の上、これに協力するよう努めなければならない。また、研修等で休園日についても執務を命じる場合がある。

(2) 総合案内業務

執務日は、千葉市動物公園の開園日とし、執務時間は午前9時から午後5時までとする。なお、ゴールデンウィーク等の繁忙期には、業務時間等の延長が有りうる。また、研修等で休園日についても執務を命じる場合がある。

1.4 業務の執務場所

乙の業務の執務場所は、千葉市動物公園内の正門、西ロゲート、北ロゲート、動物科学館、その他甲が指定する場所とする（別添1及び2参照）。

1.5 業務責任者の役割

業務責任者は、業務の施行及び運営について監理を行い、その他の業務従事者の指導及び監督を行うものとする。

第2節 入園ゲート業務

第1章 業務の内容

1 使用料（入園料）等収納・受付業務

(1) 開園前業務に関すること。

- ア 改札事務室の解錠
- イ 改札口周辺（広場・券売機他）の清掃
- ウ 中央シャッター等の解錠
- エ 当日のイベント案内看板・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 払戻し用現金（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) 払戻し用現金
 - (ウ) シャッター解錠
- ク 窓口機のセットアップ
 - (ア) 窓口機 PC
 - (イ) 払戻し用現金
 - (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用端末
 - (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
 - (ア) オンラインチケット読取用端末
- コ ベビーカー、車いす、電動車いすの貸出準備

(2) 使用料（入園料）等の基本料金構成と割引等の種類

- ア 大人（高校生以上）700円、中学生以下無料、団体（有料人数30名以上）2割引

- イ 券売機発行の入園券（大人700円）※当日のみ有効
- ウ 各種割引チケット等
 - （ア）割引券（大人560円）
 - （イ）前売券（大人560円）
 - （ウ）招待券（無料）
 - （エ）施設利用券（利用者負担なし※ただし一部あり）
 - （オ）モノレールセット券
（千葉県都市モノレールのフリーきっぷと動物公園の入園券が一緒になったセット券）
 - （カ）特殊割引券（変額）
- エ オンラインチケット及びSonoligo 700円 ※ただし収納は別途指定納付受託者が行う
- (3) 年間パスポートの販売に関すること。
大人券2,500円の年間パスポート引換券を購入希望者へ販売し、引換場所等の案内を行う。
- (4) 割引チケットの販売に関すること。
以下の書類の提示者に割引チケットを販売する。
 - ア ㈱千葉県都市モノレールが発行するフリーきっぷ
 - イ 一般財団法人日本自動車連盟（JAF）が発行する会員証又は仮会員証
 - 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又は入館券
 - カ 千葉市美術館展覧会観覧券半券、友の会会員証、スポンサーシップ会員証
 - キ その他割引チケットの販売に必要な書類
- (5) 施設利用券の発券元への請求に関すること。
各施設利用券の発券元へ毎月請求手続きを行う。
- (6) 払戻し処理に関すること。
入園券券売機で入園券を誤って購入した者に対して払い戻しを行う。原則として現金に限る。
- (7) 使用料（入園料）の減免関係に関すること。
千葉市動物公園入園料減免基準要綱該当者に対して、使用料（入園料）の減免の確認を行う。
- (8) 団体利用者の受付に関すること。
来園日を事前に申し出た団体情報を総合案内と共有し、当日実際来園した際には照合を行い必要に応じて修正等を行う。
- (9) 入園者に対しての各種案内及び情報提供等に関すること。
- (10) 閉園時業務に関すること。
 - ア 入園券券売機シャッター閉鎖（午後4時）
 - イ 当日のイベント案内看板・リーフレット等の整理（翌日のイベント確認とその準備、期限切れリーフレット等の撤去）
 - ウ 中央シャッター等の施錠
 - エ 入園券券売機の現金の回収と集計
 - オ ベビーカー、車いす、電動車いすの格納
 - カ 日報作成作業
 - キ 改札事務室施錠
- (11) 正門・西口ゲート・北口ゲートにおける各々の役割
 - ア 正門
 - （ア）国旗等の掲揚（祝日及び1月2日・3日）
 - イ 西口ゲート
 - （ア）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
 - （イ）混雑時等の誘導、駐車場開閉等
 - ウ 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10日頃～8月9日及び冬季12月1日頃～2月28日の日曜、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、それらの時季にあっ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、開門は原則としてその日の2日前に協議する。
- (12) 混雑時における入園券手売り販売に関すること
- (13) その他使用料（入園料）等収納・受付業務に関する付帯業務

2 駐車場使用料収納等業務（主たる業務は西口ゲート従事者が行う。）

- (1) 開園前業務に関すること。（主たる西口ゲート）
 - ア 駐車場精算機のセットアップ
 - (ア) 領収書ロール紙
 - (イ) 払戻し用現金
 - (ウ) 駐車場ゲート解錠（休園日翌日の案内板の反転）
 - (エ) キャッシュレス決済用端末
- (2) 駐車場使用料収納業務の基本料金構成
普通車 700円、大型車（マイクロバス含む） 2,800円
- (3) 駐車場ゲート精算機の運用
 - ア 駐車場ゲート精算機の不具合対応及び売上金の回収と日報の作成
 - イ 駐車場ゲートのインターホン対応（千葉県動物公園駐車場使用料減免基準該当車両の免除確認を含む。）
- (4) 閉園時業務に関すること。
 - ア 駐車場精算機閉鎖（午後4時）
 - イ 駐車場精算機の現金の回収と集計
 - ウ 残存車両を園外へ誘導後、駐車場ゲート施錠（休園日前日の案内板の反転）
 - エ 日報作成作業
- (5) 駐車場内の安全点検と混雑時の来園者車両の駐車誘導
なお、駐車場内整理のため市が交通整理員を配置した場合は、その者と連携を図ること。
- (6) 混雑時における駐車場使用料の直接受取り（いわゆる手売り販売）に関すること。
- (7) キャッシュレス決済においては必要に応じて来園者の操作を補助し、決済エラー等のトラブルが生じた時は甲と協議した上で処理を行うこと。
- (8) その他駐車場使用料収納等業務に関する付帯業務

3 コインロッカー使用料収納業務

- (1) 開園前ロッカー内の確認
- (2) コインロッカー使用料 1日1回200円（中型）・300円（大型）
- (3) コインロッカー数 展望デッキ下：中型8個、正門：中型8個、大型8個
- (4) 閉園時における使用料の確認（月1回、月初の開園日の開園前）
- (5) その他コインロッカー使用料収納業務に関する付帯業務

4 ベビーカー貸出及び使用料収納業務

- (1) 開園前の確認（ベビーカー貸出準備及び点検）
- (2) 使用料金 1日 一台250円
- (3) 台数 おおよそ70台
- (4) 返却及び閉園時における在庫確認、操作確認、メンテナンス
- (5) その他ベビーカー貸出及び使用料収納に関する付帯業務

5 電動車いす貸出及び使用料収納業務

- (1) 開園前の確認（電動車いす貸出準備及び点検）
- (2) 使用料金 1時間 一台300円+超過後30分毎に150円
- (3) 台数 3台（正門・西口ゲート・北口ゲート 各1台）
- (4) 返却及び閉園時における在庫確認、操作確認、メンテナンス
- (5) その他電動車いす貸出及び使用料収納に関する付帯業務

6 第2節第1章1及び2に規定する各業務に使用する入園管理システムの処理業務

- (1) 乙は、入園券売機及び駐車場精算機から入力されたジャーナルプリント紙の集計データ及び手売り若しくは払戻しの集計データを加味したうえで、入場管理システムにそのデータを入力し、作成された日報を甲に提出する。
- (2) 乙は、1使用料（入園料）等収納・受付業務（8）に掲げる団体利用者の受付をするときは、入園管理システムに受付の内容を入力し、随時更新するものとする。ただし、入力に関しては総合案

内業務等従事者と随時連携するものとする。

7 第2節第1章1から5で収納した使用料（入園料）等の現金払込業務

- (1) 乙は、各使用料を収納したときは、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、その日後において最も近い日曜日又は国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日でない日）に甲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ものとする。
- (2) 乙は、各使用料を確実に取り扱おうと共にそ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。

8 業務の報告

乙は、日報・月報等の報告書を各期限までに甲に提出しなければならない。

第3節 総合案内業務

第1章 業務の内容

1 案内業務

動物科学館の受付案内席において、来園者からの問い合わせや、相談に対する案内を行う。電話での問合せについても同様に案内を行い、各部署へ電話の取次ぎを行う。要望及び苦情に対して、誠意をもって対応するとともに、速やかにその内容を市へ報告すること。あわせて「12報告・集計業務内報告書」に記載すること。

2 受付業務

- (1) 動物科学館内での受付・管理業務

ア 団体等受付業務

(ア) 校外学習

メールにて送られてくる校外学習等利用申込書及び校外学習等下見教職員入園料減免依頼書受付、注意事項等の返送を行い、必要事項を入園管理システムに登録し、入園ゲート業務従事者と共有する。なお、入園管理システムへの登録については入園ゲート業務従事者と随時連携するものとする。

イ ボランティア活動受付業務

(ア) ちばシティポイントのカードリーダー管理を行い、WAONポイントを付与する。なお、ポイント付与に必要なソフトのアップデート等の指示があった場合は必要作業をする。

(イ) ボランティア活動記録簿を作成し、活動内容等を月報と合わせ報告する。

(データは甲へ提出し、原本は保管すること)。

ウ 動物科学館内施設受付業務補助

以下の施設の利用調整状況を、指定のWEB機能（Googleカレンダー）を利用し必要に応じて情報を照会する。利用日の空調について指示がある場合は管理業者に取り次ぐ。

(ア) レクチャールーム

(イ) 会議室

- (2) 拾得物・遺失物の確認及び整理整頓（保管期間2週間）及び問合せへの対応
- (3) パンフレット等の配布・管理及び不足の場合の甲への補充依頼
- (4) 救護対応、医薬消耗品の調達・管理
- (5) 甲が実施する来園者向け事業（アンケート、イベント等）に協力すること。

3 急病等への対応

来園者等の急な病気やけが等に対応し、必要な救急要請やAED活用を含めた応急処置を行うと共に速やかに甲へ報告し、甲の指示に従う。なお、5月3～6日、9月15日、9月22日、11月2～4日には、乙の費用負担で看護師資格を有する者など適切な助言等ができるものを配置すること。

4 迷子・拾得物

迷子の搜索・保護した場合や拾得物があった場合は、園内放送を行う。また、拾得物の保管及び遺失

物を捜索する。状況に応じて甲へ報告し、甲の指示に従うとともに、警察等の協力を要請するなど適切な対応に努めること。

(1) 拾得物の取り扱い

ア 拾得物預り書に必要事項を記載する。

イ 貴重品は当日中に甲に引き継ぐ

ウ その他の拾得物の保存期間は、拾得日から休園日の前日（火曜日）までの原則二週間保管し、拾得物の問い合わせに関して対応する。その後は甲に引き継ぐ。ただし、落とし主から連絡があった場合は、3か月保管するものとし、その後連絡が無い場合は、甲に引き継ぐものとする。

(2) 遺失物の取り扱い

ア 遺失物届出書の記入依頼

イ 遺失物が見つかった場合は、すぐに落とし主に連絡をする

ウ 届出書の保管は1年とする

5 園内放送業務

「お客様のお呼び出し」「動物公園からのお知らせ」及び市からの指示に応じ、園内放送を動物科学館事務室（以下「事務室」という。）において行う。

6 開園・閉園準備業務等

(1) 開園及び閉園の音声案内

音声案内のテープを流す（時間については甲の指示に従う）

(2) 開園時の開錠及び閉園時の施錠

事務室内書庫（6か所：収納書庫1～6番表示あり）、

(3) 日付掲示板（動物科学館内、動物科学館前）の開園時の設置及び閉園時の動物科学館内への撤去

(4) 動物科学館エントランス及びその周辺等の美化

7 図書閲覧室・書庫等の管理運営業務

市から送付された、新規図書、雑誌、定期季刊誌、年報などの資料を、図書整理簿に記載し、必要に応じてブックコートなどの防汚、防破措置を行い閲覧室または書庫に収納する（各定期季刊誌は月別・年度別に整理する）。図書整理簿はデータでの管理を基本とし、必要に応じて印刷物と併用して運用する。

また、動物公園購入分の新聞において、動物園に関連した記事の切り抜きを行い、指定したファイルに保管する。

8 ポスター、チラシ等掲出業務

甲の指示により、ポスターを掲出し、期日満了後に撤去・廃棄する。また、チラシについては所定の場所に配架し、期日満了後撤去、廃棄する。

9 授乳室の準備及び管理

動物科学館内にある授乳室を清潔に管理し、調乳用ポットを洗浄の上のお湯を開園前に用意し、逐次補充する。主な内容は次のとおり

(1) ミルク用のお湯の準備（ポットの水の補充）

(2) 授乳室の布団の管理（天日干しなど）

(3) 布団、シーツ、枕カバー、タオルケット、布団カバー、カーテン等の洗濯（必要に応じてクリーニング）。

(4) オムツ（S・M・L・ビッグ）の補充。出納は台帳にて管理すること。

(5) 床、流し、ごみ箱以外の部分の清掃

10 救護室の準備及び管理

動物科学館内にある救護室を清潔に管理し、必要な来園者等に提供する。

(1) 医薬品等の管理及び補充。出納は台帳にて管理すること。

(2) 救護室の布団の管理（天日干しなど）

(3) 布団、シーツ、枕カバー、タオルケット、布団カバー等の洗濯（必要に応じてクリーニング）。

(4) 床、流し、ごみ箱以外の部分の清掃

1 1 年間パスポート発行業務

動物科学館に設置した入園管理システム機器で、年間パスポートの発行を行う。なお、料金の収納については第2節第1章1(3)にて行う。

1 2 報告・集計業務

電話対応件数、拾得物件数、迷子、救護、その他について業務終了後、日次業務報告書を作成し甲へ毎日報告すること。甲へ提出する報告書、資料等は甲の指定するソフト(マイクロソフト社製 ワード、エクセル、パワーポイント)で作成し、委託期間が終了した場合は、甲が指定した媒体に保存し、データで甲へ提出すること。

また、月次業務報告書を作成し、その月の業務完了後すみやかに甲へ提出すること。書式は、甲乙協議の上定める。また、内容について甲の疑義がある場合、必要に応じてヒアリング及び訂正を求める場合がある。

1 3 記録の保管

乙は、本事業の実施に伴って作成した書類、記録類について汚損、紛失等のないよう適切な方法で保存・保管し、次期乙に引き継ぐこと。甲から、資料の提出の指示があった場合には、迅速、誠実に対応すること。なお、書類の保管期限は3年とする。

- (1) 苦情等報告書(第3節第1章1)
- (2) 校外学習等利用申込書台帳等(第3節第1章2(1)ア)
- (3) ボランティア活動記録簿(第3節第1章2(1)イ)
- (4) 拾得物関係(第3節第1章4)
- (5) 図書整理簿等(第3節第1章7)
- (6) 年間パスポート発行申込書(第3節第1章11)
- (7) 日次業務報告書(第3節第1章12)
- (8) 月次業務報告書(第3節第1章12)

第4節 業務の内容(共通部分)等

第1章 業務の内容(共通部分)

1 甲による業務の改善指示

- (1) 業務について、乙による業務実施が本契約等、甲が示した条件を満たしていない場合は乙に対して業務の改善を指示するものとする。
- (2) 乙は、(1)に定める改善指示を受けた場合、甲に対して改善策を提示するとともに、速やかに実行し、その結果を甲に報告しなければならない。

2 マニュアル等の作成業務

乙は、運営を行う上で必要となる各種規程、要項、マニュアル等を作成すること。作成に当たっては、内容について甲と協議し、マニュアルを提出すること。

3 苦情等の報告

利用者の苦情等の未然防止と苦情等があった場合の対処方法について報告書にまとめ甲へ提出すること。

4 巡回

業務責任者は、業務範囲内を適宜巡回し、来園者等の安全確保、利便性向上に努める。業務責任者が不在の日は、業務責任者が指定したものがそれに代わって行う。

5 緊急時の対応

- (1) 乙は、契約期間中、あらかじめ動物公園の緊急時対応マニュアルに沿って対応するものとし、緊

急連絡網を作成の上、甲に報告するなど緊急事態に備えるとともに、甲の行う避難・救出その他必要な訓練に協力しなければならない。

- (2) 乙は、業務の実施に関連して事故、災害等の緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じるとともに、甲を含む関係者に対して緊急事態発生 of 旨を通報しなければならない。
- (3) 事故等が発生した場合、乙は甲と協力して事故等の原因調査にあたり、再発防止策を講じるとともに次項の報告を行わなければならない。

6 事故等発生時の報告書提出

- (1) 乙は、事故や事件等が生じた場合、直ちにその状況を甲に報告すると共に、事故報告書を作成し当日中に提出しなければならない。
- (2) 事故や事件等の処理については、甲乙協議の上行うものとする。ただし、乙において事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、乙の責任において必要な措置を行うものとする。

7 災害時等の対応

- (1) 乙は、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、行政機関と協力し災害対応にあたらなければならない。また、千葉市防災計画に基づく災害時の使用を妨げてはならない。
- (2) 動物脱出時及び動物脱出訓練時においては、適切に対応するとともに、甲の指示に従って協力支援を行う。

第2章 その他

1 服務

- (1) 来園者に対する接客姿勢

ア 乙及び乙の業務従事者は、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、入園者に接するときは、接客姿勢を厳正にするとともに言動に注意し、親切・丁寧に対応するよう、常に心がけなければならない。

イ 乙は、接遇マナー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、内容は甲と協議の上決定する。実施後は報告書を甲に提出する。

ウ 乙は、救急救命講習を、一定以上の業務従事者に対して実施しなければならない。受講者数の割合は、甲と協議の上決定する。実施後は報告書を甲に提出する。

- (2) 服装等

乙の業務従事者は、業務に従事する間、ユニフォーム及び名札を着用する。

2 経費の負担

- (1) 経費の負担は、下記のとおりとする。

ア 甲が負担する経費

(ア) 執務場所の維持管理経費（消防機器点検費用、光熱水費用、通信費及び清掃費用等を含む。ただし本仕様書に特別な記載があるものを除く）。なお、光熱水費等は削減に努めなければならない。甲から指示があった場合は従うこと。

(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別な記載があるものを除く）

(ウ) 事務用備品（机、椅子、更衣ロッカー、大型金庫の備品類）

イ 乙が負担する経費

(ア) 入園料等収納業務で使用する払戻用等の現金（つり銭）及びこれを保管する手提げ金庫

(イ) 第2節第1章7「第2節第1章1から5で収納した使用料（入園料）等の現金払込業務」に規定する千葉市指定金融機関への移動用車両としての軽貨物自動車並びにこれに係る任意保険を含む維持運行に要する一切の諸経費、及び動物公園内の移動用車両としての第一種原動機付自転車や自転車並びにこれに係る任意保険を含む維持運行に要する一切の諸経費（第一種原動機付自転車には、千葉市動物公園入園料等収納業務と乙の社名をそれぞれ表示すること。）

(ウ) 千葉市動物公園入園料等収納業務と記載した、乙の名義で発行する領収書（印刷前に甲の許可を受けること。）及びスタンプ

- (エ) 千葉市動物公園入園料等収納業務乙と記載した、手売り入園券及び手売り駐車券（印刷を発注する前に甲と協議のうえ、甲の許可を受けること。）
 - (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（ユニフォームを発注する前に、事前に甲と協議のうえ、甲の許可を受けること。）ユニフォームは、気候及び天候に合わせ数種のパターンを想定し用意すること。（上半身のみ）
 - (カ) 報告に係る事務用品及び入園管理システム付随のプリンタインク代
 - (キ) 日常的に使用する消耗品類
 - (ク) 研修のための講師謝礼及び交通費用研修に係る一切の費用。
ただし会場は千葉市動物公園内で行う場合無償で使用できるものとする。
 - (ケ) 第2節第1章1（4）に係る割引券の集計や（5）施設利用券の発券元への請求など業務の事務処理に必要な電子計算機、消耗品及び通信運搬費
 - (コ) 第3節第1章3に係る看護師等の配置に必要な費用
 - (サ) 第3節第1章2に係る業務に必要な通信機器（パソコン、FAX等）及びFAXの通信費
 - (シ) 第3節第1章2に係る業務に必要な消耗品費
ただしボランティア活動に必要な費用については甲の負担、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の活動管理に係る消耗品に関しては乙の負担とする。
 - (ス) 第3節第1章7に係る業務に必要な消耗品費（図書の整理に必要な図書ラベルを含む）
 - (セ) 第3節第1章9に係る業務に必要な消耗品費及びクリーニング代。
 - (ソ) 第3節第1章10に係る業務に必要な消耗品費、医薬品類及び救護ベッドのクリーニング代
- (2) 前記以外で必要と認められるものについては、甲乙協議の上、決定するものとする。

(3) 修繕

乙は、本施設の建築物、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甲に報告を行い、対処方法等に関して甲と協議を行うこと。
修繕の実施に関しては原則甲が行うものとするが、乙の責による劣化、破損等の修繕は乙の負担とする。

3 再委託の禁止

- (1) 乙は、業務の全部を一括して、又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し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 乙は、前項の主たる部分のほか、甲が設計図書において指定した部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (3) 乙は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせるときは、委任し、又は請け負わせる者の商号又は名称並びに住所、委任し、又は請け負わせる業務の範囲等を明らかにし、あらかじめその内容を甲に通知しなければならない。

4 秘密の保持

- (1) 乙は、業務の施行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この業務の契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (2) 乙は、電子計算機に入力されている情報並びに、この契約を施行するために用いられた資料及びその結果について、甲の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 乙は、業務上知り得た事項について、業務完了後、甲が指定した保管事項を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、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。

5 個人情報の保護

- (1) 乙は、業務の実施に伴い、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) 乙は、取り扱った個人情報について、甲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) 乙は、業務完了後は甲が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、消去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 引継ぎ事項

(1) 事務引継ぎ

- ア 乙は、業務を甲から受託することが明らかとなった場合には、甲及び甲の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 乙は、業務期間の開始までの間に、業務従事予定者に対し3日間程度のトレーニング期間を設けなければならない。
- ウ 乙は、業務期間が満了するまでの間に、新たな業務受託者乙（以下「新乙」という。）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、乙と新乙との間で業務引継書を作成しなければならない。
- 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甲へ提出するものとする。
- オ 乙は、業務の期間が満了した時又は契約が解除されたときは、速やかに委託事務に関する一切の事務を甲及び甲の指定した者に引継ぐものとする。
- カ 前各号に掲げる事務に要する経費は、乙がこれを負担することとする。

(2) 原状復帰義務

- ア 乙は本契約の終了までに、契約開始日を基準として、本施設の性能及び機能を適切に発揮でき、著しい損傷が無い状態で甲へ引き継げるようにすること。
- イ アの規定にかかわらず、甲が認めた場合には、乙は管理物件の原状復帰を行わず、別途甲が定める状態で甲に対して管理物件を明け渡すことができるものとする。
- ウ 事業者は事業期間終了にあたり、甲と協議の上日程を定め、甲の立会いの下に上記の状態の満足について甲の確認を得ること。

(3) 備品の扱い

本契約の終了に際し、備品の扱いについては次のとおりとする。

- ア 貸与された備品については、乙は甲又は甲が指定するものに対して引き継がなければならない。
- イ 乙の所有に属する備品については、乙の所有を示すラベル等を貼付し、原則として乙が自己の責任と費用で撤去、撤収するものとする。ただし、甲乙の協議において両者が合意した場合、乙は、甲又は甲が指定するものに対して引き継ぐことができるものとする。

7 支払方法

委託料の支払については、年3回払いとする。

8 委託満了以前の契約の取り消し

(1) 甲による契約の取り消し

ア 甲は、乙が次のいずれかに該当すると認めるときは、その契約を取り消し、又は期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。

- (ア) 業務に際し不正行為があったとき。
- (イ) 甲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) 乙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) 自らの責めに帰すべき事由により乙から本契約締結の解除の申し出があったとき。
- (オ) その他、甲が必要と認めるとき。

イ 甲は、(1)に基づいて契約の取り消しを行おうとする場合には、事前にその旨を乙に通知した上で、次の事項について乙と協議しなければならない。

- (ア) 契約取り消しの理由
- (イ) 乙の抗弁の適否
- (ウ) 乙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) (1)の規定により、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、乙に支払う。
- (3) (1)の規定により、甲が乙との委託契約を取り消した場合において、乙が甲に損害を及ぼしたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。
- (4) (1)の規定により、甲が乙の委託契約を取り消した場合において、乙に損害・損失や増加費用が生じても、甲はその損害の責めを負わない。
- (5) 不可抗力による契約の取り消し

甲または乙は、不可抗力の発生により、業務の継続等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ものとする。

9 裁判管轄

本契約に関する紛争は、甲の所在地を管轄する裁判所をもって合意による専属的管轄裁判所とする。

10 その他

(1) 円滑な市事業への協力

ア 甲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は、乙は応じなければならない。

イ 本業務仕様書で掲げた業務の内容について、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ甲乙協議のうえ定める。

ウ 乙は、甲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、特に年間委託する清掃等管理業務、警備、動物科学館他清掃及び電気・機械設備保守管理業務のそれぞれの委託業者と常に連携を保持するよう努めなければならない。

エ 乙が業務の円滑な遂行のために掲出物及び配布物を作成する場合は、掲出物作成ガイドライン(別添3)を順守の上、掲出及び配布時は甲の承認を得ること。

オ 令和6年度に動物科学館内において、展示改修委託及び空調設備改修工事等(令和7年3月中旬完了予定)を行うため、総合案内は仮設プレハブにおいて業務を行う。(別添1参照)

事務室は、配置変更等を前提に工事を進めることが想定されるため、市及び工事業者等と調整しながら業務を継続すること。改修工事等に伴う従事場所、トイレ等共用施設の利用場所、物品の保管場所等の変更については、甲の指示に従うこととし、物品の移動等に協力すること。

授乳室は一時使用不可期間(令和6年夏季のうち1カ月間程度予定)において、仮設授乳室を設置する予定。(別添1参照)

その他、改修工事に伴い来園者対応等について変更が生じる場合には、協力の上、業務を継続すること。

カ 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。

(2) 情報公開の義務

乙は、業務に関することについて、甲の定める「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、甲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。

(3) 権利・義務の譲渡の禁止

乙は、本契約によって生ずる権利または義務を第三者に譲渡し、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。

(4) 請求、通知等の様式その他

本契約に関する甲、乙の請求、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き、書面により行わなければならない。

(5) 乙の所在地等の変更の届出

乙は、業務の施行中に次に掲げる事項に変更が生じた場合は、直ちに甲に届出なければならない。

ア 乙の名称、所在地、代表者、代表者印、電話番号、業務責任従事者、業務従事者等委託の遂行及び委託料の支払いに必要な事項に変更があったとき。

イ 前記に定める事項のほか、業務の施行上、必要があるとき。

(6) 契約の変更

業務に関し、業務の前提条件や内容を変更したとき、または特別な事情が生じたときは、甲乙の協議の上、本契約の規定を変更することができるものとする。

(7) 第三者への賠償

ア 業務の実施において、乙に帰すべき事由により、第三者に損害が生じた場合は、乙は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、甲乙双方の責めに帰することができない事由による場合は甲乙双方の協議の上対応を決定する。

ウ 甲は、乙の責め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、乙

に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

エ 保険等

乙は、その分担するリスクに応じ、利用者等の事故等に備えた損害賠償責任保険、車両等に関する保険、甲が所有する動産・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。

必要となる各種保険等への加入行為・申請等は、乙が行うものとする。なお、加入・申請に当たって、所有者の証明書類等が必要な場合は、甲がこれを貸与・準備する。

(8) その他

本業務仕様書に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議して定める。