

## 旭山動物園売改札・団体受付業務説明書

1 業務名 旭山動物園売改札・団体受付業務

2 履行場所 旭川市旭山動物園

3 履行期間 令和8年4月12日から令和9年4月11日

## 4 開園期間及び開園時間

夏期	①	令和8年4月29日～令和8年10月15日 9時30分～17時15分（入園は16時まで）
	②	令和8年10月16日～令和8年11月3日 9時30分～16時30分（入園は16時まで）
冬期	③	令和8年11月11日～令和9年4月7日「令和8年12月30日～令和9年1月1日を除く」 10時30分～15時30分（入園は15時まで）

※ 上記開園期間の区分は、以下①・②・③で表記

## 5 配置人数及び時間（日常業務）

職種	区分	夏期	冬期
監督員	人数	1名以上	1名以上
	時間	① 8時45分～17時30分 ② 8時45分～16時45分	③ 9時30分～16時00分
補助監督員	人数	1名以上	1名以上
	時間	① 8時45分～17時30分 ② 8時45分～16時45分	③ 9時30分～16時00分
売改札業務	人数	12名以上	12名以上
	各門4名以上を目安とする	各門4名以上を目安とする	
	時間	①②9時00分～16時30分 ただし、清算担当及び改札口担当（各門1名以上） については、次のとおり。	③ 10時00分～15時30分 ただし、清算担当及び改札口担当（各門1名以上） については、次のとおり。
	① 9時00分～17時30分 ② 9時00分～16時45分		③ 10時00分～16時00分
団体受付業務	人数	2名以上	2名以上
	時間	①②9時00分～16時30分	③ 10時00分～15時15分

※交代要員： 上記のうち売改札業務及び団体受付業務については、休憩時等においても配置人数を満たすよう、

交代要員を配置すること。

## 6 現場責任者

### (1) 監督員

本業務を統括し、入園者との問題解決や担当職員との調整に当たること。

（繁忙期等において必要な際は、他業務との兼務を可とする。）

### (2) 補助監督員

監督員を補助し、監督員の休憩時間等の不在時は、監督業務を代行すること。

（繁忙期等において必要な際は、他業務との兼務を可とする。）

## 7 業務内容

### (1) 各業務共通事項

ア 動物園全般に関する案内業務を行うこと。

イ 案内等の広報内容は、旭山動物園（以下「園」という。）の理念及び施設コンセプトに則った表現を用いること。また、作業等を行う際は、飼育動物及び来園者等、周囲に十分配慮し行うこと。

### (2) 売改札業務（履行場所：正門・西門・東門の売改札所）

#### ア 売札業務

(ア) 各売札所にて入園者から条例で定める入園料、科学館共通観覧料（以下「入園料等」という。）を収納し、引き替えに、入園料等に応じた入園券、パスポート、共通パスポート及び1泊2日券（以下「入園券等」という。）を、また、団体旅行添乗員等から求めがあった場合は、領収書を作成し交付すること。なお、収納に必要となる釣り銭を用意し管理すること。

(イ) 売札終了後、その日収納した入園料等の集計（券売機を含む）や入園券等の受払等に関する報告書を作成し、園に提出すること。

(ウ) 入園料等の納入に当たっては、原則として納付書による金融機関への引継ぎとなるが、やむを得ない場合には本市が指定する口座へ速やかに振り込む方法も可とする。なお、振込に係る手数料は事業者負担とする。

(エ) 担当職員が必要と判断した場合には、入園券等の管理状況及び入園料等の収納等に関し適宜調査することができる。その際、保管している納額告知書兼領収書の閲覧や、入園券等の保管・出納状況の調査等に協力すること。

#### イ 改札業務

(ア) 各改札所において、入園券等を確認して入園受付を行うとともに、園が指定する方法により入園者数の計数を行うこと。

(イ) 東門改札所では、東門売店等の利用者に限り再入園が可能であることから、退園者にその意思確認を行い、再入園対応を行うこと。

#### ウ その他

(ア) 来園者に対して各種案内（パンフレット、掲示板等の管理を含む）を行うこと。

(イ) 車椅子やカサ等、各種物品の貸出及び管理を行うこと。

(ウ) 必要に応じて園内放送及び園内連絡を行うこと。

(エ) 開園前等、必要に応じて周囲の清掃、積雪期においては除雪、砂撒きなどの滑り止めの対策を行うこと。

### (3) 団体受付業務（履行場所：東門・正門の団体用入口）

- ア 東門に到着する団体（予約名簿に掲載されている団体及び貸切バス等を利用して一団として入園する団体）を、一般来園者（個人入園者）とは別の団体用入口にて受付対応をすること。なお、正門では、原則として小学校以下の学校関係や障がい者を含む団体の受付を行っているが、本業務配置人員で対応すること。  
※ 繁忙期や積雪期等、園が安全管理上等の理由で必要と判断した場合、正門で一般団体の受付を行うこととするが、その際も原則として本業務配置人員で対応すること。
- イ 前日に配布する予約名簿と到着した団体を照合し、受付対応を行うこと。  
※ 名簿に記載のない団体が到着した場合、当該団体の添乗員若しくは代表者等に団体入園申込書を記入させた後、受付対応を行うこと。
- ウ 入園者数を確認し所定の用紙に記入の上、添乗員等を売札所に案内し、入園料を納付させること。混雑時間帯における団体入園料適用外の場合においては、自動券売機にて入園券購入を案内すること。  
※ 有効期限欄が空欄のパスポート等を提示された際は、有効期限スタンプの押印等、園指定の方法により対応すること。
- エ 団体人数の計数を行い、領収書又は入園券（園指定のクーポン券を含む）に記載されている人数と一致しているか確認すること。  
※ 適正な入園料の支払いを確認後、来園者を入園させること。また、必要に応じて、領収書に旅行会社名の記入や押印等を行うこと。
- オ 開園前及び必要時において、東門ロータリー周囲の歩道や団体入園口通路等の清掃、積雪期においては除雪、砂撒きなどの滑り止めの対策を行うこと。
- カ 開園前及び開園時等において、団体用入口、入園口及び売札所周辺が混雑した場合、案内及び整理等を行うこと。
- キ 開園直後を除き、一受付場所に多数の団体が受付待機状態とならないよう、人員を配置すること。
- ク 入退園時間や入園口の変更等、予約内容に変更が生じる場合のほか、予約のない団体が来園した場合等については、都度担当職員と連絡調整の上、対応すること。
- ケ 最終入園時間後に、団体入口の閉鎖・施錠を行うこと。

## 8 繁忙期等臨時業務

繁忙期においては、混雑時やイベントの実施状況に応じ、業務員間やスポット要員の応援により対応すること。開園時間外における対応や臨時の業務への対応は、都度担当職員と監督員等が協議の上、決定する。

### 【スポット要員想定】

夏期開園期間 1512時間（4名×6時間×63日）

冬期開園期間 1000時間（4名×5時間×50日）

#### (1) ゴールデンウイーク

- ア 期間 令和8年4月29日～令和8年5月6日  
イ 時間 開門時間を15分繰り上げ、9時15分とする。（配置時間15分繰り上げ）

#### (2) 来園者感謝デー（仮）

- ア 期間 令和8年8月1日（旭川市民の日）予定  
イ 詳細 内容等の詳細については、担当職員が別途指示する。

### (3) 開園準備

#### ア 内容

夏期開園及び冬期開園前の準備として、次の点検を行う。なお、点検等の実施日時は担当職員と監督員等が協議の上、決定する。

- (ア) 各種物品の搬入、設置
- (イ) 各業務履行場所の清掃
- (ウ) 各種機器の点検及び事前起動

#### イ 配置体制（目安）

夏期開園前 240時間（16名×5時間×3日）

冬期開園前 240時間（16名×5時間×3日）

### (4) 避難訓練

履行期間内の1日（1時間程度）

日時、実施場所等の詳細は、担当職員が別途指示する。

## 9 夜間開園業務

### (1) 実施期間及び開園時間

#### ア 夜の動物園

(ア) 期間 令和8年8月10日～令和8年8月16日（7日間）予定

(イ) 時間 9時30分～21時00分（最終入園20時まで）

※開門時間を15分繰り上げ、9時15分とする。

#### イ 雪あかりの動物園

(ア) 期間 令和9年2月7日～令和9年2月9日（3日間）予定

(イ) 時間 10時30分～20時30分（最終入園20時まで）

※開門時間を15分繰り上げ、10時15分とする。

### (2) 配置人数及び時間

職種	区分	夜の動物園	雪あかりの動物園
監督員	人数	1名以上	1名以上
	時間	17時30分～21時45分	16時00分～21時00分
補助監督員	人数	1名以上	1名以上
	時間	17時30分～21時45分	16時00分～21時00分
売改札業務	人数 時間	a 8時45分～9時00分 12名以上 b 16時30分～20時30分 12名以上 c 20時30分～21時30分 6名以上	a 9時45分～10時00分 12名以上 b 16時00分～20時45分 8名以上 c 20時45分～21時00分 4名以上
		※上記配置時間及び人数における内訳は、日常業務と同様に応援業務を加えたものとする。	※上記配置時間及び人数における内訳は、日常業務と同様に応援業務を加えたものとする。
団体受付業務	人数 時間	a 8時45分～9時00分 2名以上 b 16時30分～20時15分 1名以上	a 9時45分～10時00分 2名以上 b 15時15分～20時45分 2名以上

※ 開門時間の繰り上げ及び閉園時間の延長に伴う、各業務員の配置人数・時間は、上記条件を下回らないこと。

## 10 従事者の選任及び配置

- (1) 一般常識を兼ね備えてマナーを有し、園における風紀及び業務規律を乱さない者を選任し、配置すること。
- (2) 従事者の配置に当たっては、本書の各項目に定めた配置時間等を下回ることがないよう、配置を行うこと。ただし、繁忙期及び繁忙時間帯においては、各箇所の混雑状況緩和及び安全で快適な園内見学環境確保等のため、必要に応じ、業務に支障のない範囲において適切に配置を変更すること。なお、配置変更については、適宜報告を要するものとする。
- (3) 外国語対応が求められる部門には、自身若しくは代替方法での習得等、一般的な対応が可能な従事者を配置すること。
- (4) 本業務全従事者の主たる担当業務及び氏名等を記載した一覧名簿を作成し、担当職員に提出すること。なお、履行期間内に変更が生じる場合、修正した一覧名簿を都度提出すること。
- (5) 従事者の労働条件、健康管理、福利厚生等については、各種該当法令を遵守すること。

## 11 接遇及び研修

- (1) 受託者及び従事者は、誠実かつ効率的な業務の遂行により、来園者がスムーズに入園できる環境を確保することとし、不快感を与えない応対を心掛けること。
- (2) 開園時間中、業務従事者は制服を着用すること。制服のデザインは、担当業務に相応しく、清潔で来園者に不快感を与えないものとし、担当職員と協議の上、決定する。また、氏名を確認しやすい大きさのネームプレートを必ず着用すること。
- (3) 受託者は、業務を適切に行うため、従事者に対して適宜研修を行うこととし、研修を実施する際には、計画内容を事前に担当職員に報告すること。
- (4) 来園者とのトラブルが生じた場合には、適切に対応するとともに、速やかに担当職員に報告すること。

## 12 業務履行

- (1) 業務開始前に従事者の配置体制、指揮命令系統等に関して、担当職員と十分協議した上で業務実施計画書を作成し、提出すること。
- (2) 業務完了後、監督員等はその日の業務履行状況等に関する日報を作成し、担当職員に報告すること。日報の記載項目等については、担当職員と監督員等が協議の上、決定する。
- (3) 1か月ごとに業務報告書等を作成し、翌月の10日までに担当職員に提出すること。ただし、3月分は同月末日に、4月（冬期開園期間）分は履行期間最終日に提出すること。なお、報告書の記載事項等詳細は、担当職員と監督員等が協議の上、決定する。
- (4) 「旭山動物園園内管理及び案内業務」受託者と連携を図りながら、業務を履行すること。
- (5) 病気や怪我人の発生、突発的な施設の故障、火災発生等の緊急時は、直ちに担当職員に報告すること。また、必要に応じて応急手当や初期消火等の対応を行うこと。

## 13 業務引継

- (1) 受託者は、業務を円滑に行えるよう、前受託者から真摯に業務引継を受けるとともに、次受託者に対しては、誠意を持って業務引継を行うこと。
- (2) 前受託者からの業務引継は、履行期間開始後速やかに受けすこと。

## 14 貸与物品

- (1) 貸与物品については別紙のとおりとする。
- (2) 本業務の履行に伴う貸与物品について、当該業務の用に供するためにのみ使用すること。また、当該物品の使用する権利を第三者に譲渡、転貸しないこと。
- (3) 貸与物品に係る貸付料について、本業務の用に供するに限り、公益に資することから免除とする。
- (4) 貸与物品の原状を変更する必要が生じた時、又は天災その他の事故により貸与物品に異常が生じた際は、書面をもって届け出ること。
- (5) 貸与物品を受託者の責による理由で破損した際は、受託者の負担により原状復帰すること。
- (6) 貸与物品及び貸与物品に係る消耗品・備品（バッテリー等）・修繕費用等は、原則として市が負担する。
- (7) 作業用品や物品（保管場所の関係からほかの事業者所有物品も含む）の保管・管理等に当たっては、原則として、入園者の目に触れないスペースを確保するとともに、周辺の景観に配慮した管理等を行うこと。

## 15 費用等の負担区分

### (1) 市負担

- (ア) 従事者が使用する休憩所及びその休憩所における光熱水費。
- (イ) 従事者が業務に関して使用する光熱水費。

### (2) 受託者負担

- (ア) 本業務の履行に当たり、貸与物品の他に要する消耗品及び備品（清掃用具、カーペット、除雪用具等）。
- (イ) 従事者休憩所の清掃、休憩所で使用する物品及び維持管理に要する経費。
- (ウ) 従事者の制服、ネームプレート等に要する経費。
- (エ) 研修及び業務引継等に要する経費。

## 16 その他

- (1) 地方自治法第243条の2（令和6年4月1日施行）の規定に基づく指定公金事務取扱者として指名し、収納事務を委託する。なお、収納等に係る書類については、5年間保存すること。
- (2) 受託者及び従事者は、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。なお、上記に係り知り得る個人情報についても同様とする。契約の解除及び満了後等においても同様とする。
- (3) 本書で示す業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。また、本書で示す業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ書面にて市の承諾を得なければならない。
- (4) 園の入園者数（累計）が対前年度比で25%以上変動した場合や、1か月を超える長期の臨時休園措置が必要となつた場合等において、変更契約に向けた協議を行うこととする。協議内容は、履行期間を含む配置時間数や配置人数の変更等のほか、それに伴う業務委託料とする。