

## 別紙

### 奈良市ならまち格子の家業務実施要領

業務の具体的な内容（緊急時の対応等含む。）については、この業務実施要領による。

#### 1. 施設の受付業務等

(1) 入館者の受付業務は、次の方法により行うこととする。

- ① 受付カウンター内外で入館者の案内を行う。
- ② 入館者があれば、次のそれぞれの種別ごとに入館者数をカウントする。種別の判断が困難な場合は、入館時に口頭等での確認によって行う。（トラブルが起こらないように注意する。）
  - ア 大人（20歳以上の者。ただし、大学生を除く。）の男性・女性
  - イ 学生（中学生・高校生・大学生及びそれに準ずる者、又は15歳以上20歳未満の者）の男性・女性
  - ウ 小人（小学生以下）の男性・女性
  - エ 外国人の男性・女性
- ③ 入館者のうち希望者には施設パンフレットを配付する。
- ④ 次のいずれかに該当する者に対しては、行為を禁止させ、又はその他の必要な措置をとることができる。
  - ・発火性又は引火性等の危険物を持ち込む者
  - ・指定場所以外で喫煙、たき火等の火気を取り扱う者
  - ・落書き等により、施設又は附属設備等を汚損する者
  - ・承認を受けずに物品の販売、宣伝その他営利活動をする者
  - ・承認を受けずに印刷物、ポスター等を配布し、又は掲示する者
  - ・他人に危害を及ぼし、若しくは他人に迷惑となる行為をし、又はこれらのおそれがある物品若しくは動物の類を携行する者
  - ・その他管理上支障があると認める者

(2) その他の受付業務等は次の方法により行うこととする。

- ① 入館者に対する観光案内業務

- ② 観光客、市民、入館者等から口頭、電話等による問い合わせ等があった場合は、丁寧な応対と適切な案内に努めること。
  - ③ 施設の生活民具、伝統的工芸品等の紹介を行うこと。
  - ④ 観光パンフレット・チラシ等の設置を行うこと。
  - ⑤ 他の受付担当者への業務引継ぎを確実にを行うこと。
- (3) 業務日報・業務月報については、次のとおり作成することとする。
- ① 閉館後、当日の利用状況について業務日報を作成すること。
  - ② 乙は、毎月の利用状況について作成した業務月報と上記①の業務日報を翌月の10日までに奈良市へ提出すること。

## 2. 施設の維持管理業務

- (1) 施設の維持管理業務に関しては次のことを行う。
- ① 開館時における業務
    - ・開館時間の30分前までに施設の玄関の戸の鍵を開ける。照明が点灯するかどうかなどの確認を行いながら、順次電灯をつけていく。節電のため、天候や入館者の有無で、場所によってはスイッチを切るなどの措置を考える。
    - ・開館時間の5分前までに玄関の戸を開け、入館受付の準備をする。
  - ② 開館時間中における館内業務
    - ・適宜巡回し、館内を確認する。(生活民具、伝統的工芸品、展示物等にき損や盗難などのないよう注意する。)
    - ・展示物等や表示物の軽易な補修を行う。
  - ③ 閉館時における業務
    - ・午後5時になると入館受付を終了し、玄関の戸を閉める。午後5時近くになってもまだ残っている入館者がいる場合は、あらかじめ閉館時間を伝えておくなどの措置を考える。
    - ・誰も残っていないことを確認し、火の確認、戸締り等を確実にを行い、電気のスイッチを切る。その後、施設の玄関の戸の鍵を閉める。鍵の取扱いには十分に注意する。
- (2) 施設をより衛生的に保持し、入館者に常に清潔かつ爽快な環境を提供するとともに、耐久化を図ることを目的とし、次のように清掃

を行う。

① 清掃業務における遵守事項

- ・ 乙は、清掃業務に係る計画を作成し、業務が、策定した計画書に基づき実施されるように管理すること。
- ・ 乙は、業務の実施が施設等の観覧又は利用に支障を与えないように十分配慮すること。
- ・ 清掃業務を総括的に実施するため、清掃における責任者を選任し、企画、指導及び監督させること。
- ・ 作業の実施に当たっては、常に、火災、盗難その他の事故が発生することのないように十分注意すること。
- ・ 作業に当たり、設備及び備品等を損傷しないように細心の注意を払うこと。
- ・ 清掃器具、使用材料は乙の負担とし、作業内容及び建築材料に最も適したものをを用いること。また、本作業に使用する器具及び材料等の取扱いや使用方法についても、過誤のないように十分注意すること。
- ・ 清掃作業員が作業に従事するときは、作業に適した服装を着用し、常に清潔を保つこと。
- ・ 作業時は、入館者、通行者、施設の壁や備品等に塵、ほこり、清掃用水等を飛散させないように十分注意すること。
- ・ 清掃作業員が業務の実施中に破損箇所を発見した場合は、ただちに乙が適切な処置を講ずること。
- ・ 紙屑、廃棄した書類等は、火元に十分注意した上で処理すること。不燃物等其他のごみや廃棄物も、適正に分類し、処理すること。
- ・ 使用する機械や作業実施に当たっては、浮遊粉塵を発生させないように行い、作業上排出される汚濁排水その他が、自然環境を汚染する結果にならないように注意すること。また、その他環境衛生を損なう恐れのないようにすること。
- ・ 作業能率や経済効率を理由として、建材等の保全性を損なう方法や作業機材の放置など利用者の安全を損ねる作業方法等は、必ず避けること。また、物品の破損、汚染に注意し、移動でき

る物品は移動して作業を行い、安全上問題があると思われる付属品の破損や取付の不備などを発見したときは、ただちに乙が安全確保のための適切な処置を行うこと。

- ・作業員の注意力に依存するだけでは解決できない労働災害多発型作業を排除、又は改善を追求し、労働安全性の向上に努めること。
- ・乙は、日々の清掃作業報告書を作成し、甲からの指示があれば、速やかに提出しなければならない。
- ・上記の項目を満たした上で、作業の能率を向上させるための業務改善に努めること。

#### ② 便所（男性・女性・多目的）の清掃

- ・1日1回以上清掃する。（休館日を除く。）
- ・便器、洗面器具等の清掃は、洗剤等で洗浄し、水洗い、布拭き仕上げをすること。
- ・汚物入れの清掃は、汚物を指定の場所に処理し、容器を洗浄すること。
- ・壁、窓ガラス等の清掃は、塵やほこり、くもの巣を払い、必要な部分は清水（原則としてクリーナーを用いること。）をもって雑巾拭きの上、その後、から拭きをする。
- ・作業に要する用具、消耗品（トイレットペーパー・消毒液・ポリ袋等）は、指定管理料又は自己の費用で購入するものとする。

#### ③ 休憩所の清掃

- ・1日1回以上清掃する。（休館日を除く。）
- ・床の掃き掃除を行う。
- ・カウンター、ベンチ等の清掃は、塵やほこりを払い、その上雑巾掛けを行う。

#### ④ 各部屋・廊下・玄関・庭等の清掃

- ・1日1回以上清掃する。（休館日を除く。）
- ・廊下、各部屋の床や畳の掃き掃除、拭き掃除等を行う。
- ・窓、壁及び戸の塵やほこり、くもの巣等を払い、必要な部分は拭き掃除等を行う。
- ・生活民具や伝統的工芸品等の展示物の拭き掃除を行い、塵・ほ

こり等を払う。

- ・庭の草取りや掃き掃除、くもの巣払い等を行う。
- ・玄関の掃き掃除等を行う。

⑤ 現地の状況に応じ、記載されていないものでも管理上必要と認められた作業は、予算の範囲内で実施すること。

(3) 施設の警備に関しては、休館日や閉館時間においても次のことを行う。

① 防犯警備を行う。

- ・侵入異常の監視を行うこと。
- ・異常事態発生時、内容の確認を行うこと。
- ・異常事態発生時には、緊急対処及び警察機関等への通報を行うこと。

② 火災監視を行う。

- ・火災異常の監視を行うこと。
- ・異常事態発生時、内容の確認を行うこと。
- ・異常事態発生時には、緊急対処及び消防機関等への通報を行うこと。

③ その他の異常事態に備える。

- ・異常事態の監視を行うこと。
- ・異常事態発生時、内容の確認を行うこと。
- ・異常事態発生時には、緊急対処及び各関連機関等への通報を行うこと。

④ 乙は、日々の報告書を作成し、甲からの指示があれば、速やかに提出しなければならない。

⑤ 乙は、事故が発生したときは、当該事故の状況、その他詳細について、甲へ報告しなければならない。

(4) 施設の樹木管理に関しては次のことを行う。

① 植木の剪定は1年間に1回以上行う。(ただし、実施時期を考慮に入れること。)

② 植木の施肥は1年間に1回以上行う。(ただし、実施時期を考慮に入れること。)

③ 植木の薬剤散布は1年間に1回以上行う。(ただし、実施時期を

考慮に入れること。) 実施時には、隣家等周辺の了解を得てから行うなど、トラブルが起こらないよう注意すること。

- ④ 庭の清掃は1年間に1回以上行う。(但し、実施時期を考慮に入れること。)
- ⑤ 作業により発生した廃棄物の処理を行う。
- ⑥ それぞれの作業について、着手前、作業中、完了後の現場写真を撮り、別に作成した業務完了報告書に添付しておき、甲から指示があった場合には、速やかに提出しなければならない。

(5) 消防用設備保守点検に関しては、次のことを行う。

- ① 関係法令に基づいた法定点検及び外観等の日常点検を実施する。
- ② 保守点検の結果生じる消耗品、使用済部品等廃棄品の処理を行う。
- ③ 保守点検を行った後は、点検の結果等を記録し、甲から指示があった場合には、速やかに提出しなければならない。

(6) 施設内の物件の管理に関しては次のことを行う。

① 展示物等の管理

ア 施設の展示物には次に掲げるものがある。

- ・陶磁器
- ・復元用備品
- ・展示用備品

※展示物の詳細は別記3「奈良市ならまち格子の家展示物一覧表」を参照のこと。

イ 必要に応じて、展示物や表示物の軽易な補修を行う。

② 備品等の管理

- ・施設の運営に必要な甲所有の備品等の使用や保管については、適切な状態で保持・管理するなど善良な乙の注意義務をもって行うこと。乙が指定管理期間中に指定管理料により新たに購入した備品については、甲に帰属することとなり、前述同様の管理を行うこと。
- ・乙が、乙の責又は過失によって備品等を紛失又は損害等を与えたときは、実費弁償又は購入若しくは調達を原則とする。汚損したときは、その状態により実費弁償とする場合がある。ただ

し、甲の承認を得たときは、この限りでない。

- ・備品の修繕は指定管理料又は自己の費用により適正に支出すること。大規模な修繕については、甲と協議すること。
- ・館内照明器具の電球類が切れた場合は、指定管理料又は自己の費用により購入した電球と交換すること。

③ 印刷物の管理

- ・施設のパンフレットを印刷すること。パンフレット及びそれ以外の印刷物の費用は、乙が負担すること。
- ・パンフレットは、入館者のうち希望者に配付するが、在庫を常に把握し、少なくなってきたら、前もって印刷しておくこと。

(7) 受付カウンターの管理に関しては次のことを行う。

- ① 日頃から整理・整頓を心掛けること。
- ② 受付カウンター内にある物品等の盗難防止に努め、入館者がいる場合は、必ず一人は受付カウンター内に残るなど管理に対して十分気を付けること。

### 3. 施設の事業業務

(1) 生活民具、伝統的工芸品等の展示を行う。

(2) 開館時間、休館日・開館日の変更

イベント、その他で開館時間や休館日・開館日の変更を行う場合には、事前に甲の了解を得る必要がある。幅広い広報を行うには、早い段階での手続が必要である。

(3) 施設及び奈良町に関する広報を行い、広く奈良町のことを知っていただく取り組みを行う。

- ① 各種体験を含む事業の実施を踏まえ、奈良町への誘客PRを行う。
- ② 各種情報の収集を行い、これを踏まえての観光誘客を促進する事業を行う。

### 4. 来館者増加を図るための誘致業務

(1) 旅行業者等各旅行代理店や各種団体等へのPRを行っていくこと。

(2) 各種団体や他の施設との連携を図った事業展開を開発していくこ

と。

(3) イベントスペース等を活用し、来館者の増加に取り組むこと。

## 5. 自主事業の実施

(1) 自主事業とは、乙が自らの発案で任意に実施する事業をいう。

(2) 自主事業は、内容が施設の設置目的に合致するものとし、情報発信、物品販売、ギャラリー、展示企画、催事等の実施により自主事業を充実させること。ただし、政治・宗教的な目的ではなく、来館者の利用を妨げないものとする。

(3) 自主事業を実施する場合は、事前に甲の承認を得て行うものとする。

(4) 自主事業に係る経費は乙の負担とし、収入（収益）が生じた場合には指定管理者の収入とする。なお、採算がとれない場合でも、自主事業は独立採算であるため、乙の負担とし、指定管理料からの補填は行ってはならない。

(5) 自主事業を実施した場合は、甲が支払う指定管理料とは別に経理し、事業報告書とともに報告すること。

## 6. 緊急時における乙の対応

(1) 有人、無人管理時にかかわらず、火災、震災、盗難、事故等の館内でのトラブルが発生した場合の体制を日頃から整備しておくこと。

(2) 災害が発生した場合には、施設及び周辺の状態を把握し、甲をはじめ警察署や消防署等と連携をとりながら迅速、適切に対応する。また、被害拡大の防止を図る。開館時間内であれば、入館者の避難・誘導等の安全の確保に努める。

(3) 施設内外の設備等に関して、故障や事故等が発見された場合は、速やかに対応するとともに、甲へ報告する。

(4) 消防法に基づく防火管理者を選任し、消防計画の作成や消防訓練を行い、職員に対して教育の徹底を行うこと。

## 7. その他業務

(1) 個人情報等の取扱いには特に注意すること。

- (2) 勤務交替時の引継ぎは的確に行う。
- (3) 施設管理のサービス向上に努め、入館者等に誠意ある対応を心掛ける。入館者等からの施設管理に対する苦情・質問等については、乙が丁寧に対応する。
- (4) 施設・備品等については、破損・紛失等のないように適切に管理する。
- (5) 入館者の意見を管理運営に反映させ、入館者の満足度を高めていくとともに、適切な広報を行うなど、入館者増を図っていくこと。
- (6) 甲と密接に連携を図りながら、管理運営を行うこと。
- (7) この実施要領に定めのない業務であっても、管理上、緊急に必要な業務については、乙において適宜実施すること。