

大田区産業プラザ予約フロント業務及び施設サービス業務仕様書

1 履行場所

- (1) 名称 大田区産業プラザ
東京都城南地域中小企業振興センター
- (2) 所在地 東京都大田区南蒲田一丁目20番20号

2 建物概要

- (1) 構造 鉄骨造一部鉄骨鉄筋コンクリート造 地上6階地下1階建
- (2) 敷地面積 9,877.72㎡
- (3) 延床面積 22,758.78㎡

3 委託期間 平成29年4月1日から平成30年3月31日まで

4 休館日

- (1) 年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)
- (2) 保守点検休館日
- (3) 臨時休館日

5 開館時間 8時から22時まで

6 利用時間 9時から22時まで(前延長8時からもあり)

7 各業務について

(1) 予約フロント業務

ア 業務目的

当施設の1階予約センターにおける大田区産業プラザの受付・貸出業務を任務として、施設利用者及び来館者に対する適切な対応、施設内関係者への的確な連絡を行い、円滑な施設運営を図ることを目的とする。

イ 業務内容

(ア) 貸出施設の予約受付業務

- ・来館者に対する貸出施設の利用状況・空き状況等の情報提供
- ・予約・申込み受付業務に必要な電子機器(予約管理システム)の起動、情報の入出力業務(予約入力、承認書、請求書、領収書等の発行)
- ・受付した申請書等の内容審査

(イ) 貸出施設の鍵等の受け渡し及び管理

(ウ) 利用料金等の会計業務

施設利用料・備品利用料・精算金等の請求、入金処理及び返還処理、未払い金の督促業務

(エ) 各種統計資料の出力及び管理

(オ) 施設サービス業務担当への貸出備品（音響・映像等）の設営の連絡

(カ) 会場設営担当への貸出備品（椅子・テーブル等）の設営の連絡

(キ) 中央監視への空調関係等の連絡

(ク) 施設の使用条件、禁止事項、備品類の使用方法など貸出施設に関する全般的な事項の説明

(ケ) 情報機器等の操作、情報入力作業

(コ) 利用者用 PC パソコン・有料コピーの管理

(サ) 業務日報の作成及び担当者への引き継ぎ

(シ) ごみに関する業務（ごみ袋の販売、在庫管理）

(ス) その他、施設運営に関する業務

ウ 業務要領

(ア) 業務の目的をはっきり認識すること。特に、東京都と大田区との合築施設である本施設を理解して、適切な対応により業務を履行すること。

(イ) 服装、態度に気を配り、利用者・来館者に対しては、親切・丁寧に接すること。

(ウ) 催し物・会議等の内容、期日・時間等は、的確に返答できるように努めること。

(エ) 礼儀正しく、言葉は明瞭にすること。

(オ) 来館者の応対は迅速かつ適切に行うこと。

(カ) 言葉づかいに注意し、私語を慎むこと。

(キ) 身障者等の介助が必要な方が来館した場合は、警備員に連絡すること。

(ク) 事故等が発生した場合は、速やかに防災センターに連絡すること。

(ケ) 業務履行にあたり、十分な注意と誠意をもって委託者と連絡調整を行い、その能力を十分発揮するよう努めること。

(コ) 受託者は、業務上知り得た事項を外部に漏らさないこと。

(サ) 制服・名札は全て受託者の負担とし、委託者の承認を得たものを着用すること。

(シ) 業務履行に必要な什器備品は、委託者の負担とする。

(ス) 業務履行に必要な事務用消耗品類は、受託者の負担とする。

(セ) 毎日の業務状況を記した業務日報を、翌日の午前 10 時までに委託者に提出すること。また、日常勤務シフト表に関しては 1 ヶ月前までに提出し、委託者の確認を受けること。

(ソ) 不明な点は、委託者に照会すること。

エ 要員の配置及び委託時間

(ア)窓口業務

8時30分から19時まで…………… 常時2名

- ・この時間は、通常の受付・料金徴収事務等を行う時間をいう。
- ・窓口の開設準備・後片付けをする時間は、別途受託者の責任において対応する。
- ・抽選日(毎月1回・月初めの平日)については、抽選会場受付業務に別途3名を配置し、抽選会実施時間内は5名体制とする。また、抽選会後の電話による予約受付に対応できるよう、抽選会実施日の午後に別途1名配置する。

(イ)内勤業務

9時から17時まで…………… 1名

委託者(大田区及び東京都を含む)の主催事業等により業務を遂行する場合は、上記の時間外に勤務を要する。

また受託者は、労働基準法その他労働関係法規を遵守し、要員等に社会保険の加入資格がある場合には、社会保険に加入させること。

オ 勤務日

(ア)窓口業務 年末年始及び保守点検日(土曜日・日曜日・祝祭日に行うもの、年間10日程度)を除く日

(イ)内勤業務 土曜日・日曜日・祝祭日及び年末年始を除く日

(2)施設サービス業務

ア 業務目的

当施設の1階予約センターにおける大田区産業プラザの設備及び備品に関する受付・貸出業務を任務として、施設利用者及び来館者に対する適切な対応、施設内関係者への的確な連絡を行い、円滑な施設運営を目的とする。設備の操作及び維持管理はもとより、総合的な運用を図るものとする。受託者は、機器設備を常に安全かつ適正に管理し、利用者が円滑に使用できるように努めること。

イ 業務内容

(ア)予約センターの鍵等の解錠・施錠及び管理業務

(イ)貸出施設の鍵等の解錠・施錠及び管理業務

(ウ)貸出施設の音響・映像・照明等情報機器備品のセッティング及び操作説明

(エ)貸室利用者の館内見学対応、利用の事前打合せ、打合せ票の電子化作業

(オ)施設の椅子・テーブル等の設営及び手配等に関する連絡

(カ)中央監視への空調関係等の連絡

(キ)施設の使用条件、禁止事項、備品類の使用等方法等貸出施設に関する全般的な事項の説明

(ク)パソコンによる看板のレイアウト、デザイン等及び付加サービスに係る業務

(ケ)業務日報の作成及び担当者への引継ぎ

(コ)施設運営に関する業務

(サ)催事利用者との調整業務

- ・ 大展・小展・コンベ利用者と催事に関わる調整
- ・ 特別予約催事利用者と催事に関わる調整
- ・ 同人誌即売会・コスプレ対応（申請・備品等打合せ・当日）
- ・ 地下駐車場精算機管理（売上・駐車券の発行・枚数管理等）
- ・ 日計事務（収入日計・収入還付・FAX, コピー機等利用料集計）
- ・ 利用申請者に関わる郵便関係業務

(シ)利用者用コピー・プリンタの消耗品及び釣銭硬貨の補充、故障時の修理依頼連絡

(ス)監視カメラ映像の複製

(セ)特殊簡易公衆電話の釣銭硬貨の補充

(ソ)無線 LAN のパスワードの管理

ウ 業務要領

(ア)勤務の目的・任務をはっきり認識して服務すること。受託者は、本契約締結後、すみやかに受託業務の実施計画書及び執行体制を整備し、産業振興協会(以下、「委託者」という。)の承認を得なければならない。

(イ)服装、態度に気を配り、利用者・来館者に対しては、親切・丁寧に接すること。

(ウ)催し物・会議等の内容、期日・時間等は、的確に返答できるように努め、利用者の利用に支障が生じないように努めること。

(エ)身障者等の介助が必要な方が来館した場合は、警備員に連絡すること。

(オ)要員は、ホール消防計画の所定の役割を分担するものとする。万一、事故等が生じた場合には、すみやかに防災センターに連絡するとともに、利用者を安全に避難誘導するなど、万全の策を講じなければならない。火災予防には特に注意し、所定の場所以外での喫煙及び許可等のない火気の使用は、絶対に利用者にさせないこと。

(カ)業務履行にあたり、十分な注意と誠意をもって委託者と連絡調整を行い、その能力を十分発揮するよう努める。なお、不明な点は、委託者に照会すること。

(キ)受託者は、業務上知り得た事項を外部に漏らしてはならない。また、契約終了以降も同様とする。

(ク)制服・名札は全て受託者の負担とし、委託者の承認を得たものを着用すること。

(ケ)業務履行に必要な什器備品は、委託者の負担とする。

(コ)業務履行に必要な事務用消耗品類は、受託者の負担とする。また、機器、設備等の管理点検に要する消耗品等も、受託者が負担する。

(サ)次に掲げるものを作成し、現場で保管するとともに、必要に応じて委託者に報告すること。

- ・ 業務日報
- ・ 日常勤務シフト表

業務日報に関しては翌日の10時までに提出、日常勤務シフト表に関しては1ヶ月前までに提出し、委託者の確認を受けること。

エ 事前打合せ

- (ア) 受託者は、業務の遂行に当たっては、貸室利用者への利用説明及び事前打合せをするなど適切な利用者サービスを図ること。
- (イ) 打合せに当たっては、利用者が必要とする使用備品リストを作成し、利用者の意向が十分反映されるよう、適切な助言・指導を行い、催事の効果的な進行を図ること。また、要員では対応し得ない演出等が生じる場合には、すみやかに委託者と協議すること。
- (ウ) 事前打合せに基づき備品類の仕込みを実施すること。ただし、利用者の持ち込んだ備品類の仕込みに対しては、必要に応じて指導及び監督並びに使用方法等について協力すること。
- (エ) 打合せ票を作成したときは、打合せ票を整理して台帳に綴っておくこと。

オ 備品の貸出

- (ア) 受託者は、機器設備を常に良好かつ安全な状態に保持するため、日常の点検・整理を行い、利用者が機器設備を円滑に使用し得るように努めなければならない。
- (イ) 必要な場合は、利用者の持込み器具類の搬入、搬出時には立会い及び確認を行うこと。また、使用不適な器具類の選別を実施するなど、利用者を指導すること。
- (ウ) 備品は、事前打合せの際に作成した打合せ票の備品リストに基づいて、貸出しを行うこと。備品の使用終了後は、備品リストに基づいて、貸出備品の数量等を点検し、利用者の確認を得ること。
- (エ) 貸し出した備品は回収すること。ただし、利用者の持ち込み器具については、(イ)に準じるものとする。
- (オ) 受託者は、備品の故障や不備を発見したときは、早急に委託者に報告すること。

カ 要員の配置及び委託時間

(ア) 要員の配置

受託者は、管理運営のための要員を、ホール運営上支障のないように配置するものとし、次に掲げる者を含めなければならない。また、要員変更の場合、必ず委託者に事前に報告し、引継期間を設け、業務に支障をきたさないよう採用等に配慮しなければならない。

- ・ 既設類似施設の経験者(展示ホール、会議室など)
- ・ パソコンとAV機器の接続等に関する設置・操作が可能な者。また、パソコンによる打合せ票(会場レイアウト図)作成が可能な者。受託者は、管理運営業務の遂行に当たり、音響、映像、照明担当にそれぞれ経験年数5年以上の者を1名以上配置する(音響・照明の知識を専門学校等で取得した者、または技能・技術士などの資格を

有する者が望ましい)。さらに、すべての要員の履歴書を添付して、委託者に届け出なければならない。

(イ)委託時間

・ 平日（月曜日～金曜日）	8時から17時まで ……………	1名
	10時から19時まで ……………	1名
・ 土曜日・日曜日・祝祭日	8時から19時まで ……………	2名
・ 催事利用者との調整業務	9時から18時まで……………	1名

（1か月 22日勤務）

また受託者は、労働基準法その他労働関係法規を遵守し、要員等に社会保険の加入資格がある場合には、社会保険に加入させること。

(ウ)勤務日

年末年始及び保守点検日(土曜日・日曜日・祝祭日に行うもの、年間10日程度)を除く日。

8 要員の選任

- (1) 要員の選任は、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、当施設の業務規律を乱さない者を選任する。
- (2) 要員は、公共施設としての性格に適した者を選任する。
- (3) 委託者は、業務履行にあたる要員の選任が不相当と認めた場合、受託者に要員の変更を求めることができる。
- (4) 受託者は、上記要求があった場合、誠意をもって対処すること。
- (5) 受託者は、業務を円滑かつ効果的に運営するため、勤務する者の中から責任者及び副責任者を定める。責任者は要員を統括し、委託者からの連絡事項を周知させること。また、責任者は委託者との事務打合せ会に出席すること。副責任者は責任者の業務を補佐し、責任者不在の際は、責任者に代わり要員の統括等を行うこと。

9 研修

- (1) 受託者は、要員の業務・接遇及び技能の向上に努めるとともに、来館者のけがや事故など不測の事態に迅速・適切に対応するため、定期的に研修等を実施すること。研修を実施した場合は、研修の内容・参加人数等を記した報告書を速やかに委託者に提出すること。また、予約受付業務等を円滑に実施するため、常に要員間で相互研鑽を図ること。

10 非常時の対応

- (1) 委託者及び館内他業務受託者と連携を密にし、緊急時にも対応できる連絡体制を整備

すること。

- (2) 受託者は、危機管理マニュアルを作成し、配置職員を日常から訓練し、非常時のすみやかな対応が可能なように努めること。

1 1 業務の引き継ぎ

- (1) 採用・変更に伴う研修(引継等)については、受託者の責任において2週間以上実施すること。
- (2) 約期間の終了又は契約の解除があった場合は、施設の運営に支障をきたさないように引継ぎを速やかに、かつ円滑に行うこと。さらに受託者は、関係書類を整理して、委託者に提出しなければならない。また、新たな受託者が事前の研修を目的に業務のための職員の配置研修を希望した場合は、これを拒否してはならない。

1 2 損害賠償

- (1) 受託者は、要員の故意又は過失により、施設利用者及び委託者に損害を与えた場合は、その損害相当額を賠償するものとする。
なお、上記以外で委託業務履行にあたっての損害の責については、受託者の責任において処理すること。
- (2) 貸与した鍵及びカードキーは、業務を履行するために必要な時間と場所に限り使用し、厳重に管理簿を作成し管理すること。また、作業により解錠した箇所は必ず施錠する。
なお、受託者の不注意により発生した事故等は、受託者の責任とする。

1 3 支払方法

毎月の実績に基づき、請求書により月払いとする。

1 4 付 則

- (1) この仕様書に定めのない事項であっても委託契約に関するものについては、委託者と協議のうえ、誠実に履行すること。
- (2) 緊急の備品保守、利用時間の延長等により超過勤務が発生した際の費用は、協議の上決定する。
- (3) 業務遂行上検討すべき事項が生じた場合は、双方で協議のうえ調整する。