

兵庫県立人と自然の博物館 フロアスタッフ業務内容

I 一般共通業務

- 1 兵庫県立人と自然の博物館の概要案内業務
- 2 来館者対応業務（受付業務、案内・誘導業務、館内の巡回、館内のフロア業務）
- 3 生涯学習課・警備・清掃担当者との当日業務の調整・連絡
- 4 イベント等の企画制作
- 5 フロアサービスに関する企画・提案
- 6 通常・緊急時における館内各所への連絡・報告
- 7 その他博物館が認めた必要な業務

II 従事者のリーダー（仕様書3（3）に規定する者）の業務

- 1 博物館が求める会議等に出席し、他の従事者への伝達する
- 2 博物館と従事者各ポストへの連絡網の発信元になる
- 3 各ポストの従事者の所在把握をする
- 4 勤務シフトの作成、その他の部署との当日業務の調整をはかる
- 5 業務日誌（連絡メモ）により業務報告する
- 6 必要に応じて、フロアスタッフの各業務が円滑に行われるよう調整をはかる

III 受付業務

エントランスホール1名、本館3階出入口に2名、新収蔵庫棟に1名常駐させる

（1）インフォメーション業務

- ア 各階、恐竜ラボ、エントランスホール及び新収蔵庫棟の出入口、観覧順路の案内
- イ 館内施設（ミュージアムショップ・コインロッカー等）の案内
- ウ 博物館周辺の近隣施設や駐車場（割引サービスを含む）の案内
- エ 展覧会・その他イベント等の案内
- オ 再入館者への対応

（2）団体受付時に、案内・誘導業務の補助

（3）車椅子、ベビーカー等の貸出・管理（4階入口へ案内誘導する）

（4）観覧券販売業務

- ア 観覧券販売業務（団体を含む）
- イ 各種割引の案内
- ウ 無料観覧者の対応
- エ 支払証明書発行希望者の対応
- オ 招待券の対応
- カ 自動券売機の故障の連絡

（5）観覧券のもぎり（3階出入口）

- ア レクリエーション券の（記入もれ、処理ミス等）確認
- イ 観覧領収印の確認
- ウ 観覧者の観覧券紛失時の対応（再購入してもらう）
- エ 優待券、優待証、招待券持参者の観覧券をもぎる

（6）来館者アンケートの実施・集計補助

（7）館内の連絡

- 拾得物・遺失物を集約し、各担当へ届ける
- (8) 入館者数集計表の作成（無料開館日を含む）
 - (9) 開館準備、閉館業務（エントランスホール及び新収蔵庫棟は、それぞれ9時30分、16時30分から行う）
 - (10) 無線機の取扱い

IV 案内・誘導業務

1 団体誘導

- (1) 団体の出迎え及び受付・補助を行い、館内入口へ案内する。必要に応じ、オリエンテーション等の対応を行う
- (2) 日程等の情報を集約し、各ポストへの連絡網の発信元になる
- (3) 必要に応じて館内での誘導・案内を行う

2 インフォメーション業務

V 館内の巡回・館内秩序の維持

- (1) 迷子発生時には速やかに保護し、館内各所へ連絡・報告する
- (2) 傷病人発生時の対応（救護室に案内等）を行う
- (3) 障害者・高齢者・幼年者に対する補助・誘導する
- (4) 拾得物・遺失物の報告、一時受付を行う
- (5) 苦情・問い合わせの一時対応等を行う
- (6) 火災・地震等緊急時は博物館の定めるマニュアルに従い、通報及び優先的に来館者の安全確保・避難誘導を行う
- (7) 不審物・不審者発見時に警備係と連携した適切な処置をとり、館内各所へ連絡・報告を行う
- (8) 危険物・持込禁止物の持ち込みを阻止する
- (9) 館内展示の不備の報告、提案等を行う
- (10) 館内配架物・スタンプ等の補充、整理（チラシやスタンプインクの補充、整理）
- (11) 来館者等が施設、設備、博物館資料または植栽物を汚損、破損した場合（その恐れがある場合を含む）には、被害の拡大防止に努め、速やかに関係各所へ通報する

VI 館内フロア業務

【基本事項】

- (1) 来館者が博物館内で楽しく有意義な時間を過ごせるようサポートを行い、インタープリターとしての役割を果たす
- (2) 上記を実現するために、館内の環境を整える（ひとはくサロン・授乳室の整備、案内及び施設管理）
- (3) 基本シフトを作成し、それをもとに他の業務との調整を図る
- (4) 常に博物館職員と相談、協力しつつ、活動の独自性を維持すること

【業務内容】

1 来館者への日常的な対応

本館4階「ひとはくサロン」カウンター付近に1名、新収蔵庫棟1階に1名常駐させる

- (1) 来館者からの質問対応、研究員への取り次ぎ等を行う
- (2) スタンプラリー及びワークシート等の対応をする
- (3) 来館者プレゼントの案内・配布・集計作業（プレゼント実施時）を行う
- (4) 館内の各種案内（各種イベント案内放送等）

2 各種ワークショップ・イベント等の実施

(1) 研究員等の監修を受け、以下のワークショップ等を計画・実施する

ア 年間計画されたオープンセミナー（デジタル紙芝居、展示室ツアー、フロアスタッフとあそぼう、ワークショップ、ひとはく探検隊、はかせと学ぼう！など）

イ 研究員が主催となって行うオープンセミナー等の当日補助

(2) 団体の希望に応じた特注セミナーを調整の上、研究員等の監修を受けて実施する

(3) 必要に応じて団体誘導・案内の準備を行う（セミナー室等の準備片付等）

3 ひとはくサロン図書・標本類の整理等

(1) 始業・終業時の図書・標本類の整頓・破損及び紛失のチェック

(2) 生涯学習課図書担当と連絡調整及び作業等の補助

(3) 来館者の図書閲覧及び標本類観察の補助

4 休憩コーナーにおける来館者へのサービス

(1) 椅子や机など備品の整理

(2) コーナー内のチラシ等の配置及び整理

(3) 不具合な事象（飲食による汚損等）に対して、現状復帰または清掃担当へ連絡する

(4) 自動販売機の故障等を総務課へ連絡する

5 新収蔵庫棟での業務

(1) 開館・閉館の準備・片付け等

ア 室内ロールスクリーン及び屋外電動ブラインダーの開閉、情報機器等のセッティング、展示品・机等の整頓・破損及び紛失のチェック

イ 開閉館時の風除室内の案内看板移動

ウ 閉館時間（17:00）に、消灯、ガラス戸及び自動ドア施錠

(2) 来館者へのサービス

ア 来館者・団体への展示案内、解説

イ 不具合な事象（汚損等）に対して、現状復帰または清掃担当へ連絡、雨天等による床面水濡箇所の応急拭き取り

ウ その他インフォメーション業務

(3) 各所連絡調整及び作業等の補助

ア イベント・セミナーの作業等の補助

イ その他生涯学習課及び担当研究員の指示により必要に応じて作業の補助等を行う

ウ 必要に応じて各担当部署へ連絡調整を行う

VII コンテンツ等の企画

(1) フロアスタッフの独自性を保ちながら、博物館の展示や自然環境の話題に関連した内容で、小さな子どもから大人までが楽しみながら参加できる企画を提案する

(2) 企画にあたっては、内容や安全性等を研究員や博物館職員による確認を得た上で進める

VIII イベント等の企画制作

(1) 研究員等の監修を受け、また展示勉強会等を行い、準備及び企画制作を適宜すすめる

(2) ホームページ等広報用のブログを制作し、博物館担当へ提供する