

大阪国際平和センター（ピースおおさか）受付案内業務作業仕様書

1 目的

大阪国際平和センター（以下「センター」という。）の建物内の受付案内及び入場券、ミュージアムショップオリジナルグッズの販売を行うもので、窓口として適切かつ円滑な受付案内業務を行うものとする。

この仕様書で「正面受付」とは2階北口正面玄関側受付をいい、「AVコーナー受付」とは、3階映像ブースのコーナー受付をいう。

2 業務の範囲

- (1) 来館者受付案内
- (2) AVコーナー受付業務（電話対応）及びAVセッティング業務
- (3) 2階ミュージアムショップオリジナルグッズの販売業務及び在庫管理
- (4) 団体入館券の販売及び入館者数（券売機販売分を除く）の集計等業務
- (5) 外国人等に対するQRコードガイダンス等の案内業務
- (6) 大阪周遊パス、大阪楽遊パス等の入館者に関する業務
- (7) 学校に対する注意事項説明、アンケート等の配布等の業務
- (8) 2階Bゾーン映像切り替え
- (9) 館内放送（定時映画案内等マイク放送）
- (10) その他上記に付随した関連業務

3 受付案内業務実施要領

- (1) 受付案内時間 午前9時15分から午後4時45分まで
- (2) 休館日（具体的には休館日カレンダーによる）
 - ①月曜日 ②年末年始（12月28日から翌年1月4日まで）
 - ③国民の休日の翌日（9月から11月までを除く）、④館内整理日（所定月の末日）
 - ⑤臨時休館日（天候、工事等の理由による場合）

※上記③④が土曜日又は日曜日に当たるときは、翌火曜日

- (3) 配置場所、配置要員、運用体制

配置場所	業務時間	配置要員
正面受付	午前9時30分から午後5時まで （午後4時45分から午後5時までは、常駐技術員が代理する。）	常時2名 （休憩時間中は1名）
AVコーナー受付	午前9時30分から午後4時30分まで （但し、休憩時間中を除く）	必要時に配置

■業務運用体制は、別紙、「受付案内業務運用体制」のとおりとする。

4 その他

- (1) 受託者は、受付案内業務に適し、業務の遂行に必要な能力を有するものを従事させること。
- (2) 従事職員の制服は、受託者が用意するものとし、事前に委託者と協議し決定するものとする。
- (3) 業務の実施にあたり、別紙「業務心得」に従うものとする。
- (4) 本仕様書において定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者及び受託者で協議の上、決定するものとする。

従事職員の業務心得

- 1 従事職員は、いつでも適切な受付及び案内業務ができるよう次の点に留意すること。
 - (1) ピースおおさかの設置理念・事業概要をよく理解し業務遂行すること。
 - (2) 業務に付随して臨機応変の措置をとること。
- 2 来館者に対しては、次の点に留意すること。
 - (1) 来館者に対しては、すべて平等で明るく親切な態度で応接するよう心がけること。
 - (2) 言葉づかいに留意し、来館者が不快感をいだかないよう気を配ること。
 - (3) 来館者の問いに対しては、すぐ返事ができ適切に返事ができるよう心がけること。但し、来館者の問いで回答を委託者に確認し、委託者により返答が必要な場合、その限りでない。
 - (4) 来館者からの不当な申出又は暴言に対しては反抗的な態度で応接せず、適切な応接に心がけるとともに、委託者による応接が必要となった場合には、速やかにセンター担当者に連絡の上、対応依頼すること。
- 3 受付カウンターは、常に整理・整頓をしておくこと。
- 4 業務上、知り得た秘密は、一切口外しないこと。