

# 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

委託者（札幌市）と受託者の間で契約する円山動物園使用料収納及び案内等業務の仕様については、次のとおり定めるものとする。

## 1 業務履行の念頭に置く基本理念

円山動物園は、開園100年目である2050年に向けて、動物園の役割や野生動物に向き合う姿勢を明確にし、動物福祉を根幹に据えた飼育展示を行いながら、動物園の社会的存在意義や本来の役割を市民や来園者に理解してもらうための活動を行うこととし、平成31年3月に円山動物園基本方針「ビジョン2050」を策定した。

円山動物園基本方針「ビジョン2050」では、基本理念「命をつなぎ 未来を想い 心を育む動物園」に基づく取組を行うこととしている。その中の『リ・クリエーション』の項目では、市民に身近な動物園として円山動物園に関わる一人一人が来園者に対しておもてなしの心を持って接することとしている。また、「ビジョン2050」では、円山動物園で働く全てのスタッフは「行動指針」に従い、常に動物や環境、社会のために自分に何ができるのかを考えて行動することとしている。

受託者は、円山動物園従事者の一員として、円山動物園基本方針「ビジョン2050」を熟知し、基本理念を念頭に業務にあたること。

また、動物園が果たすべき社会的役割や運営目的等を明らかにし、その活動を推進するため制定された「札幌市動物園条例」についても熟知し、業務を遂行すること。

### 【参考ホームページURL】

・円山動物園基本方針「ビジョン2050」

<https://www.city.sapporo.jp/zoo/info/keikaku/index.html>

・札幌市動物園条例

<https://www.city.sapporo.jp/zoo/ordinance/ordinance.html>

## 2 業務概要

円山動物園において次の業務を行う。

- (1) 入園料の収納業務。
- (2) 窓口案内及び入園受付業務。
- (3) 円滑な運営のために必要な業務。

## 3 業務履行に当たっての留意事項

受託者は、円山動物園の特殊性を十分理解し、その円滑な運営に支障をきたすことのないように留意すること。

来園者等が最初に接するのは、受託者の従業員であるため、来園者、代表電話への問い合わせなどの応対は、万全を期し、親切かつ丁寧を心がけ、安心感、信頼感を与えられるよう、分かりやすい言葉遣いや立ち居振る舞いなどに注意を払うこと。

受託者は、円山動物園の信用を失墜する行為をしないよう、日頃より、円山動物園のスタッフであることを念頭において従事するよう業務従事者の指導にあたること。

また、円山動物園は、円山公園近隣の観光施設と密接な関係にあることから、周辺観光施設の情報収集を心がけ、近隣観光施設に関する来園者等からの問い合わせにも対応できるよう努めること。

業務全般に共通する注意事項は次のとおりである。

- (1) 円山動物園基本方針「ビジョン2050」第4章 3. 行動指針に従い、常に動物や環境、社会のために自分に何ができるのかを考え、行動すること。
- (2) 業務にあたっては、関係法令を遵守し、札幌市の諸規則、札幌市円山動物園職員

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

の指示等に従うこと。

- (3) 受託者は、受託者の負担により、あらかじめ委託者に届出した業務従事者の制服を準備し、業務中は着用すること。
- (4) 受託者は、来園者等からの業務に係る苦情、クレーム等への対応マニュアルを作成するとともに、定期的に委託者に報告を行うこと。
- (5) 受託者は、来園者に対するホスピタリティ向上のための業務改善提案を、少なくとも一年度に1件以上、委託者に提案を行うこと。
- (6) 受託者は、救命に関する知識がある者及びAEDの取扱いに熟知している者を業務従事者に毎日少なくとも1名配置するとともに、AEDの取扱いに関する研修を定期的に行うこと。
- (7) 外国人来園者が多いことを踏まえ、業務従事者が英語での基本的な案内ができるように研修体制を整えること。
- (8) 開園日には、英語語学力のある者1名（日本語を母語とする者にあっては、TOEIC600点以上又は相応の英会話能力を有し、業務上必要となる英会話能力を有するものであること。外国籍の者にあっては、日本語能力検定N2程度の能力を有し、業務上必要となる日本語会話能力を有する者であること。）を配置すること。なお、外国語に対応できる業務従事者をより多く配置できるよう努めること。
- (9) 上記（8）に定める「英語語学力のある業務従事者」は、基本的には総合案内業務に従事すること。ただし、他の業務のサポートのため、他の業務従事者との配置調整は認めるものとする。ただし、全体の必須ポスト数は常駐していること。
- (10) 外国語語学力のある業務従事者は、園内に掲示する案内看板等の翻訳等の補助を行うこと。
- (11) 業務履行場所内外を常に清潔に保ち、関係者以外は出入りさせないこと。
- (12) 委託者が貸与する物品の使用・管理は適正に行うこと。なお、貸与した備品の破損、故障や消耗等で使用できなくなった場合は、速やかに委託者に報告すること。
- (13) 業務の遂行に当たっては、事故防止に十分注意するとともに、受託者は事故に対する一切の責任を負うこと。事故等が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、その取扱い措置については、必ず委託者と協議すること。
- (14) 円山動物園は、高齢者や、障がい者が多く訪れる施設でもあることから、来園者への言葉遣い、接遇態度には十分配慮すること。また、年1回以上、接遇研修を行い、委託者に実施内容を報告すること。
- (15) 委託者が主催する消防訓練、避難訓練、各種会議等には必ず参加すること。
- (16) 本業務においては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

#### 4 業務履行場所

札幌市中央区宮ヶ丘3番地1  
札幌市円山動物園内

#### 5 業務履行期間

令和7年12月1日から令和10年11月30日まで

#### 6 開園日及び開園時間

##### (1) 開園日

下記ア～ウの休園日を除き、開園する。ただし、委託者の指示により臨時に開園

---

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

及び閉園することがある。

ア 毎月第2、第4水曜日（8月のみ第1、第4水曜日。祝日の場合は翌日）

イ 4月第2水曜日を含む週の月曜日～金曜日及び11月第2水曜日を含む週の月曜日～金曜日

ウ 12月29日～12月31日

(2) 開園時間

夏期開園期間（3月1日～10月31日） 9:30～16:30

冬期開園期間（11月1日～2月末日） 9:30～16:00

※最終入園は閉園時間の30分前。

(3) 各履行場所の従事日、従事時間及び必須ポスト数

各履行場所の従事日、従事時間は下表のとおり。必須ポスト数は別添「ポスト数表」のとおり。

受託者は、来園者数の増減を予測し、従事時間及び必須ポスト数に関わらず、業務に支障のない範囲において、変更することができる。

委託者が従事時間及び必須ポスト数を変更する場合は、委託者と従事者で協議のうえ決定するものとする。

区 分	従事日	従事時間
正門・西門 売札所	開園日	【通常期】 9:15～16:30
		【繁忙期】 9:15～16:30
正門・西門 収札所		【閑散期】 9:15～16:00
		【G W】 8:30～16:30
総合案内		【夜の動物園等の夜間開園】 通常の閉園時間～21:00
園内外案内		【通常期】 9:00～14:00
		【繁忙期】 8:45～14:00
	【G W】 8:30～16:00	
閉園時巡回	【夏期開園期間】 16:30～閉門	
	【冬季開園期間】 16:00～閉門	
通用門	通年	8:45～17:15

※【通常期：3/1～4/30、10/1～10/31、GW除く】 【繁忙期：5/1～9/30、GW除く】  
【閑散期：11/1～2/28（2/29）】

※各門売札所の最大窓口数は、正門4カ所、西門3カ所。

自動券売機は、正門2カ所、西門2カ所。

※各門売札所・収札所は、従事時間から10分以内に開門できる準備を整えること。  
（委託者からの指示により開園前に開門する場合がある。）

※委託者からの指示により、売札所外に臨時売札所を開設する場合がある。（参考：令和6年度開設なし）

※GW（ゴールデンウィーク）期間中を除く10日間以内、各区分の従事時間を15分繰り上げて開始する場合がある。この場合は、業務開始時刻を繰上げる営業日の1週間前までに受託者に通知する。

※夜間開園及びGW（ゴールデンウィーク）期間中の従事時間は、記載の時間を基本とし、委託者と受託者が協議のうえ決定するものとする。

(4) 自然災害や不測の事態による臨時休園措置により、予定していたポストの配置が不要となった場合、不要分のポストの取扱いについては、委託者と受託者が協議

# 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

のうえ決定するものとする。

## 7 業務内容

- (1) 「別紙Ⅰ 使用料収納売札業務 業務内容」、「別紙Ⅱ 収札業務 業務内容」、「別紙Ⅲ 総合案内業務 業務内容」、「別紙Ⅳ 園内外案内業務 業務内容」、「別紙Ⅴ 閉園時巡回業務 業務内容」、「別紙Ⅵ 通用門受付案内業務 業務内容」に基づき各業務を行うこと。
- (2) 各履行場所の業務状況を別添様式に基づき委託者に報告すること。特に書面に残しておくべき事柄は、「収納案内業務日誌(様式1)」に記載しておくこと。また、苦情、要望、事故等があった場合は、随時、委託者に報告すること。なお、業務遂行上必要な場合は、委託者と協議のうえ、様式の変更をすることができる。
- (3) 委託者より指示のある入園料減免の取扱規程、園内行事及び周辺施設の行事内容、動物の展示に関する基本的事項について、情報の共有に努めること。
- (4) 仕様書及び「別紙Ⅰ 使用料収納売札業務 業務内容」、「別紙Ⅱ 収札業務 業務内容」、「別紙Ⅲ 総合案内業務 業務内容」、「別紙Ⅳ 園内外案内業務 業務内容」、「別紙Ⅴ 閉園時巡回業務 業務内容」、「別紙Ⅵ 通用門受付案内業務 業務内容」に定めのない事項については、委託者と協議のうえ、定めるものとする。また、不明な事項については、随時、委託者に確認すること。

## 8 統括責任者及び現場責任者の選任

統括責任者及び現場責任者は、近隣施設のイベント開催状況、過去の来園者数等の統計データなどを考慮し、繁忙期の混雑を速やかに緩和できるよう収納売札、園内外案内業務等のスタッフに指示し業務を執行すること。

また、園内混雑時においては、混雑解消のための体制(必須ポスト数内での一時的なスタッフ配置数の調整、券売開始時間や開園時間の繰上げ(必要に応じて委託者へ事前協議を必要とする。))を執ること。

### (1) 統括責任者

統括責任者は、各業務を円滑に遂行するため、業務全般を統括し、指揮監督するとともに、委託者と受託者の連絡調整・協議を行う。また、受託者従業員から統括責任者を定め、委託者に通知し、統括責任者を変更した場合も同様に通知すること。

なお、統括責任者は、本業務を統括し、円滑かつ効果的に管理するうえで必要な能力と経験を有する者とし、原則、必須ポスト数とは別に選任すること。

### (2) 現場責任者

現場責任者は、日々の現場において、各業務を統括する業務を行うものとする。

なお、現場責任者は、本業務内容に精通し、当該業務に直接従事する者から選任すること。

- (3) 統括責任者は定期的に委託者と業務改善に向けた打ち合わせを実施するものとし、打ち合わせの結果実施することになった改善案については、現場従業員への指導結果を含め、後日、実施状況を委託者が定めた期限までに報告すること。

## 9 業務計画書及び人員配置計画書の提出

受託者は、業務実施に伴う業務計画書、人員配置計画書及び従事する職員の名簿、委託者が必須条件としている外国語能力等を確認可能な書類を添え、受託開始前までに委託者に提出すること。変更があるときは事前に変更内容を文書で提出すること。

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

### 10 委託者が定める規則等

委託者が定める別添「札幌市円山動物園管理規則（以下「管理規則」という。）」、「動物園使用料の減免に関する取扱要綱（以下「減免要綱」という。）」、「動物園使用料の減免に関する事務取扱要領」（以下「事務取扱要領」という。）等の基本的事項を理解し、業務を進めること。

また、使用料収納については、「札幌市会計規則」に沿って、適切に事務を進めること。

### 11 履行期間終了後の引継

業務に関わる委託者からの指示事項やトラブル等の特記事項、作成した文書類及びデータは、随時、整理のうえ保管し、履行期間終了後に、適切に次の受託者との引き継ぎを行えるようにしておくこと。

### 12 秘密の保持

本業務の遂行に当たり、業務上、知り得た個人情報を含む全ての情報について、本契約の履行期間中及び履行期間終了後において第三者に漏らしてはならない。業務上取り扱うデータについても同様である。

また、本業務に関連した個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき、適切な措置を講じること。秘密保持及びデータの取扱いについて、従業員その他関係者への徹底を行うこと。

### 【別記】個人情報の取扱いに関する特記事項

#### （個人情報の保護に関する法令等の遵守）

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」（以下「事務対応ガイド」という。）、「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

#### （管理体制の整備）

第2条 受託者は、個人情報（個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

#### （管理責任者及び従業者）

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

#### （取扱区域の特定）

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

#### （教育の実施）

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

#### （守秘義務）

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

- 2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

- 3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- 4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

### (再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。
  - (1) 再委託先の名称
  - (2) 再委託する理由
  - (3) 再委託して処理する内容
  - (4) 再委託先において取り扱う情報
  - (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
  - (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法
- 4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。
- 5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

### (複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

### (派遣労働者等の利用時の措置)

- 第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

### (個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。

(3) 従業者の監督・教育を行うこと。

(4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。

(5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

### (契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

### (損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

## 【貸与する施設の鍵についての特記事項】

施設を安全に運営及び管理するため、受託者に貸与する施設の鍵（以下「鍵」という。）に関する事項については、下記のとおり定める。

### 記

#### 1 台帳等の整備

- (1) 委託者は、受託者に貸与する鍵の種類及び本数等を記載した「貸与簿」（様式26-1）を整備すること。貸与期間は、業務履行期間とする。
- (2) 受託者は、鍵を受領したときには、鍵受領書（様式26-2）を提出すること。

#### 2 鍵の管理

- (1) 鍵は委託者が指定する場所に保管すること。
- (2) 受託者は、鍵の取扱いには細心の注意を払い、適切な管理を怠らないこと。
- (3) 鍵を円山動物園の敷地外に持ち出す行為及び複製することは禁止する。
- (4) 受託者は、鍵を紛失又は破損した場合は、速やかに委託者に報告すること。
- (5) 委託者は、適宜、管理状況を把握し、受託者は、委託者から鍵の管理について報告を求められたときには、これに応じなければならない。

#### 3 使用時の留意点

- (1) 鍵は、業務を遂行する場合に限り使用できるものとし、その他の目的に使用してはならない。
- (2) 鍵を携帯する時は、脱落しないような措置を講ずること。
- (3) 鍵の使用を終えたときは、速やかに指定場所に戻すこと。

#### 4 鍵の返却

- (1) 貸与期間が終了したときは、受託者は速やかに委託者に鍵を返却すること。

#### 5 損害賠償

- (1) 受託者の故意又は重大な過失により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者が賠償の責を負うものとする。
- (2) 前項の場合、損害に対する一切の費用を受託者が負担するものとする。

## 別紙 I 使用料収納売札業務 業務内容

### 1 業務概要

この業務は、正門及び西門の売札所（自動券売機を含む。）において各種入園券を販売し、その収納金を委託者に振り込む業務である。なお、委託者からの指示により、受託者と協議のうえ、売札所外に臨時売札所を開設する場合がある。

委託者が必要と認める場所に「札幌市公金収納事務受託者証」を掲示すること。また、来園者から提示の請求があった場合は、これを提示すること。

### 2 札幌市公金収納事務受託者の従事者の指定

受託者は、収納事務に従事する従業員の氏名等を「札幌市公金収納事務受託者の従事者の指定について（様式20）」により、委託者に収納事務従事者の任命、解任について事前に届出を行うこと。また、収納事務従事者の登録状況を「札幌市公金収納事務従事者名簿（様式21）」により管理すること。

### 3 身分証明書の取扱い

委託者は、受託者から新たに収納事務従事者の任命の届出があったときは、速やかに「札幌市公金収納事務受託者従事者証明書（様式22）」を発行するものとする。

委託者は、発行された「札幌市公金収納事務受託者従事者証明書」を、その収納事務従事者に交付し、従事中は、常に携帯するよう指導すること。

従事者は、収納事務従事中、「札幌市公金収納事務受託者従事者証明書」を携帯し、来園者等から要求があった場合は提示すること。

### 4 入園券の取扱い

(1) 正門及び西門の売札所等において取り扱う札幌市都市公園条例等で定める入園券の種類及び販売料金（令和7年12月1日現在）は下記のとおり。

- ア 入園券（一般） 1枚につき800円
- イ 入園券（団体） 1枚につき720円
- ウ 入園券（特別） 1枚につき720円
- エ 年間パスポート 1枚につき2,000円
- オ 招待券

(2) 入園券の購入を希望する者に対し、種類や必要枚数等を確認し、販売すること。

また、入園券購入者に対し、領収書（札幌市会計規則運用方針様式12もしくはそれに準じたもの）発行の要否を確認し、必要に応じて発行すること。

(3) 収納金は確実に取り扱うこと。

(4) 30名以上の有料入園者による団体から入園の申し出があった場合、団体料金の適用となるため、人数を確認のうえ、入園券（団体）を販売すること。また、団体入園に伴う各門前の混雑を防ぐため、収札所従事者と連携すること。

(5) 委託者が定める「減免要綱」等により一部減免とされている者については、対象であることを確認し、減免要綱に定められた額について割引して入園券（特別）を販売すること。

(6) 入園券の取扱いについて、「動物園使用料等収納業務完了報告書（様式2）」、「動物園収入日月報（様式3）」により、日ごと毎に委託者に報告すること。

(7) 入園券等に棄損が出た際は、様式2による報告のほか、「棄損券報告書（様式

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

- 4) 」により月毎に委託者に報告し、併せて入園券等についても提出すること。
  - (8) 「入園券等受払要求書(様式5-1)」により、平日に、入園券を委託者に請求すること。委託者は翌日までに入園券を交付する。交付を受けた入園券は、即日検品を行い、検品完了後に委託者に「入園券等受領書(様式5-2)」を提出すること。また、券の種類ごとに「入園券受払簿(様式6、7)」に記載し、月ごとに委託者に報告すること。
  - (9) 招待券については、取扱いが発生するごとに別途指示する。
  - (10) 入園券等は金券であることを常に意識し、委託者から交付を受けた入園券等及び棄損した入園券等は、施錠可能な金庫またはロッカーなどに確実に保管すること。また、その鍵の保管方法についても、受託者において管理ルールを定め厳格に取り扱うこと。
- 5 施設利用券等の取扱い
- (1) 委託者が利用団体と別途契約した施設利用券・入園券引換券等の提出を受けた際は、その条件に従って入園券を販売すること。
  - (2) 収納金及び施設利用券・入園券引換券等は確実に取り扱うこと。
  - (3) 施設利用券・入園券引換券等の取扱いについて、様式3と「施設利用券等種類別払出記録簿(様式8)」により、日毎に委託者に報告し、併せて利用券についても提出すること。また、「施設利用券等請求内訳書(様式9)」により、月毎に委託者に報告すること。
- 6 有料プログラム料金の取扱い
- 委託者が実施する札幌市都市公園条例で定める有料プログラムの参加料についても受託者がプログラム参加者から收受すること。プログラムの料金は3,000円を上限として規則で定める額であり、プログラム内容によって異なるため、別途指示する。
- 7 その他販売商品の取扱い
- 委託者の取り扱う入園券を含む販売商品があるときは、別途指示のある料金等の条件に従い売札所において販売し、その収納金も確実に取り扱うこと。また、このほか動物園の事業に係る販売商品について委託者から指示があるときは、関係者との協議に応じること。
- 8 収納金の取扱い
- (1) 収納金の取扱いについて、受託者は自ら用意した市販の現金出納簿(冊子になっており、連番が振られているもの)に記載するとともに、様式2と様式3及び関係書類により日ごとに委託者に報告し、その出納状況について検査を受けること。
  - (2) 上記(1)により検査を受けた後、現金払込書(札幌市会計規則運用方針様式14)により、日ごとの収納金を翌日までに札幌市指定金融機関等に払い込むこと。翌日が金融機関等の休日のときは、翌営業日に払い込むこと。払い込むまでの期間、収納金は施錠可能な金庫に保管すること。また、その鍵の保管方法についても、受託者において管理ルールを定め厳格に取り扱うこと。金融機関等に払い込む際は、貴重品輸送警備を利用するなど、事故の起きないよう確実な方法により行うこと。
  - (3) 現金払込書により金融機関等に払い込む際、固有の受託者番号を「現金出納員等番号」欄に必ず記入すること。
  - (4) 委託者から指示があった場合、現金出納簿を提出し、検査を受けること。
-

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

(5) つり銭は、不足しないよう受託者が用意すること。また、つり銭の保管・運送についても、受託者において管理ルールを定め厳格に取り扱うこと。

### 9 自動券売機の取扱い

(1) 入園券、領収書等の用紙、つり銭の補充は、翌日の営業に備え、原則業務終了後に行うこと。

(2) 来園者への操作方法の説明や用紙、硬貨のつまり等の障害に対応すること。

(3) 自動券売機故障時、受託者で原因を解決することができないときは、保守業者に連絡し、復旧を行うこと。また、委託者に報告すること。

(4) その他、自動券売機での券売業務に必要な対応をすること。

### 10 監査

受託者は、収納金、入園券等の適切な保管・管理に関し、定期的を実施する委託者の監査を受けるものとする。

なお、当該監査にて改善すべきところなど、委託者から指摘があった場合は、受託者は速やかに改善し、改善結果を書面にて報告すること。

### 11 その他

収札や案内業務など他業務が混雑するときは、互いに業務をサポートするとともに、休憩等を交代で取れるよう、相互に調整すること。ただし、全体の必須ポスト数は常駐していること。

# 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

## 別紙Ⅱ 収札業務 業務内容

### 1 業務概要

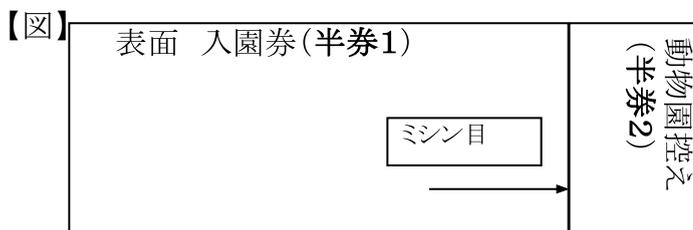
この業務は、正門及び西門の収札所において、来園者の入園管理、各種入園券の収札、来園者の計数、アンケートの配布・回収のほか、貸出物品の管理や各門の維持・管理等を行う業務である。

なお、入園券デザイン等が変更になるときは、委託者の指示に従うこと。

### 2 各種入園券の収札

- (1) 収札所において、来園者から半券の伴う入園券の提示があった際、下図半券1を来園者へ交付し、入園させること。また、下図半券2を控えとして回収・保管すること。半券2は、日付と種類により整理して保管し、一定数量毎に委託者へ引き渡すこと。

なお、半券1と2が切り離されているものは無効であるため、新たな入園券の購入を案内すること。



※自動券売機用の入園券は縦型の券

- (2) 委託者が利用団体と別途契約する施設利用券・入園券引換券等の提示があった際、その条件に従い、来園者に対し適切な入園手続きを売札所において行うよう案内すること。
- (3) 回収した半券2のうち、委託者の指示する名称等が記載されたものは、月ごとに集計し、「円山動物園取扱券収札簿（様式10）」により報告するとともに半券を提出すること。
- (4) 委託者が利用団体と別途契約のうえ発行した売札所で入園券と引き換える必要がない入園券については、収札所において回収し、来園者を入園させること。また、委託者の指示する期間で集計し、様式10により報告するとともに回収した券を提出すること。
- (5) 期限が有効な過年度入園券についても上記と同様に取り扱うこと。

### 3 年間パスポート入園者への対応

- (1) 来園者から年間パスポートの提示があった場合、記載されている有効期限、氏名、年齢を確認し、問題がなければ入園させること。
- (2) 有効期限の記載がないものは、必ず収札所において有効期限の判を押してから入園させること。なお、有効期限の判は、その日を含めて1年後の日付とすること。氏名、年齢の記載がないものは、その場で記載を求め、記載を確認した後入園させること。
- (3) 年間パスポート裏面注意事項に沿って対応すること（抜粋は下記のとおり）。
- ア 入園の際に本券を入口にて提示
  - イ 本人に限り有効

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

- ウ 記入された期限まで有効
- エ 再発行は不可
- オ 本券の提示がない場合は、入園券の購入が必要

### 4 オンラインによる入園券購入者への対応

- (1) 委託者がオンラインによる入園券の販売について別途契約した場合は、その確認方法について、委託者から指示する。
- (2) 受託者は、委託者の指示に従って確認のうえ入園させること。

### 5 無料入園者への対応

委託者が定める「減免要綱」により全額減免とされている者及び小人（中学生以下）については、入園券の提示がなくとも入園させることができる（以下「無料入園者」という。）。

無料入園者の取扱いは下記のとおりとする。

なお、「減免要綱」の改正等により、無料入園者の範囲、取扱いが変更になった場合は、委託者の指示に従うこと。

- (1) 来園者が無料入園者であることを確認のうえ入園させること。無料入園者であることの確認が取れない場合は、入園券の購入を案内すること。
- (2) 無料入園者であるかどうかの判断ができない場合は、委託者に確認すること。
- (3) 無料入園者の取扱いについては、「減免要綱」のほか、「事務取扱要領」に沿って進めること。

### 6 無料入園団体への対応

委託者が定める減免要綱により全額減免とされている施設・団体等は、入園券の提示がなくとも入園させることができる（以下「無料入園団体」という。）。無料入園団体の取扱いは下記のとおりとする。

なお、「減免要綱」の改正等により、無料入園者の範囲、取扱いが変更になった場合は、委託者の指示に従うこと。

- (1) 「都市公園（円山動物園）使用料減免申請書（減免要綱様式1）（以下「減免申請書」）」により事前に申請し、委託者の承認を受け「減免申請書受付簿（様式11）」に記載のある無料入園団体について、委託者が指定する区分に従って入園者の計数を行い、問題がないか確認すること。
- (2) 様式11に記載のある予定人数より多い場合は、減免申請書の修正が必要であるため、引率者に総合案内に行くよう伝えること。なお、総合案内に行けない特別な事情がある場合は、総合案内に速やかに伝えること。
- (3) (2)の修正が必要な減免申請書について、総合案内に速やかに伝えること。
- (4) (1)で計数した入園者数を、様式11の実数欄に記載すること。
- (5) 無料入園する団体には、園内での禁止事項、注意事項を説明し、来園者に同意を得ること。
- (6) 無料入園団体の取扱については、「減免要綱」のほか、「事務取扱要領」に沿って進めること。

### 7 来園者数の計数

受託者は収札所において、来園者数を計数し、委託者に報告すること。委託者よりカウンター（手押し式）を貸与する。

---

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

- (1) 委託者が指定する区分（「円山動物園入園者数集計表（日計・月計）（様式12）」）に従って来園者数を計数し、日ごとに委託者に提出する様式1に記載すること。幼児・小学生等、計数のうえで判別しがたい場合は、推測で計上し、来園者に直接確認する必要はないものとする。
- (2) (1)とは別に、来園者を性別・年代別に分けて計数し、「円山動物園入園者属性別集計表（様式12-2）」により、月ごとに委託者に報告すること。判別しがたい場合は、推測で計上し、来園者に直接確認する必要はないものとする。
- (3) 外国人と思われる来園者について、居住している国を確認し、国ごとの人数を様式1に記載すること。判別しがたい場合は、推測で計上すること。
- (4) 夏期営業期間の土日祝日については12時に、その時点での来園者数を委託者に報告すること。なお、GW（ゴールデンウィーク）期間の来園者数の報告については、委託者が別途指示する。

### 8 来園者に係る注意事項

団体での来園者に対しては、各門前の混雑を防ぐため、券売所従事者と連携し、迅速な対応を行うこと。また、繁忙期は団体の入園時間帯が重なるため、迅速に入園手続きを進めること。

### 9 入園の拒絶及び持ち込めない物品の保管

- (1) 「管理規則」第4条に該当する者が入園しようとする場合は、入園を拒絶すること。また、判断が難しい場合は、速やかに委託者に確認すること。
- (2) 小学生が1人で入園する場合は、学年を確認し、3年生以下の場合は、児童及び保護者の連絡先等を聴取し、安全を確認してから入園を認めること。
- (3) 他の来園者に迷惑となる、又は展示動物に悪影響を与えるおそれのある物品は園内に持ち込めないため、場合により各門で預かること。持ち主の氏名・連絡先・物品種類及び特徴を記録してから預かり、適正に保管すること。

#### 【具体例】

ア 虫かご・虫網

イ 着ぐるみ

ウ 風船、ボール、グローブ、なわとび、フリスビー、バトミントン、バット、ローラースケート、テント、タープ等

※判別しがたい場合は、随時、委託者に確認すること。

### 10 車椅子・電動カートの貸出

- (1) 利用を希望する来園者に対し、委託者が所有する車椅子及び電動カートを無料で貸し出すこと。貸出時は利用者の氏名・電話番号を記録すること。
- (2) 電動カートを貸し出す際は、使用説明を行うこと。また、園内が混雑している時は、貸出の可否について、委託者に確認すること。
- (3) 退園時に返却を受けること。返却後、車椅子及び電動カートの清掃を行うとともに、適正に管理すること。
- (4) 1団体に貸し出す車椅子台数の上限については、来園者数によって変動するため、委託者に確認すること。
- (5) 電動カートの保険加入は、委託者が行う。

### 11 傘の貸出

---

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

利用を希望する来園者に対し、委託者が所有する傘を無料で貸し出すこと。傘の貸出は園内のみであることから、退園時に返却を受け、指定の場所に保管するとともに、適正に管理すること。

### 12 有料ベビーカー及びコインロッカーの取扱い

受託者は、ベビーカー・コインロッカーの貸出業務について、委託者がベビーカー・コインロッカーの貸出し営業許可を与えた事業者と、別途協議をすること。

### 13 来園者へのアンケート

受託者は、委託者の指示に従い、委託者が作成したアンケートを来園者へ配布し、回収も行うこと。なお、回数は年間50回以内とし、配布数は年間2,500枚以内とする。また、その集計についても行き、委託者の指示する形式によって報告すること。

### 14 各門の維持・管理

(1) 開園時、閉園時は各門扉の開閉錠作業をすること。

(2) 開園前に各門売札・収札所周辺、正門の自転車置場の清掃を実施し、売札所の窓ガラス・カウンター付近は開園前に清掃を終えていること。冬期間は各門売札・収札所周辺の簡易な除雪作業を行うこと。

(3) 旗等の掲揚・降下について、雨天時を除き下記のとおり行うこと。なお、掲揚・降下の時間は別途指示する。

ア 正門の札幌市旗の掲揚・降下・格納。

イ 祝日は、国旗の掲揚・降下・格納。

ウ その他、委託者から指示のあるもの。

(4) 各門トイレ及びコインロッカー室の照明点灯と消灯を行うこと。各門コインロッカー室は、開園時、閉園時にシャッターの開閉作業も行うこと。

(5) 各門パンフレット棚の移動・格納及びリーフレット・チラシの補充を行うこと。

(6) イベント時間帯の掲示の更新、動物園PR用ポスター掲示板の移動・収納を行うこと。

(7) 委託者が提供するポスター・貼り紙等の各門への掲示・撤去を行うこと。

(8) 開園前と午前12時に、正門と西門の靴裏消毒用マットに消毒液（ビルコン）を補充すること。

### 15 その他

(1) 委託者から指示があった場合、委託者が提供する物品を来園者へ配布すること。

(2) 委託者から指示があった場合、委託者が指定する寄附の受付・保管等を行うこと。

(3) 収納や案内業務など他業務が混雑するときは、互いに業務をサポートするとともに、休憩等も交代で取れるよう、相互に調整すること。ただし、全体の必須ポスト数は原則常駐していること。

# 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

## 別紙Ⅲ 総合案内業務 業務内容

### 1 業務概要

総合案内業務は、動物園センター総合案内において、来園者等からの連絡・問合せに対する案内・受付・取次ぎ等の各種対応を行うほか、園内放送や拾得物の受付・管理、入園料減免、円山公園駐車場の大型バス予約受付に係る取扱い等を行う業務である。

### 2 来園者等への対応

来園者等からの連絡・問合せに対応すること。

軽易なもの、委託者から指示のあったものについては、案内・受付を行い、必要であれば委託者に取り次ぐこと。

園内のトラブルについては、園内外案内業務に連絡のうえ委託者に報告すること。

問合せに備え、園内外のイベントの内容、動物展示の状況等を常に把握しておくこと。また、イベントに係る整理券や景品の配布を行うことがあるため、委託者の指示に従うこと。

### 3 来園者への情報提供

(1) 営業日ごとに園内外のイベント内容を確認し、総合案内にあるイベント案内ボードを更新すること。

(2) 園内に設置してある各種リーフレット・チラシを適宜確認し、必要に応じて配架及び廃棄すること。

(3) 委託者の指示があった場合、園内ポスターの掲示及び廃棄をすること。

(4) 動物園センター内情報ホールの図書、雑誌類、ぬいぐるみ等について、適宜整理すること。また、併せて破損等がないか確認すること。

### 4 来園者意見の収集

(1) 園内4カ所に設置してある意見箱から、アンケートを回収すること。回収の際に、備え付けの意見用紙、筆記具の補充も行うこと。

(2) 回収したアンケートの内容を取りまとめたうえ、「お客様の声(様式13)」により、委託者に報告すること。

(3) アンケートの回収は毎週月曜日(月曜日が閉園日の場合は日曜日)に行い、様式13の提出は同日正午までに行うこと。

### 5 園内放送

委託者より指示があった場合、委託者の所有する放送設備を使用し、園内放送を行うこと。放送内容は委託者の指示による。

#### 【具体例】

ア 来園者へのお知らせ(イベント案内、注意事項、閉園時間の案内等)

イ 来園者の呼び出し

ウ 展示動物に係る情報提供

### 6 迷子(迷い人)の取扱い

迷子(迷い人)を預かった際は、委託者に報告のうえ、迷子(迷い人)より聞き取った情報をもとに園内放送で保護者、引率者等の呼び出しを行うこと。また、迷子(迷い

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

人) がどこかへ行かないよう、しっかりと見守ること。

保護者、引率者等より迷子(迷い人)の申し出があった場合は、迷子(迷い人)の氏名・年齢や服装等の特徴、見失った時間・場所等を聞き取り、速やかに委託者に報告すること。

### 7 拾得物の取扱い

- (1) 拾得者等から拾得物を受け取った場合は、「拾得物受付簿(様式14)」に記載をすること。(参考:令和6年度年間処理件数 約2,400件)
- (2) 貴重品の管理は委託者が行うため、様式14に記載後、拾得物を速やかに委託者へ引き渡すこと。貴重品以外の拾得物管理は受託者が行い、指示があれば委託者に引き渡すこと。貴重品の判定については委託者に確認すること。
- (3) 来園者から落とし物をした旨の申し出があった場合、様式14を確認し、該当のものを保管しているようであれば、申出人の所有の遺失物であることに間違いがないか確認のうえ返却すること。また、返却後、様式14を更新すること。
- (4) 来園者から落とし物をした旨の申し出があり、該当のものがない場合は、来園者に「紛失届出書(様式15)」の記載を案内すること。または、聞き取りにより受託者が記載すること。その後、「紛失届管理簿(様式14-2)」に記載のうえ、委託者へ様式15を提出すること。

### 8 救護室の管理

救護室は、来園者等に怪我人、急病人が発生した場合や、来園者等から授乳、障がいのある方の身体的なケア等に利用したい旨の申し出があった場合に使用させること。怪我人、急病人等が使用した場合は、怪我、病気の状況等を、速やかに委託者へ報告すること。また、使用状況について様式1に記載すること。

なお、救護室内の物品・薬は必要の範囲内で使用すること。また、物品・薬の在庫確認を随時行い、必要に応じて委託者へ報告すること。

### 9 寄附飼料等の取扱い

動物用飼料は、委託者が指示する受け取り可能な飼料であることを確認のうえ「寄附申出書(様式16)」への記載を求めること。

動物用飼料以外の寄附は、委託者が指示する受け取り可能な寄附であることを確認のうえ「寄附申出書(様式16)」への記載を求めること。

「寄附申出書(様式16)」の記載があった場合、委託者の指示する担当者に提出し、取扱いについて確認すること。

### 10 入園料の減免に係る取扱い

入園料減免の取扱いについて、下記のとおり行う。「減免要綱」「事務取扱要領」に沿って進めること。

なお、「減免要綱」の改正等により、無料入園者の範囲・取扱いが変更になった場合は、委託者の指示に従うこと。

- (1) 減免の対象となる範囲を説明すること。
- (2) 下見希望者に対し、下見条件等を説明すること。
- (3) 「減免申請書」の記入・提出方法を説明すること。
- (4) 持参のあった「減免申請書」(持参は原則高等学校のみ)を受け取り、委託者に提出し確認を行うこと。確認後の「減免申請書」は、委託者の指示に従い、委託者

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

が貸与するパソコンを使用して様式11への入力を行うこと。入力後、「減免申請書」は、委託者へ返却すること。

(参考：令和6年度年間処理件数 約2,000件(うち高等学校約70件))

- (5) 「減免申請書」の修正のため、引率者が総合案内に行く旨の連絡を各門から受けた場合は、委託者から「減免申請書」を受け取り、引率者に修正(受託者の修正不可)させること。修正後、「減免申請書」は、委託者へ返却すること。
- (6) 「減免申請書」の修正のため、引率者が総合案内に来られない特別な事情がある旨の連絡を各門から受けた場合は、委託者の指示に従い対応すること。
- (7) 委託者から指示があった場合は、使用料減免許可証を交付すること。
- (8) 減免申請書受付簿をもとに、来園予定団体の情報を、各門と共有すること。
- (9) 各門で計数した実数を減免申請書受付簿(様式11)へ入力すること。

### 11 円山公園駐車場大型バス予約の受付

円山公園駐車場の大型バス予約受付について、下記のとおり対応すること。

- (1) 円山公園駐車場大型バス予約について、バス事業者、学校等団体等の関係者から問い合わせがあった場合は、委託者の指示する駐車場が予約できる条件等を説明すること。(参考：令和6年度年間予約台数 約800台)
- (2) 大型バス予約希望者(予約は電話受付のみ)については、予約日時、駐車場利用時間帯、バス事業者名、利用団体名等の予約に必要な情報の確認を行い、委託者が貸与するパソコンを使用して「円山公園駐車場予約管理表(様式25)」への入力を行うこと。
- (3) 様式25の翌々日分を印刷し、円山公園駐車場を管理する指定管理者へ送付すること。

### 12 日報の提出

- (1) 委託者が貸与するパソコンを使用して様式1を作成し、営業日ごとに委託者へ提出すること。なお、夜間開園の際は、別途翌日に通常の閉園時間後から最終入園までの様式1を提出すること。
- (2) 収売札業務を含めて書面に残しておくべき事柄は、様式1特記事項欄に記載すること。
- (3) 様式1に記載した来園者数等を様式12へ記録すること。

### 13 案内に関わる業務

- (1) 円山動物園職員の出勤状況を開園前に確認しておくこと。
  - (2) 現金書留等の委託者自ら受け取りが必要な場合を除き、郵便物や宅配便等を受け取ること。
  - (3) 円山動物園のリーフレット等について、送付依頼に応じて封入作業を行うこと。また、依頼に応じて各種資料のFAXによる送信も行うこと。
  - (4) 動物解説及び森のボランティアに関し、鍵使用簿の受け渡しや活動表の受け取りを行い、また、ボランティアが提示する駐車券について委託者の指示に従って取り扱うこと。
  - (5) 動物ガイドの申込希望者に対し、申込み方法を案内すること。
  - (6) 委託者が別途定める傷病鳥獣保護動物の取扱いに該当する場合、受付台帳を取り扱うこと。
  - (7) その他、委託者の依頼する事項がある場合は協議に応じること。
-

### 14 その他

- (1) 動物園センター内の情報ホール、掲示板、ロビー、カウンター、廊下・入口の状況に注意を払い、節電や美観維持に努めること。
- (2) 動物園センター入口に設置してある園内用の貸出し傘を整理すること。
- (3) 動物園センター内において、総合案内から視認できる範囲にある金銭投入箱や各種応募箱の防犯的監視及び維持を行うこと。
- (4) 収納や収札など他業務が混雑するときは、互いに業務をサポートするとともに、休憩等も交代で取れるよう、相互に調整すること。ただし、全体の必須ポスト数は原則常駐していること。

# 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

## 別紙IV 園内外案内業務 業務内容

### 1 業務概要

園内外案内業務は、開園前の券売所前及び各門周辺の来園者整理、園内の混雑獣舎の来園者整理、園内の注意事項遵守の確認等を行う業務である。

### 2 業務内容

- (1) 円山動物園開園時間前の、券売所前及び各門周辺の来園者整理
- (2) 円山動物園獣舎での来園者入場整理
- (3) 円山動物園西門の駐車場事前精算機の列整理
- (4) 円山動物園内での注意事項を遵守していない来園者への指導
- (5) 他ポスト業務の補助
- (6) その他、仕様書に定めのない事項については委託者と協議のうえ定めるものとする。また、不明な事項については、随時、委託者に確認すること。

### 3 業務遂行の際に貸与する物品

腕章 18枚 無線機 2台

無線機は、業務遂行の際にその都度委託者から借り受け、業務終了後に返却すること。なお、従事する人数に応じて貸与する台数を増減するものとする。

### 4 券売所前及び各門周辺の来園者整理

GW(ゴールデンウィーク)期間中については、従事必須配置数に応じて正門と西門に分けて配置し、開園時間前の開門に対応すること。詳細は委託者と受託者が協議のうえ決定するものとする。

### 5 来園者への指導

適宜、園内巡回を行い、動物や他の来園者に危害を及ぼす行為を発見した場合は、当該来園者へ指導を行うこと。

また、総合案内からの連絡により、状況を確認のうえ当該来園者へ指導を行うこと。必要であれば委託者に取り次ぐこと。

指導内容は、様式1 特記事項欄に記載すること。

### 6 連絡・問い合わせの対応

来園者等からの連絡・問い合わせに対応すること。軽易なもの、委託者から指示のあったものについては案内等を行い、必要であれば委託者に取り次ぐこと。問い合わせに備え、園内外のイベントの内容、動物展示の状況等を常に把握しておくこと。また、札幌市の観光施設、イベント情報の把握にも努め、幅広い問い合わせに対応できるよう努めること。

### 7 その他

園内巡回にあたっては、積極的に来園者へ声掛けを行い、困りごとのニーズを把握し、観覧の手助け、園内案内などを行うこと。園路に落ちているゴミなどは、ゴミ箱に入れるなど、園内の美観維持に努めること。

施設不良個所などを発見した際は、委託者に報告すること。

# 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

## 別紙V 閉園時巡回業務 業務内容

### 1 業務概要

この業務は、閉園時間経過後、園内に残る滞在者へ退園の声掛けや、来園者の忘れ物、落とし物の確認等を行う業務である。

### 2 業務内容

- (1) 円山動物園内の巡回による滞在者の確認
- (2) 滞在者に対する退園の声かけ
- (3) 円山動物園内の施設の消灯及び切電
- (4) 円山動物園内での落とし物（忘れもの）の確認
- (5) 円山動物園内の正門・西門への閉門の連絡
- (6) 円山動物園内の正門・西門を閉門した後の滞在者の通用門への誘導
- (7) この他、仕様書に定めのない事項については、委託者と協議のうえ定めるものとする。また、不明な事項については、随時、委託者に確認すること。

### 3 業務遂行の際に貸与する物品

無線機 3台

無線機は、業務遂行の際にその都度委託者から借り受け、業務終了後に返却すること。なお、従事する人数に応じて貸与する台数を増減するものとする。

### 4 シフト表及び報告書の提出

受託者は、毎月1日（1日が休園日のときは、翌営業日）までに、閉園時巡回業務に従事する従業員の当該月の勤務予定を「閉園時巡回業務シフト表（様式23）」により委託者に報告し、翌月1日（1日が休園日のときは、翌営業日）には、前月の業務実施状況を「閉園時巡回業務報告書（様式24）」により、受託者に報告する。

### 5 その他

見回り中に、園路に落ちているゴミなどはゴミ箱に入れるなど、園内の美観維持に努めること。

施設不良個所などを発見した際は、委託者に報告すること。

# 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

## 別紙VI 通用門受付案内業務 業務内容

### 1 業務概要

この業務は、通用門において、動物園関係者、学校の下見関係者、納入業者、報道関係者、工事関係者等の入園管理と車両通過の確認業務、通用門の維持・管理を行う業務である。

### 2 通用門来園者への対応

- (1) 通用門からの来園者に対し、「通用門記録簿（様式17）」へ記入させること。また、動物園ボランティアについては、「円山動物園ボランティア通用門記録簿（様式17-2）」に記入させること。
- (2) 通用門からの来園者に対し、委託者が通用門からの入園を認めている場合に該当するか確認し、認められない場合は、正門・西門から入園するよう案内を行うこと。判別しがたいときは、委託者に確認すること。
- (3) 通用門からの来園者のうち、委託者が指定する対象者については、「収納案内業務日誌（様式1）」に対象名、人数を記載すること。
- (4) 学校等の関係者が下見を目的に来園した場合、事前に下見希望の連絡があった場合のみ、様式17を記入させたくて入園させること。
- (5) 園内売店宛ての営業者の扱いについては、別途委託者が指示する。
- (6) 家畜伝染病予防のため、通用門から入園する者に対し、踏込消毒槽での靴の消毒を指示すること。なお、踏込消毒槽の消毒薬は委託者が用意するものとし、消毒薬の補充・交換を適宜行うこと。

### 3 車両への対応

- (1) 動物園関係者車両、納入業者車両等定期的に通用門を通過する車両に対しては、委託者が交付している「入構許可証（様式19）」の提示を求めること。
- (2) 不定期、新規の車両が入園する際は、様式17に記入させ、「通用門通行管理番号札（様式17-3）」を交付し、車のダッシュボードに掲出させること。また、退園時に同札を回収すること。
- (3) 委託者から指示のある臨時入構車両の駐車場所について、常に空き状況を把握し、駐車可能な場所がないときは、必要に応じて、有料の第1駐車場及び第2駐車場への案内を行うこと。
- (4) 駐車禁止場所に車両がある場合や業務に支障がある場所に駐車車両がある場合等は、速やかに委託者へ報告すること。
- (5) 家畜伝染病予防のため、高病原性鳥インフルエンザ防疫対応レベルに応じた委託者からの指示に従い、通用門から入園する車両の消毒を指示すること。なお、動力噴霧器の消毒薬は委託者が用意するものとし、消毒薬の補充を適宜行うこと。

### 4 報告について

業務内容について、様式17により日毎に委託者へ報告すること。また、様式17-2については、月ごとに委託者に報告すること。

### 5 その他

- (1) 車両が出入りすることから、車両等への指示により、事故の起こらないように努

## 円山動物園使用料収納及び案内等業務 仕様書

---

- めること。
- (2) 通用門周辺の清掃を実施すること。冬期間は簡易な除雪作業及び砂まきを行うこと。
  - (3) 休憩等は交代要員を用意することとし、必須ポスト数は必ず常駐していること。
  - (4) 従事を開始する時及び終了する時、委託者が別途契約する円山動物園夜間警備業務受託者との間で業務の引継ぎを行うこと。

## 【労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項】

委託者は、役務契約について、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に従事する労働者に関する労働社会保険諸法令の遵守状況の確認を行うことができるものとし、受託者は、委託者からの求めに基づき、下記のとおりこれに応ずるものとする。

### 記

#### 1 労働者の労働環境に関する書面の提出

受託者は、次に掲げる書面を、委託者が指定する期日までに提出すること。

##### (1) 業務従事者名簿（様式1）及び業務従事者配置計画書（様式2）

業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者（以下「労働者」という。）の把握とともに、労働者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、「業務従事者名簿（様式1）」及び「業務従事者配置計画書（様式2）」を、業務の履行開始日の前日までに提出すること。また、労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

##### (2) 業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）

労働者（上記(1)の「業務従事者名簿（様式1）」により報告のあった労働者）の健康診断受診等状況を確認するため、「業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）」を、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間に提出すること。なお、複数年契約のものにあつては、履行期間内において、1年ごとに1回当該書類を提出すること。

##### (3) 業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）

労働者の支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）を提出すること。

#### 2 労務管理に係る書類

次のいずれかに該当する場合にあつては、受託者は、上記1の書面のほか、契約約款第16条第2項の規定に基づき、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

##### (1) 低入札価格調査を実施して契約を締結したもの

##### (2) 上記1の書面での確認において疑義が生じたもの