長野県立美術館コンシェルジュ業務仕様書

長野県立美術館

本仕様書は、長野県立美術館（以下「美術館」という。）の来館者の要望等に対応するサービスの範囲及び基準の大要を示すものである。受託者（以下「乙」という。）は、本仕様書に記載されていない事項であっても、運営上必要と認められる業務は、長野県立美術館長（以下「甲」という。）と協議のうえ、実施するものとする。

1.　業務場所

（１）施設の名称　長野県立美術館
　　※本館と併設する東山魁夷館を含め呼称します。

（２）所　在　地　長野県長野市箱清水１－４－４

（３）敷 地 面 積　16,363.30 ㎡

（４）建 築 面 積　7,288.95 ㎡ 本館 5,857.48 ㎡・東山魁夷館 1,431.47 ㎡

（５）延 床 面 積　13,256.96 ㎡ 本館 11,324.25 ㎡・東山魁夷館 1,932.71 ㎡

（６）階　　　数　本館地上 3 階地下 1 階・東山魁夷館地上 2 階

（７）構　　　造　本館鉄筋コンクリート造＋プレストレストコンクリート造
　　（一部鉄骨造）
　　東山魁夷館 鉄筋コンクリート造

2.　業務の概要

美術館に来館されるお客様の対応のすべてを業務とし、お客様の要望や意見を把握し、期待に沿った美術館スタッフとしての在り方を追求し、お客様にきめ細かく柔軟な対応に努め、常に質の高いサービス、ホスピタリティ及び美術館としての品格や威厳を保つことのできる、開催する展覧会にふさわしいノウハウを持つスタッフの配置を行う。

3.　主な業務の範囲及び内容

（１）本館、東山魁夷館の受付における業務（観覧券の販売、館内外の案内、来館者の要望に沿った対応、クレームの対応）

（２）展示室内における業務　（展示室の案内、展示品の軽微な解説および監視）

（３）東山魁夷館におけるミュージアムショップの商品販売業務

（４）非常時・緊急時における対応

（５）開館、閉館時における各所自動ドアの解錠、施錠（警備スタッフと連携して行う）

（６）閉館時における残留者の確認

4.　人員の配置

各展示室の人員配置は別紙 受付監視員配置人数表のとおりとする。

5.　業務の実施体制及び業務責任者の届け出

（１）乙は、契約後速やかに業務責任者を定め甲に届け出るとともにその者を常駐させて業務の円滑な運営を図るものとする。なお、業務責任者が不在となる場合は、必ず同等以上の代務者を従事させなければならない。

（２） 人員の配置等

（ア） 従業者の勤務日及び勤務時間は年間スケジュール表に基づいて適切に割り振りを行うこと。

（イ） 業務時間は業務責任者が８時００分から１８時００分まで（休憩１時間を含む）とし、その他従業員に関しては８時３０分から１７時１５分までとする。ただし、上記３の業務に支障がない場合は、その限りではない。

（ウ） 従業者の配置は甲との打ち合わせにより加減し常駐すること。

（エ） 従業者は乙と直接の雇用関係にある者とし、社会保険、労働保険の加入及び、健康診断等の福利厚生を行うこと。

（オ） 従業者の業務の割り振りは乙が定めるものとし、勤務予定表を作成して甲に提出すること。また、班構成は業務に支障のないよう考慮して実施すること。

（カ） 従業者は、善良かつ心身健康な者で、高等学校卒業程度以上の学歴を有し、美術館に関心を持ち、館内整備及び観覧者の接遇に適性のある者をもって充てること。また、同等の業務の経験者を優先すること。

（キ） 従業者は、業務に先立ち美術館の施設状況、事業内容、展示内容その他業務上、必要な知識及び能力を得るための研修を行うこと。また、年1回の消防訓練に参加すること。

（ク） 業務期間中の人員の異動はなるべく行わず、原則として、過半数の人員を変更しないこと。また、変更があった都度「従業者変更」の届出を書面にて提出すること。

（ケ） 従業者の休暇又は病気等により出勤者が減少した場合は、責任をもって代替職員を確保すること。

（コ） 従業者全員の従事者名簿を提出すること。

（サ） 業務責任者は、業務内容を的確に掌握し、他の業務従事者を指導すること。

6. 業務従事者の責務

（１） 従業者の服装については常に清潔感を心掛け、男性は白ワイシャツ着用の上、紺もしくは黒のスーツ、無地のネクタイを着用するものとする。女性は白のブラウス、紺もしくは黒のジャケットに同色のスカートもしくはパンツを着用するものとする。

（２） 業務責任者は、日ごとに業務状況を記した「業務日誌」を業務終了後、甲に提出すること。

（３） 甲は、美術館の運営上必要なときは、事前に協議のうえ、従事日及び従事時間を変更できるものとする。

7. 従業員控室等の提供

甲は契約業務履行のため乙が必要とする適切な従業員控室、貸機材置場、電話（館内連絡用）、光熱及び用水を無償で乙に提供するものとする。

8. 管理業務に必要な消耗資材等の負担

管理業務に必要な事務消耗品等は甲の負担とする。また、被服については従業者各自負担を原則とし、年間一定額のクリーニング代を委託費に含め、乙に支払うものとする。なお、甲が支給する範囲内で制服（女性用）の併用も可とする。

9.　その他特記事項

（１）乙は、業務中における事故及び建物、工作物、備品等の損傷の防止に努めるとともに、罹病中の従業員を就業させてはならない。

（２）従業者が美術館の建物又は備品等の損傷及び遺失物等を発見したときは、直ちに甲に届け出ること。

（３）その他、業務に支障が生じたときは甲と協議すること。