

大田区産業プラザ予約フロント業務、施設サービス業務 及びコワーキングスペース運営補助業務 仕様書

1 履行場所

- (1) 名 称 大田区産業プラザ及び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 m²
- (3) 延床面積 22,758.78 m²

3 委託期間

令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 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

- (1) 貸館
9 時から 22 時まで (前延長 8 時からもあり)
- (2) コワーキングスペース
 - ア 平日
9 時から 21 時 30 分まで
 - イ 土日及び国民の祝日に関する法律 (昭和 23 年法律第 178 号) に規定する休日
9 時から 17 時まで

7 大田区産業プラザ管理運営方針

産業プラザの管理運営業務は、①HANEDA×Pi0 と一体的に管理運営することで、区内産業の拠点としての価値を高める、②利便性向上により顧客満足度を高め、地域に安全・安心を提供する施設を目指す、③MICE 活動を推進し区内産業活性化の一大拠点となる施設を目指すという 3 つを基本方針としている。この基本方針に留意すること。

8 委託業務

- ア 予約フロント業務
- イ 施設サービス業務
- ウ コワーキングスペース運営補助業務

9 要員の配置及び委託時間

(1) 要員の配置

- ア 受託者は、業務運営のための要員を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。
- イ 従事者を直接指揮監督する権限を有する業務責任者または業務副責任者のいずれかを1名以上を配置すること。
- ウ パソコン、AV機器、その他業務に必要な機器に関する設置・操作に習熟し、パソコンによる打合せ票（会場レイアウト図）作成が可能な者を配置すること。
- エ 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名以上配置すること。（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等）。
- オ 利用者と積極的かつ良好なコミュニケーションを取ることができる者を配置すること。
- カ すべての要員の履歴書を添付して、要員の名簿を委託者に提出すること。
- キ 要員の変更がある場合は、業務に支障をきたさないよう引継期間を設けるなど、採用等に配慮し、変更月の前月より前に要員の名簿を委託者に提出すること。

(2) 委託時間

ア 貸館

- | | |
|----------|--------------|
| ・平日 | 8時から19時まで |
| ・土日・休日 | 8時から19時まで |
| ただし、窓口業務 | 8時30分から19時まで |
| 内勤業務 | 9時から17時まで |

(ア) 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。

(イ) 委託者(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、委託時間外で対応する。

イ コワーキングスペース

- | | |
|----------|---------------------------|
| ・平日 | 17時から22時まで |
| | (8時30分から17時15分までは協会職員が対応) |
| ただし、窓口業務 | 21時30分まで |
| ・土日・休日 | 8時30分から17時30分まで |
| ただし、窓口業務 | 9時から17時まで |

(7) 委託時間には、窓口業務開設準備、後片付けも含む。

(3) 勤務日

ア 予約フロント業務（窓口業務）、施設サービス業務及びコワーキングスペース運営補助業務

年末年始及び保守点検日（土日・休日に行うもの、年間10日程度）を除く日

イ 予約フロント業務（内勤業務）

土日・休日及び年末年始を除く日

10 委託業務内容

(1) 予約フロント業務

ア 受付、貸出業務

- ・貸出施設、その他付帯施設及び備品使用の受付、貸出業務
- ・抽選に関する業務
- ・利用者の窓口、電話、メール等による貸出施設の空き状況の問い合わせ等に対するシステム使用等による貸出施設案内
- ・一般、抽選予約により提出された貸出施設等利用申請書を受付、内容審査
- ・審査後に、申請書の内容を予約システムに入力
- ・入力後に出力される承認書、請求書、領収書等を申請者に発行
- ・貸出施設等利用料金返還申請書の受付、内容審査

イ 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
- ・施設利用料、備品利用料等の未払い金の督促業務
- ・利用料金の返還処理（集計作業含む）

ウ 貸出施設の鍵等の受け渡し及び管理

- ・貸出時間の10分前に鍵等の受け渡し
- ・執務時間内に貸出終了の場合の鍵等の受け取り

エ 清掃、中央監視、防災、駐車場、会場設営との調整連絡

オ その他、施設運営に関する業務

(2) 施設サービス業務

ア 貸出施設の鍵等の解錠・施錠及び管理業務

イ 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

ウ 貸室施設の見学対応、利用の事前打合せ、打合せ票の電子化作業

エ 施設の椅子・テーブル等の設営及び手配等に関する連絡

オ 中央監視への空調関係等の連絡

カ 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

キ 貸出施設の催事運営に関する業務

ク 主催者・来場者の利用に関する調整業務

- ・各ホール利用者との催事に関わる調整
- ・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）

ケ 監視カメラ映像の複製

コ 付加サービス関係

- ・看板作成業務（作成及び掲出）
- ・特殊簡易公衆電話、携帯充電器の釣銭硬貨の補充
- ・無線 LAN の管理（パスワード発行など）

(3) 共通業務（予約フロント業務・施設サービス業務）

ア 業務日報の作成、提出

- ・業務日報の作成及び担当者への引継ぎ
- ・日常勤務シフト表の作成（業務日報に関しては翌日の 10 時まで、勤務シフト表は 1 ヶ月前までに提出し、委託者の確認を受けること）

イ 利用者アンケート等の統計資料の入力、報告

ウ 苦情対応の報告

エ 付加サービス関係

- ・日計事務（収入日計・収入還付・FAX・携帯充電器・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
- ・ごみに関する業務（ごみ袋の販売、在庫管理）
- ・利用者用コピー機の消耗品及び釣銭硬貨の補充、故障時の修理依頼連絡

(4) コワーキングスペース運営補助業務

ア 受付・案内業務（利用料金）

- ・申請書の受付・内容確認（ヒアリングを含む）
- ・月単位利用登録（法人利用登録は除く）、一時利用登録、ビジター登録
- ・利用者の入退室管理（入退室の際の確認業務）
- ・利用者情報の管理業務（入退出状況及び支払い状況の管理）
- ・電話やメールを含む日常的な受付・案内業務
- ・日常的な来館者の交流促進
- ・関係機関への取次ぎ対応
- ・苦情対応（一次対応）
- ・業務日誌の作成（利用人数、関係機関への取次ぎ対応・苦情対応等に関する記録等）

- ・利用者アンケート等の統計資料の入力、報告

イ 会計業務

- ・利用料金の請求、入金処理
- ・承認書・請求書・領収書等の発行
- ・未払い金の督促業務
- ・利用料金の返還処理
- ・日計事務（収入日計・収入還付）※付帯サービスに係るものも含む

ウ 受付・案内業務（付帯サービス）

- ・複合機等の管理（料金収納含む）
- ・ロッカーの管理（料金収納含む）

エ 維持管理業務

- ・施錠・解錠
- ・設備・備品・消耗品の管理
- ・予約センター・中央監視・清掃・防災・駐車場との連絡調整
- ・簡易な清掃・有料ごみ処理の案内等

オ その他

- ・利用促進に係る情報発信業務の計画に関する助言
- ・利用促進、交流促進、創業に対する意欲醸成などのためのイベント・セミナーの補助的業務（企画への助言・受付補助・アンケート集計等）

11 業務履行における遵守事項

- (1) 要員は、勤務の目的・任務をはっきり認識して顧客対応すること。
- (2) 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、委託者の承認を得ること。
- (3) 東京都と大田区との合築施設である本施設を理解して、顧客に応じた適切な対応により業務を履行すること。
- (4) 利用者・来館者に対しては、親切・丁寧に接し、迅速かつ適切に返答すること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 受託者は、業務上知り得た事項を外部に漏らさないこと。また、契約終了以降も同様とする。
- (9) 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。
- (10) 業務履行に必要な什器備品は、委託者の負担とする。
- (11) 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。

- (12) 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、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。
- (13) 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。
- (14) 不明な点は、委託者に照会すること。

12 事前打合せ

- (1) 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に努めること。
- (2) 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、適切なアドバイスを行い、催事の効果的な進行をサポートすること。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。
- (3) 事前打合せに基づき備品類の準備を行うこと。ただし、利用者の持ち込んだ備品類の準備に対しては、必要に応じて利用者との調整を図り、使用方法等について協力すること。
- (4) 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。

13 備品の貸出、管理

- (1) 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ること。
- (2) 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、利用者調整を図ること。
- (3) 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。
- (4) 貸し出した備品は点検後、所定の場所に戻すこと。ただし、利用者の持ち込み器具については、(2) に準じるものとする。
- (5) 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。

14 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、公の施設であることを認識し、区の代わりに窓口業務を行うという意識をもって対応できる人を選任する。
- (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、前項の要求があった場合、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。

15 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、年度当初に研修計画を委託者に提出し、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に努めること。

16 非常時の対応

- (1) 受託者は、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、非常時に速やかな対応が可能となるように努めること。

17 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) 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。

18 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、その損害賠償に応じなければならない。

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) 受託者に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る鍵の紛失等で発生した事故については受託者の責任とする。

*委託者の責による損害賠償については「特別区自治体総合賠償責任保険」、「施設賠償責任保険」で対応する。

19 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。

20 貸出備品

受託者が使用できる備品及び管理を委託する備品は次の表に掲げるとおりとし、受託者はこれを無償で使用できる。

備品名	数量	備考
①予約センター		
プリンター	1台	エプソン
複合機	1台	富士ゼロックス
大判プリンター	1台	看板作成用
予約システム管理用パソコン	7台	
Wi-fi パスワード管理用パソコン	1台	
LAN ディスク	2台	1台はバックアップ
②コワーキングスペース		
プリンター	1台	
利用者管理用パソコン	2台	
キャッシュレス決済用端末	1式	

21 その他

- (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。
- (4) 受託者は、予約センター事務室・コワーキングスペース内における電子機器類や書類を適正に管理し、整理整頓を徹底すること。協会が指導したチェック方法で事務室内の点検を行うこと。