

## 元離宮二条城出改札案内等業務委託仕様書

元離宮二条城出改札案内等業務（以下、「本業務」という。）について、以下のとおり定める。

### 1 総則

- (1) 本業務の受託人（以下、「受託者」という。）は、本業務が、京都の代表的な文化観光施設であり、かつ京都市（以下、「本市」という。）の所管する施設である元離宮二条城において遂行されるものであることから、本市観光振興施策上及び市政運営上、極めて重要な業務であることを十分理解しなければならない。
- (2) 本業務の遂行場所である元離宮二条城（以下「二条城」という。）は、国指定の史跡であり、かつ世界遺産に登録されているとともに、国宝である二の丸御殿をはじめ多くの貴重な文化財を有する施設であることから、受託者は、文化財に対する十分な理解を深めたうえで本業務を遂行しなければならない。
- (3) 本業務が、年間200万人を超える国内外の入城者の接客を行うことから、親切・丁寧な対応は言うまでもなく、快適な観覧時間を過ごす環境を観覧者に提供するため、受託者は、受託前における業務習熟のための研修や、十分な体制の確保など、受託業務を円滑に遂行できるよう万全の体制で対応しなければならない。
- (4) 受託者は、労働基準法、京都市契約事務規則、京都市会計規則、京都市会計規則事務取扱要項、公金収納受託者の収納事務（業務マニュアル）、その他の関係法令を遵守のうえ、本仕様書に基づき誠実かつ安全に遂行しなければならない。

### 2 委託する事項

- (1) 二条城の入城料及び観覧料等の徴収及び収納業務に関すること。
- (2) 入城料等に関する旅行業者及びホテル事業者発行のクーポン券取扱業務に関すること。
- (3) 「二条城障壁画 展示収蔵館」における改札及び案内監視業務に関すること。
- (4) 二条城二の丸御殿障壁画ガイドブック・二条城公式ガイドブック・日本の名城（以下「ガイドブック等」という。）販売に関すること。
- (5) 二条城改札案内業務に関すること。
- (6) 二条城総合案内所業務に関すること。
- (7) 世界遺産・二条城一口城主募金受付業務に関すること。
- (8) 二の丸御殿案内業務に関すること。
- (9) 本丸御殿案内業務
- (10) 城外における駐停車車両等の整理業務に関すること。
- (11) 電話問合せ対応業務に関すること。
- (12) 業務遂行に必要な物品の購入に関すること。
- (13) その他、上記(1)～(12)に付随する業務に関すること。

### 3 委託期間

令和6年4月1日～令和9年3月31日

<b>4 委託料</b>	金641,000,000円(3年度合計)
	(うち消費税及び地方消費税相当額 金63,400,000円)
	*参考 令和6年度 198,000,000円 (税込み)
	令和7年度 221,000,000円 (税込み)
	令和8年度 222,000,000円 (税込み)

## 5 業務内容

### (1) 二条城の入城料及び観覧料等の徴収及び収納業務

- ア 本市が設置している二条城入城管理システム(以下、「入城システムという。»)に係るPOS発券・精算端末(以下、「POS端末」という。)を用いて、二条城入城券、観覧券等の販売及び管理を行う。
- イ POS端末においては、タッチパネルの画面を操作して発券及び精算業務を行う。発券には、本市が用意する専用のチケットロール紙を使用する。
- ウ POS端末を用いた販売については、現金以外に、クレジットカード、電子マネー及びQRコード決済(以下、「クレジットカード等決済」という。)による支払いを受け付けるため、クレジットカード等決済端末の操作及び入城者の納付申出の承認事務等を行う。  
入城者がクレジットカード決済等を希望した場合に、POS端末と連携させた決済端末を入城者に提示し、該当の決済に係るカード等により、決済端末にて納付申出の処理を行う。決済端末によるクレジットカード等決済会社の情報処理センターとのデータ通信により、決済判定の承認を得ると、レシートプリンタから売上傳票等が排出されるため、入城者に利用者控えを交付する。加盟店用(本市用)とクレジットカード等会社用の売上傳票は別途保存し、各日の業務終了後に本市へ提出する。
- エ 券売待機列の状況に応じて、4つある券売窓口をすべてオープンするなど、臨機応変に対応すること。
- オ 本市が設置している自動券売機器を使用し、効率よく出札する。なお、自動券売機器は、クレジットカード等決済による支払いが可能であるため、入城者からの操作等に係る問い合わせ対応を行う。各日の業務終了後にクレジットカード等決済の取扱実績をPOS端末に登録するとともに、加盟店用(本市用)とクレジットカード等会社用の売上傳票を本市へ提出する。
- カ POS端末を用いて、京都市民年間パスポート(以下、「年間パスポート」という。)の販売を行う。購入者には年間パスポート引換券を交付するとともに、所定の手続きについて周知を行う。
- キ 入城券の販売に際し、インボイスの交付を求められた場合に交付を行う。
- ク 入城料収入、観覧料収入及び釣銭、両替等の管理を行う。
- ケ 各日の業務終了後に、POS端末と連携する自動釣銭機及び自動券売機器に収納された入城料等の集計を行い、報告書類(所定様式)を作成する。
- コ 入城料等の収入を翌営業日に払込書によって収納機関に払い込む。ただし、クレジットカード等決済に係る収入分は対象外とする。
- サ 券売所前に本市が設置しているデジタルサイネージモニターについて、デジタルサイネージ管理端末を用いて放映内容の切り替えを行う。

## (2) 入城料等に関する旅行者発行の観光クーポン券取扱業務

ア 令和5年度時点において対応している以下の旅行者等（※）の観光クーポン券を取扱う。なお、新たな旅行者等と観光クーポン券を取扱う場合は、当該旅行者等が過去3年間（令和2年度～令和4年度）において、京都府内の施設（1施設当たり年間1万人程度の取扱件数があるものに限る）で観光クーポン券を取扱っていることを条件とする。（旅行者等への手数料率は3.5%以下とする）

※現在取扱中の旅行者等

（株）ジェイ・ティー・ビー（日本交通公社）、近畿日本ツーリスト（株）、（株）日本旅行、東武トップツアーズ（株）、名鉄観光サービス（株）、（株）読売旅行、（株）農協観光、（株）阪急交通社、クラブツーリズム（株）

イ POS端末を用いて、受付及び入城券への引換を行う。

ウ 各日の業務終了後に、観光クーポン券で受け付けた人数、金額及び観光クーポン券の枚数を記載した報告書を作成し、提出する。

エ 本市は、観光クーポン券により入城した人数について、別紙の単価にその数量を乗じた金額を月ごとに支払うものとする。受託者は、月末に、月ごとの実績を示した報告書を作成し提出すること。なお、観光クーポン券については、「入城料」「二の丸御殿観覧料」のみ適用する。

オ 1年間の支払総額の上限額は500万円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とし、これを超える見込みとなった場合は本市と協議を行うこと。

## (3) 入城等に関するホテル事業者発行のクーポン取扱業務

ア 令和5年度時点において対応しているホテル事業者（※）が発行するクーポン券を取扱う。なお、新たなホテル事業者とクーポンを取扱う場合は、本市との協議を行い実施することとする。

※現在取扱中のホテル事業者

ANAクラウンプラザ京都、ギャリア・二条城京都

イ POS端末を用いて、受付及び入城券への引換を行う。

ウ 各日の業務終了後に、観光クーポン券で受け付けた人数、金額及びクーポン券の枚数を記載した報告書を作成し、提出する。

エ 本市は、クーポン券により入城した人数について、別紙の単価にその数量を乗じた金額を月ごとに支払うものとする。受託者は、月末に、月ごとの実績を示した報告書を作成し提出すること。なお、観光クーポン券については、「入城料」「二の丸御殿観覧料」のみ適用する。

オ 1年間の支払総額の上限額は10万円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とし、これを超える見込みとなった場合は本市と協議を行うこと。

## (4) 「二条城障壁画 展示収蔵館」における改札案内監視等業務

ア 展示収蔵館入口において、本市が設置している自動券売機器を使用し、効率よく出札する。

イ 展示収蔵館入口において、本市が用意する入城システムに係るハンディターミナル（以下、「ハンディ」という。）を用いて改札業務を行う。

ウ 本市関係者や来客、業者等の確認を行い、入館させる。

エ 観覧料の免除者、不徴収となる者を都度確認し、入館させる。

オ 不正入館、禁止物の持込みを防止する。

カ 入口及び館内における誘導・整理を行う。

キ 身体障害者（車いす・補助犬利用者含む）など配慮を要する観覧者の対応を行う。

ク 撮影や飲食及び喫煙、立入禁止エリアへの侵入並びに他の観覧者の迷惑になる行為を制止・指導を行う。

- ケ 公開エリアの清掃を行い、臭気対策を含めた環境保全に努める。
- コ 靴、傘、その他濡れた物品等を入れるための袋を準備し、対応する。
- サ 雨天時に、傘の館内持ち込みに対し、制止・指導を行う。
- シ 館内に配架する印刷物（リーフレット等）の整理・補充を行う。
- ス 展示収蔵館に設置するスタンプのインク及び台紙の補充を行う。

#### **(5) ガイドブック等販売**

- ア 券売所、総合案内所、展示収蔵館（開館中のみ）において、物品の販売及び管理を行う。
- イ 受託者は、券売所及び総合案内所においてはPOS端末を用いて、展示収蔵館においては金銭登録機及び領収証（レシート）を用意し、物品購入者に領収証（レシート）を発行する。なお、POS端末及び金銭登録機の故障や物品購入者から領収証（レシート）ではなく領収書の発行を求められた時に備えて、領収調書も準備しておくこと。
- ウ ガイドブック等の販売に際し、インボイスの交付を求められた場合に交付を行う。
- エ 物品売払収入及び釣銭・両替等の管理を行う。
- オ 各日の業務終了後に、物品売払収入の集計を行い、金銭登録機の1日の記録シートを貼付した報告書類（所定様式）を作成する。
- カ 物品売払収入を翌営業日に払込書によって収納機関に払い込む。

#### **(6) 二条城改札案内業務**

- ア 東大手門個人入口及び団体入口において、ハンディを用いて改札業務を行う。
- イ 入城料、観覧料の免除者、不徴収となる者を本市に都度確認し、入城させる。
- ウ 本市関係者や来客、業者等の確認を行い、入城させる。
- エ 不正入城、禁止物の持込みを防止する。
- オ 出口付近案内業務
- カ 入城券等購入列の整列業務（券売所窓口、券売機前における来城者の振り分け等）

#### **(7) 二条城総合案内所業務**

- ア 本市が設置しているPOS端末及び自動券売機器を用いて、二の丸御殿及び展示収蔵館観覧券等の販売及び管理を行う。
- イ POS端末においては、タッチパネルの画面を操作して発券及び精算業務を行う。発券には、本市が用意する専用のチケットロール紙を使用する。
- ウ POS端末を用いた販売については、現金以外に、クレジットカード、電子マネー及びQRコード決済（以下、「クレジットカード等決済」という。）による支払いを受け付けるため、クレジットカード等決済端末の操作及び入城者の納付申出の承認事務等を行う。  
入城者がクレジットカード決済等を希望した場合に、POS端末と連携させた決済端末を入城者に提示し、該当の決済に係るカード等により、決済端末にて納付申出の処理を行う。決済端末によるクレジットカード等決済会社の情報処理センターとのデータ通信により、決済判定の承認を得ると、レシートプリンタから売上傳票等が排出されるため、入城者に利用者控えを交付する。加盟店用（本市用）とクレジットカード等会社用の売上傳票は別途保存し、各日の業務終了後に本市へ提出する。
- エ 本市が設置している年間パスポート発行端末及び管理端末（以下、「発行端末及び管理端末」という。）を用いて年間パスポートの発行や観覧券等の販売及び管理を行う。受託者は、年間パスポート引換券を提示した者に対して、必要

事項の説明及び申込書の記入を依頼するとともに、顔写真の撮影を行う。また、発行端末及び管理端末に必要事項を入力し、年間パスポートの発行を行う。

- オ 入城者の各種問合わせや車いすの貸出、遺失物等の対応等に適切に対応する。
- カ 希望者に二条城パンフレットを渡す。
- キ 東大手門周辺に設置している関連パンフレットの整理や補充、清掃を行う。パンフレットの在庫が少なくなった場合は、所定の場所から運んで補充すること。
- ク 城内音声ガイド機（日本語、英語、中国語、韓国語、フランス語、スペイン語、ドイツ語の7か国語。計100台。）を希望者に貸し出す。ただし、貸出に当たっては、以下の点を遵守すること。
  - ・本市が貸与する機器を安全かつ適切に管理し、貸出希望者へ取扱説明を行ったうえ、円滑に貸出業務を行う。
  - ・貸出希望者の名前、連絡先、貸出時間、返却時間、言語等を記した記録簿を作成する。
  - ・受託者は、金銭登録機及び領収証（レシート）を用意し、貸出希望者に領収証を発行する。なお、金銭登録機の故障や物品購入者から領収証（レシート）ではなく領収書の発行を求められた時に備えて、領収調書も準備しておくこと。
  - ・音声ガイド機の貸出しに際し、インボイスの交付を求められた場合に交付を行う。
  - ・釣銭・両替等の管理を行う。
  - ・1日の業務終了後に貸出料の集計を行い、金銭登録機の1日の記録シートを貼付した報告書類（所定様式）を作成する。
  - ・使用料収入を翌営業日に払込書によって収納機関に払い込む。
- ケ 番所の窓や戸の開閉を行う。

## (8) 世界遺産・二条城一口城主募金受付業務

- ア 東大手門付近に設置している「総合案内所」に人員を配置する。
- イ 寄付者から募金を受領し、領収書（所定様式）の交付（募金箱の募金を除く）及び記念品の配布等を行う。なお、寄付者が、クレジットカード決済による募金を希望する場合は、決済端末の操作及び寄付者の納付申出の承認事務等を行う。
- ウ 寄付者が募金のための両替を希望する場合は、両替を行う。
- エ 当日の募金をPOS端末により集計し、当日の募金額、寄付者数を本市に報告書類（所定様式）で報告する。なお、募金箱の募金を集計する際は、必ず2名以上で実施すること。
- オ 収納した募金は、収納金を翌営業日に払込書によって収納機関に払い込む。
- カ 本市と調整のうえ、募金の呼びかけ等募金増額のための啓発を、時には総合案内所前に立つなどして積極的に行う。

## (9) 二の丸御殿案内業務

- ア 二の丸御殿個人入口及び団体入口において、来城者の整列・案内業務を行うとともに、ハンディを用いて改札業務を行う。
- イ 二の丸御殿の雨戸を開放する。
- ウ 二の丸御殿の個人入口及び団体入口及び御殿内における誘導・整理を行う。
- エ 昇殿に際し、身体障害者（車いす・補助犬利用者含む）など配慮を要する観覧者の対応を行う。
- オ 撮影や立入禁止境界ロープ内への侵入、障子の開戸などの禁止事項並びに他の観覧者の迷惑になる行為を制止・指導を行う。
- カ 来賓の観覧のための対応を行う。

- キ 雨天時に傘たてや傘袋の準備を行い対応する。
- ク 冬季に防寒のための観覧者用スリッパの管理を行う。
- ケ 二の丸御殿入口周辺及び二の丸御殿内観覧通路の清掃に努める。
- コ 靴の履き間違い対応を行う。

#### (10) 本丸御殿案内業務

- ア 本市が設置している二条城入城管理システム（以下、「入城システムという。」）に係るPOS発券・精算端末（以下、「POS端末という。」）を用いて、本丸御殿観覧券の販売及び管理を行う。ただし、販売等の場所は総合案内所とする。
- イ POS端末においては、タッチパネルの画面を操作して精算業務を行う。発券は、本市が用意する物品を用いて、別途指示する方法にて行うこと。発券方法の詳細は、本丸御殿の観覧開始までの間に別途指示する。本丸御殿観覧料の免除者、不徴収となる者についても同様に対応する。
- ウ POS端末を用いた販売については、現金以外に、クレジットカード、電子マネー及びQRコード決済（以下、「クレジットカード等決済」という。）による支払いを受け付けるため、クレジットカード等決済端末の操作及び入城者の納付申出の承認事務等を行う。

入城者がクレジットカード決済等を希望した場合に、POS端末と連携させた決済端末を入城者に提示し、該当の決済に係るカード等により、決済端末にて納付申出の処理を行う。決済端末によるクレジットカード等決済会社の情報処理センターとのデータ通信により、決済判定の承認を得ると、レシートプリンタから売上傳票等が排出されるため、入城者に利用者控えを交付する。加盟店用（本市用）とクレジットカード等会社用の売上傳票は別途保存し、各日の業務終了後に本市へ提出する。
- エ 本丸御殿入場口において、観覧者の整列、靴袋の配布・回収、観覧券の購入方法（電子チケットを含む）などの案内業務等を行うとともに、改札業務を行う。改札は、本市が用意する物品を用いて、別途指示する方法にて行う。改札方法の詳細は、本丸御殿の観覧開始までの間に別途指示する。観覧料の免除者、不徴収となる者についても同様に対応する。
- オ 本丸御殿観覧券の販売に際し、インボイスの交付を求められた場合に交付を行う。
- カ 観覧料収入及び釣銭、両替等の管理を行う。
- キ 各日の業務終了後に、POS端末と連携する自動釣銭機及び自動券売機器に収納された入城料等の集計を行い、報告書類（所定様式）を作成する。
- ク 観覧料の収入を翌営業日に払込書によって収納機関に払い込む。ただし、クレジットカード等決済に係る収入分は対象外とする。
- ケ 昇殿に際し、身体障害者（車いす・補助犬利用者含む。）など配慮に要する観覧者の対応を行う。
- コ 本丸御殿の雨戸を開放及び戸締りを行う。
- サ 本丸御殿内入場口付近において、観覧者の靴箱・手荷物ロッカーへの誘導・整理を行うとともに、素足で入場する観覧者に対し、靴下の配布を行う。
- シ 本丸御殿内（内玄関付近）において、本丸御殿観覧に関する各種問合せ、遺失物等の対応、観覧券確認対応等を行うとともに、本丸御殿入場口から案内される身体障害者（車いす・補助犬利用者含む。）など配慮に要する観覧者の入場補

助を行う。

- ス ガイダンス実施に係る観覧者の誘導、映像機器操作を行う。
- セ 撮影や立入禁止境界区域内への侵入、障子の開戸などの禁止事項並びに他の観覧者の迷惑になる行為を制止・指導を行う。
- ソ 来賓の観覧のための対応を行う。
- タ 雨天時の傘たてや傘袋の準備を行い対応する。
- チ 本丸御殿入口周辺及び本丸御殿内観覧通路の清掃に努める。
- ツ 靴の履き間違い対応を行う。

#### (11) 城外における駐停車車両等の整理業務

- ア 2名が二条城外周を周回し、駐停車車両への指導・呼び掛けを行うとともに、周辺駐車場への案内を行う。また、長時間指導に従わない場合等は、本市に通報を行う。なお、周辺駐車場への案内に使用するチラシについては、本市が提供するものとする。
- イ バス駐車場でアイドリングを発見した場合、駐車場係員に報告する。
- ウ タクシー乗降場で5台を超える待機等の不正な利用を発見した場合、二条城警備業務を受託している警備会社の警備員に報告する。
- エ 入城券等購入列の整列業務の応援。

#### (12) 電話問合せ等対応業務

- ア 二条城管理事務所内において、電話対応を行うとともに、電話内容の概要を記録し、定例的な問合せ内容をデータベース化した電話対応マニュアルの作成を行い、定期的に本市の確認を受けること。
- イ 資料の編綴、印刷等の業務を行う。
- ウ 観光ガイドブック等の書籍やホームページへの記載内容の確認に係る問合せや照会の一次的な対応業務を行う。
- エ 郵便物及び所内回覧物等の整理・分別業務等、事務補助を行う。
- オ トイレブザーへの問合せ対応業務を行う。
- カ パンフレットの在庫が少なくなった場合は所定の場所から運んで補充すること。

#### (13) 業務遂行に必要となる物品の購入に関すること。

- ア 改札等案内業務における数取器、履き間違い用靴、靴袋・傘袋、清掃用具等、業務遂行に必要となる物品の購入を行う。
- イ 展示収蔵館における清掃用具（スリッパ清掃用品含む）、臭気対策用品、虫よけ対策用品、靴袋・傘袋、スタンプ用品等、業務遂行に必要となる物品の購入を行う。
- ウ 本丸御殿案内業務における、履き間違い用靴、傘袋、清掃用具等、業務遂行に必要な物品の購入を行う。

#### (14) 共通業務

- ア 入城者に対して、親切・丁寧なサービスに努める。
- イ 観光案内及び二条城に関することなど、入城者及び入城希望者からの各種問合せや苦情等に対応する。
- ウ 体調の悪い入城者を保護する。
- エ 文化財や施設の毀損を発見した場合、直ちに本市に報告し、その指示に従う。
- オ 拾得物及び遺失物の対応を行う。
- カ 地震や火災などの緊急時に消火活動や入城者の避難誘導等の対応を行う。
- キ 防災・避難訓練等実施の際は、必ず参加すること。
- ク 各業務の履行に当たっては、契約締結後、本市から詳細についての説明を行うので、その内容に従うこと。
- ケ 状況に応じて、開城時間の変更等、適切な案内サインの作成・表示を行

- う。
- コ 券売所、案内所、二の丸御殿車寄せ案内所、二条城障壁画展示収蔵館、本丸御殿の開錠・施錠及び鍵の管理、空調及び照明の入切を行う。
- サ その他、各業務に付随する業務を行う。

## 6 業務日、業務時間及び配置人数

### 令和6年度

(1)二条城の入城料及び観覧料等の徴収及び収納業務に関すること。	
(2)入城料等に関する旅行業者等が発行のクーポン券取扱業務に関すること。	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	①8時45分～16時30分 ②8時45分～16時
配置人数	① 1人以上 ② 4人以上(4月1日～14日、9月14日～11月30日、3月15日～31日) 3人以上(上記期間以外)
(3)「二条城障壁画 展示収蔵館」における改札及び案内監視業務に関すること。	
業務日	展示収蔵館開館日 240日
業務時間	9時～16時45分
配置人数	2名以上
(4)ガイドブック等に関すること。	
業務日	(1)(3)(6)の各配置場所の業務日にならう。
業務時間	(1)(3)(6)の各配置場所の業務時間にならう。
配置人数	(1)(3)(6)の各配置場所の業務体制の中で実施する。
(5)二条城改札案内業務に関すること。	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	8時45分～16時
配置人数	① 6人以上(4月1日～6月30日、9月14日～11月30日、3月15日～31日) 〔・チケット列の整理等(2名以上) ・チケットもぎり、出口監視等(4名以上)〕 ② 5人以上(①以外) 〔・チケット列の整理等(1名以上) ・チケットもぎり、出口監視等(4名以上)〕
(6)二条城総合案内所業務に関すること。	
(7)世界遺産・二条城一口城主募金受付業務に関すること。	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	① 8時45分～17時 ② 8時45分～16時45分 ③ 8時45分～16時30分 ④ 8時45分～16時
配置人数	① 1名以上 ② 1名以上(4月1日～6月30日、9月14日～11月30日、3月15日～31日) ③ 1名以上(②以外) ④ 1名以上
(8)二の丸御殿案内業務に関すること。	
業務日	二の丸御殿休殿日(※2)を除く毎日
業務時間	① 8時45分～16時30分

	② 8時45分～16時15分 (※3)(※4)
配置人数	① 3人以上 ② 5人以上(4月1日～6月30日、9月14日～11月30日、3月15日～31日) 4人以上(上記期間以外)  4月1日～6月30日、9月14日～11月30日、3月15日～31日【8名以上】 (・入口、出口改札業務(5名以上) ・内部監視(3名以上) 上記期間以外【7名以上】 (・入口、出口改札業務(2名以上) ・内部監視(3名以上))

**(9)本丸御殿案内業務に関すること。**

業務日	221日間(具体的な業務日は、本市と協議のうえ決定する。)
業務時間	① 9時～17時 ② 9時30分～16時45分
配置人数	① 3人以上 ② 10人以上

**(10)本丸御殿観覧券の販売及び管理に関すること。**

業務日	(6)の各配置場所の業務日にならう。
業務時間	(6)の各配置場所の業務時間にならう。
配置人数	(6)の各配置場所の業務体制の中で実施する。

**(11)城外における駐停車車両等の整理業務に関すること。**

業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	8時45分～16時
配置人数	2名以上

**(12)電話問合せ対応業務に関すること。**

業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	① 8時30分～17時15分 ② 9時～16時
配置人数	① 1名以上 ② 1名以上(1月1日～3日除く)

※1 休城日は12月29日から同月31日まで。

※2 二の丸御殿休殿日は、1月、7月、8月及び12月の火曜日(当該火曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下「休日」という。)に当たるときは、その日後最初に到来する休日でない日)並びに1月1日から同月3日まで及び12月26日から同月31日まで。

※3 二の丸御殿への入殿対応は午後4時10分までとする。

※4 二の丸御殿内に来城者が残っている場合は、退殿するまで対応することとし、当該経費については臨時枠(7業務体制(7))の中で対応する。

## 令和7年度

(1)二条城の入城料及び観覧料等の徴収及び収納業務に関すること。	
(2)入城料等に関する旅行業者等が発行のクーポン券取扱業務に関すること。	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	① 8時45分～16時30分 ② 8時45分～16時
配置人数	① 1人以上 ② 4人以上(4月1日～13日、9月13日～11月30日、3月14日～31日) 3人以上(上記期間以外)
(3)「二条城障壁画 展示収蔵館」における改札及び案内監視業務に関すること。	
業務日	展示収蔵館開館日 240日
業務時間	9時～16時45分
配置人数	2名以上
(4)ガイドブック等に関すること。	
業務日	(1)(3)(6)の各配置場所の業務日にならう。
業務時間	(1)(3)(6)の各配置場所の業務時間にならう。
配置人数	(1)(3)(6)の各配置場所の業務体制の中で実施する。
(5)二条城改札案内業務に関すること。	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	8時45分～16時
配置人数	① 6人以上(4月1日～6月30日、9月13日～11月30日、3月14日～31日) 〔・チケット列の整理等(2名以上) ・チケットもぎり、出口監視等(4名以上)〕 ② 5人以上(①以外) 〔・チケット列の整理等(1名以上) ・チケットもぎり、出口監視等(4名以上)〕
(6)二条城総合案内所業務に関すること。	
(7)世界遺産・二条城一口城主募金受付業務に関すること。	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	① 8時45分～17時 ② 8時45分～16時45分 ③ 8時45分～16時30分 ④ 8時45分～16時
配置人数	① 1名以上 ② 1名以上(4月1日～6月30日、9月13日～11月30日、3月14日～31日) ③ 1名以上(②以外) ④ 1名以上
(8)二の丸御殿案内業務に関すること。	
業務日	二の丸御殿休殿日(※2)を除く毎日
業務時間	① 8時45分～16時30分 ② 8時45分～16時15分 (※3)(※4)
配置人数	① 3人以上 ② 5人以上(4月1日～6月30日、9月13日～11月30日、3月14日～31日) 4人以上(上記期間以外)

	4月1日～6月30日、9月13日～11月30日、3月14日～31日【8名以上】 ・ 入口、出口改札業務（5名以上） ・ 内部監視（3名以上） 上記期間以外【7名以上】 ・ 入口、出口改札業務（2名以上） ・ 内部監視（3名以上）
<b>(9)本丸御殿案内業務に関すること。</b>	
業務日	334日間（具体的な業務日は、本市と協議のうえ決定する。）
業務時間	① 9時～17時 ② 9時30分～16時45分
配置人数	① 3人以上 ② 10人以上
<b>(10)本丸御殿観覧券の販売及び管理に関すること。</b>	
業務日	(6)の各配置場所の業務日にならう。
業務時間	(6)の各配置場所の業務時間にならう。
配置人数	(6)の各配置場所の業務体制の中で実施する。
<b>(11)城外における駐停車車両等の整理業務に関すること。</b>	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	8時45分～16時
配置人数	2名以上
<b>(12)電話問合せ対応業務に関すること。</b>	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	① 8時30分～17時15分 ② 9時～16時
配置人数	① 1名以上 ② 1名以上（1月1日～3日除く）

※1 休城日は12月29日から同月31日まで。

※2 二の丸御殿休殿日は、1月、7月、8月及び12月の火曜日(当該火曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下「休日」という。)に当たるときは、その日後最初に到来する休日でない日)並びに1月1日から同月3日まで及び12月26日から同月31日まで。

※3 二の丸御殿への入殿対応は午後4時10分までとする。

※4 二の丸御殿内に来城者が残っている場合は、退殿するまで対応することとし、当該経費については臨時枠（7業務体制(7)）の中で対応する。

## 令和8年度

<b>(1)二条城の入城料及び観覧料等の徴収及び収納業務に関すること。</b>	
<b>(2)入城料等に関する旅行者等が発行のクーポン券取扱業務に関すること。</b>	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	①8時45分～16時30分 ②8時45分～16時
配置人数	①1人以上 ②4人以上（4月1日～12日、9月12日～11月30日、3月13日～31日） 3人以上（上記期間以外）
<b>(3)「二条城障壁画 展示収蔵館」における改札及び案内監視業務に関すること。</b>	
業務日	展示収蔵館開館日 240日

業務時間	9時～16時45分
配置人数	2名以上
<b>(4)ガイドブック等に関すること。</b>	
業務日	(1)(3)(6)の各配置場所の業務日にならう。
業務時間	(1)(3)(6)の各配置場所の業務時間にならう。
配置人数	(1)(3)(6)の各配置場所の業務体制の中で実施する。
<b>(5)二条城改札案内業務に関すること。</b>	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	8時45分～16時
配置人数	① 6人以上(4月1日～6月30日、9月12日～11月30日、3月13日～31日) <ul style="list-style-type: none"> <li>・チケット列の整理等(2名以上)</li> <li>・チケットもぎり、出口監視等(4名以上)</li> </ul> ② 5人以上(①以外) <ul style="list-style-type: none"> <li>・チケット列の整理等(1名以上)</li> <li>・チケットもぎり、出口監視等(4名以上)</li> </ul>
<b>(6)二条城総合案内所業務に関すること。</b>	
<b>(7)世界遺産・二条城一口城主募金受付業務に関すること。</b>	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	① 8時45分～17時 ② 8時45分～16時45分 ③ 8時45分～16時30分 ④ 8時45分～16時
配置人数	① 1名以上 ② 1名以上(4月1日～6月30日、9月12日～11月30日、3月13日～31日) ③ 1名以上(②以外) ④ 1名以上
<b>(8)二の丸御殿案内業務に関すること。</b>	
業務日	二の丸御殿休殿日(※2)を除く毎日
業務時間	① 8時45分～16時30分 ② 8時45分～16時15分 (※3)(※4)
配置人数	① 3人以上 ② 5人以上(4月1日～6月30日、9月12日～11月30日、3月13日～31日) 4人以上(上記期間以外)  4月1日～6月30日、9月12日～11月30日、3月13日～31日【8名以上】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・入口、出口改札業務(5名以上)</li> <li>・内部監視(3名以上)</li> </ul> 上記期間以外【7名以上】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・入口、出口改札業務(2名以上)</li> <li>・内部監視(3名以上)</li> </ul>
<b>(9)本丸御殿案内業務に関すること。</b>	
業務日	335日間(具体的な業務日は、本市と協議のうえ決定する。)
業務時間	① 9時～17時

	② 9時30分～16時45分
配置人数	① 3人以上 ② 10人以上
<b>(10)本丸御殿観覧券の販売及び管理に関すること。</b>	
業務日	(6)の各配置場所の業務日にならう。
業務時間	(6)の各配置場所の業務時間にならう。
配置人数	(6)の各配置場所の業務体制の中で実施する。
<b>(11)城外における駐停車車両等の整理業務に関すること。</b>	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	8時45分～16時
配置人数	2名以上
<b>(12)電話問合せ対応業務に関すること。</b>	
業務日	休城日(※1)を除く毎日
業務時間	① 8時30分～17時15分 ② 9時～16時
配置人数	① 1名以上 ② 1名以上(1月1日～3日除く)

※1 休城日は12月29日から同月31日まで。

※2 二の丸御殿休殿日は、1月、7月、8月及び12月の火曜日(当該火曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下「休日」という。)に当たるときは、その日後最初に到来する休日でない日)並びに1月1日から同月3日まで及び12月26日から同月31日まで。

※3 二の丸御殿への入殿対応は午後4時10分までとする。

※4 二の丸御殿内に来城者が残っている場合は、退殿するまで対応することとし、当該経費については臨時枠(7業務体制(7))の中で対応する。

## 7 業務体制

- (1) 受託者は、受託業務の遂行を総括する者(以下、「業務主任者」という。)及び従事する者(以下、「業務従事者」という。)を定める。
- (2) 業務主任者は、常に業務全体を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な進捗に努める。
- (3) 業務従事者は、入城される市民、観光客、国内外の賓客に不快感を与えないよう、接客応対に必要な話術、接客術を会得した者とする。二条城が国際観光施設であり多くの外国人が入城されることを踏まえ、業務従事者は外国人とコミュニケーションを図れる者を充てるとともに、常駐する業務主任者及び業務従事者のうち1名以上は、英語検定試験準1級以上の資格又はそれと同等の英語会話能力を有する者を充てる。
- (4) 受託者は、2の(1)から(2)の業務について、実施に必要な人数の業務主任者及び業務従事者を配置し、業務を中断なく円滑に行う。
- (5) 受託者は、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、業務主任者及び業務従事者の変更時においても業務の遂行に支障がないよう、事前及び業務中の教育を万全に行う。
- (6) 受託者は、業務主任者、業務従事者を充てるときは、事前に本市に名簿を提出する。
- (7) 受託者は、二条城で実施するイベント等への対応のため、本市から仕様書で定めた人数以上の業務従事者の増員、契約時間外の配置の要請があったと

- きは、年間1,200人・時間の臨時枠の範囲内において対応すること。
- (8) 受託者は、災害等の緊急時や状況の変化があった場合において、本市と協議のうえ、業務日、配置時間、配置人数及び配置場所等について変更することができる。

## 8 被服等

- (1) 業務主任者及び業務従事者は、本業務の遂行にふさわしい統一した服装を着用する。
- (2) 業務主任者及び業務従事者は、入城者に不快感を与えないよう、常に身だしなみを整える。
- (3) 業務主任者及び業務従事者は、業務遂行中は氏名の分かる名札を着用する。
- (4) 業務主任者及び業務従事者の飲食及び喫煙は、指定した場所以外は厳禁とする。

## 9 業務管理

- (1) 収納金日計報告書等の本市所定報告書及び入城免除者数や団体入城者数などの入城者の記録や報告事項及び引継事項等を記録した日報を提出するとともに、本市の要請があるときは、業務の進行状況について報告を行う。
- (2) 業務主任者及び業務従事者は、入城者等から受託業務に係る苦情を受けたときは、速やかに本市に報告を行うとともに、適切な措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は、業務の遂行に必要な記録、資料の作成及び収集を行い、適正に保存整理するとともに、本市の要請があるときは提出しなければならない。
- (4) 受託者は、業務の着手に先立ち、月間勤務表を前月の20日までに本市に提出し、承認を得なければならない。
- (5) 受託者並びに業務主任者及び業務従事者は、本契約中に知り得た次に定める事項を漏らしてはならない。
- ア 業務上知り得た個人情報等
- イ 業務上知り得た知識及び本市の業務上の秘密等
- (6) 受託者並びに業務主任者及び業務従事者は、本契約中に知り得た個人情報については、別添「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」に記載された内容を遵守し取り扱うこと。

## 10 業務に係る費用の負担区分

- (1) 本市の負担
- ア 業務遂行に必要な光熱水費、通信費
- イ 入城券出札業務遂行に必要な建物（入城券出札棟建物）
- ウ 入城券出札棟建物内の設備（事務机その他）
- エ POS端末一式（入城券出札棟4台、総合案内所2台の計6台）
- オ 自動券売機器（入城券出札棟4台、展示収蔵館1台の計5台）
- カ デジタルサイネージモニター（入城券出札棟2台）及び管理端末1台
- キ 年間パスポート発行端末及び管理端末（総合案内所各1台）
- ク ハンディ（東大手門入口4台、二の丸御殿入口4台、展示収蔵館1台、事務所用1台予備の計10台）
- ケ 入城券の印刷
- コ 年間パスポートカードの印刷
- サ 本丸御殿観覧券に係る発券用機器及び改札用機器
- シ 本丸御殿で配布する靴袋及び靴下

## (2) 受託者の負担

- ア 業務主任者及び業務従事者の業務研修、習熟に掛かる費用
- イ 業務主任者及び業務従事者の被服関係費用
- ウ 業務主任者及び業務従事者の防暑、防寒及び防虫対策に掛かる費用（あらかじめ本市が対策を講じているものを除く。）
- エ 業務遂行に必要な備品、消耗品（ただし、本市負担分除く）  
※具体的な消耗品については5(11)を参照。
- オ 二条城管理事務所内（スタッフルーム）の設備（事務机その他）
- カ 金銭登録機及び領収証（レシート）
- キ その他、本業務の遂行に伴う費用

### 1 1 収納機関への収納について

二条城への入城料、二の丸御殿観覧料、本丸御殿観覧料及びその他観覧料、音声ガイド機使用料、ガイドブック等売上金、世界遺産・二条城一口城主募金については、本市公金として取り扱うため、次のことを順守すること。

- (1) 世界遺産・二条城一口城主募金（募金箱への募金を除く）については、領収時に、領収調書を作成し、相手方に渡すこと。また、領収済通知書を本市に提出すること。ガイドブック等及び音声ガイド機使用料については、POS端末又は金銭登録機による領収証（レシート）を相手方に渡すこと。（金銭登録機の故障及び相手方から領収調書の発行を求められた場合を除く）
- (2) 世界遺産・二条城一口城主募金（募金箱への募金を除く）については「収納金日計報告書」、入城料及び観覧料、音声ガイド機使用料、ガイドブック等売上金、募金箱への募金については「収納金報告書」を作成し二条城に提出すること。
- (3) 領収金は、領収後、払込書によって翌営業日に収納機関に払い込むこと。
- (4) 収納機関に払い込む際には、公金を所持していることの重要性を忘れず、万全の注意を払うこと。
- (5) 本市出納員が備える収納金出納簿及び領収調書受払簿等の帳簿に準じた帳簿を作成し、出納の状況を明らかにしておくこと。

### 1 2 その他

- (1) 本業務の処理に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために、必要が生じた経費は、受託者が負担するものとする。ただし、その損害が本市の責に帰すべき理由による場合は、この限りでない。
- (2) 本業務終了時に他の事業者への引継ぎがある場合は、誠実に対応すること。
- (3) 本業務の受託によって、本件に関連する業務等を優先的に受託できることはない。また、関連する業務の受託資格に影響を及ぼすこともない。
- (4) 包括的な業務の再委託を禁止する。例外として、一部の履行を第三者に委託する必要がある場合は、あらかじめ本市の承認を得ること。ただし、公金の徴収又は、収納については、法令上の根拠がない限り再委託はできない。
- (5) 観光クーポン券及びホテル事業者発行のクーポン券取扱業務については、各年度の年度末に、実績額に応じて、見積り額との差額を精算する契約変更を行う。
- (6) 契約締結後、当初予見できなかった事態の発生等により仕様の追加・変更が必要となった場合は、契約変更を行う。
- (7) 受託者は、委託期間開始日から円滑に業務が実施できるよう、委託期間開始日までに必要な準備行為を行うものとして、それに要する費用を負担すること。

## 観光クーポン券による支払単価

(単位:円)

入城料		
	一般個人	56
	一般団体	49
	中高生	28
	小学生	21
二の丸御殿観覧料		
	一般個人	35
	一般団体	28

※支払単価には、消費税及び地方消費税相当額を含む。

※1円未満の端数が出たときは、切り捨てる。

## ホテル事業者発行のクーポン券による支払単価

(単位:円)

入城料		
	一般個人	28
	一般団体	24
	中高生	14
	小学生	10
二の丸御殿観覧料		
	一般個人	17
	一般団体	14

※支払単価には、消費税及び地方消費税相当額を含む。

※1円未満の端数が出たときは、切り捨てる。

## 個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
- 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
  - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。