

業務委託仕様書

1 業務名

奈留島世界遺産ガイドンスセンター受付・案内業務

2 目的

世界遺産の情報発信を目的として整備した「五島市奈留島世界遺産ガイドンスセンター（以下、「センター」という。）において、来訪者への適切な情報発信と来訪者の利便性の向上を図るため、市内の観光関係団体等へ施設管理業務の一部と来訪者の案内・説明などの業務を委託する。

3 業務期間及び時間

① 業務期間：令和3年11月2日から令和4年3月31日まで。

センター条例第4条第1項第1号及び第2号に定める期日を除く。

ただし、必要があると認める場合は条例に定める期日であっても臨時的に開館することもある。

② 業務時間：午前9時00分から午後5時00分まで

4 委託場所

五島市奈留町浦 1815 番地 3

五島市奈留島世界遺産ガイドンスセンター

5 業務内容

① 開閉館、入館者の受入れ業務

- ・センターの開閉
- ・センター内の清掃、消毒、ゴミ搬出
- ・施設内外の点検、整理整頓
- ・来館者の整理、入館誘導及び退館誘導、退館確認、忘れ物の対応
- ・その他開閉館にあたって必要な事項

② フロアー業務、カウンター周辺業務

- ・来館者への応接業務（館内案内、観光案内、展示資料の解説、電話対応、その他入館者から質問対応）
- ・パンフ等物品の品質・在庫管理
- ・日報・月報、入館者統計資料の作成、提出
- ・市イベント等の告知、ポスター、パンフレット、告知チラシ等掲示、管理
- ・遺失物・拾得物の受付、管理、連絡、引渡し及び貴重品の一時預かり
- ・館内備品類の日常管理および操作

③ 館内巡回・安全点検

- ・フロアー、カウンター周辺の環境維持、安全点検、迷惑行為注意
- ・簡易な清掃・メンテナンス、雨天時の対応（傘袋・ゴミ箱の設置）
- ・迷子、急病・負傷者、非常時の避難誘導、及び忘れ物等の対応、報告
- ・緊急事態発生時の臨機の処置、市への報告

④ 要望、苦情等の処理

- ・要望、問合せ、苦情等の受付、対応等、原則、入館者へのサービスに係るものは、すべて対応。

⑤ 観光案内及び観光情報の提供

- ・来館者に対して、奈留島及び五島市内の観光案内及び観光に関する情報の提供。
- ・来館者に対して、江上天主堂にかかる拝観案内等。

⑥ その他

- ・市が指定する軽作業等。

6 業務書類の整備等

① 業務日誌を作成すること（様式任意）。

② 令和3年度の業務が終了したとき及び委託業務が完了したときは、契約書に定める期限までに、下記の書類を提出すること。

ア 別途指示する様式による業務実績（完了）報告書

イ 業務日誌及び対応状況等の関する記録

ウ 業務写真（データ等を含む）

エ その他必要となる書類

7 貸出備品等

① 業務において使用できる備品は下記のとおりとする。

カウンター1台、イス2脚、パソコン1台、電話機1台。

② 上記に掲げる備品以外で、業務に必要な備品等については受託者が準備するものとする。

8 その他の委託業務に関する事項

本業務において疑義が生じた場合は、甲乙協議し進めるものとする。