

1 目的

前橋市総合福祉会館の開館日における受付・案内業務を実施し、適切な会館管理事務を行う。

2 業務場所

前橋市日吉町二丁目 1 7 番地 1 0

前橋市総合福祉会館

1 階管理事務室の総合受付カウンター

3 業務時間及び業務条件

(1) 業務時間は午前 7 時 4 5 分から午後 5 時 1 5 分までの間とし、午前 8 時 3 0 分以後は、休憩時間を除き従事者 2 名体制とする。ただし、午後 1 2 時から午後 1 時及び午後 4 時から午後 5 時 1 5 分までの間は、従事者 3 名体制とする。

(2) 開館日における業務時間について

①午前 7 時 4 5 分から午後 5 時 1 5 分まで

②午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

③午前 1 1 時 0 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

※上記①の中で会館開錠等業務は午前 7 時 4 5 分からの業務とする。

4 業務時間

午前 7 時 4 5 分から午後 5 時 1 5 分までの間とする。

5 会館開錠等業務の内容

(1) 会館敷地内への入口 3 か所（北 2 か所及び西 1 か所）のバリカーを下げる。

(2) 会館西玄関から入り、機械警備を解除する。

(3) 会館東、南、北の 3 か所の玄関を開錠する。

(4) 会館管理事務室のシャッターを開ける。

(5) 空調設備機器及び照明器具の運転開始業務を行う。

(6) 会館入居団体の事務室の鍵を渡す。

※上記(1)から(3)の業務は、午前 8 時までには、完了するものとする。

6 受付・案内業務の内容

(1) 館内の各貸し部屋の貸し出し業務

ア 各貸し部屋の予約及び利用許可申請の受付、並びに予約（年間予約及び予約受付会での予約を含む）及び利用許可申請に伴う端末への入力（※「前橋市公共施設予約システム」による。）のほか、利用許可書の発行

イ 各貸し部屋の鍵の受け渡し

ウ 多目的ホールをはじめとする附属設備機器等の設置、及び多目的ホール利用団体

との事前打ち合わせ（※別紙「前橋市総合福祉会館受付・案内業務仕様書（別紙）
ー設備機器等の設置についてー」のとおり）

エ 会館使用料及び第四コミュニティセンター使用料の徴収

（※会館業務に携わる委託者の従業者の管理の下、現金を取扱う補助業務）

- (2) 総合受付案内を行うとともに、常時来館者の動向に配慮し、高齢者、障害者などの補助及び誘導、非常時及び緊急時における救急処置等を的確かつ迅速に行うこと。
- (3) 各貸し部屋の使用後における見回り
 - ア 施錠の確認、机や椅子などの備品等の確認
 - イ 空調設備機器等の確認
 - ウ 忘れ物等の管理（利用者への連絡など）
- (4) 遺失物の発見、または、届け出があった時は、必要な処置をとるとともに、会館業務に携わる委託者の従業者へ連絡すること。
- (5) 迷子や病人、怪我人等を発見したときは、保護等必要な処置をとるとともに、会館業務に携わる委託者の従業者へ連絡する他、館内の入居団体職員等と協力し、必要な処置を行うこと。
- (6) 入館者の問い合わせ等については、常に親切・丁寧な対応を心掛けるとともに、不明な点などについては、会館業務に携わる委託者の従業者へ連絡確認の上、適切に対応すること。
- (7) 会館業務に携わる委託者の従業者に協力することとし、委託者の従業者の要請に応じて、配布物等の業務を補助すること。
- (8) 相互に連携を図り、入館者の混雑状況等に応じ、適切な措置をとること。

7 業務委託の前提条件

(1) 市民サービスの向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応する。なお、受託者が行う業務に関連する苦情・トラブルについての対応は、受託者側で責任をもって行い、指定管理者への引継ぎが必要なものは、統括責任者から指定管理者へ引継ぐものとする。

(2) 災害等非常時の適正な処置

盗難、事故、災害等の非常事態が発生した場合は、責任をもって適正な処置をとるとともに、速やかに会館業務に携わる委託者の従業者へ連絡すること。また、それに伴い普段から緊急時の対応に熟知し、適正な処置を行える状態であること。

(3) 品質の向上

効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、常に業務の質、精度の維持・向上に努めることとする。

8 従事者

- (1) 受託者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、業務の重要性を十分に理解し、窓口業務等が滞りなく円滑に遂行できる従事者を指定管理者が指定した場所に配置し、業務に従事させなければならない。

- (2) 従事者が複数名による交替制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継等を十分に行うこととする。
- (3) 従事者が急病その他やむをえない事情により、受託業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合には、受託者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。

9 責任者

- (1) 受託者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、現場を統括する統括責任者 1 名と統括責任者が不在の場合に備え、あらかじめその職務を代理で行う副責任者 1 名以上を選任し、委託者に届け出なければならない。
- (2) 委託者は、統括責任者に対して、委託業務を実施させるために必要な連絡等を行うものとする。

10 実施計画書及び業務日誌の作成等

業務請負業者は、業務実施にあたり、次の(1)～(3)の書類を提出し、会館業務に携わる委託者の従業者の承認を得なければならない。なお、(1)については、従事者に異動が生じた場合も同様とする。また、(3)については、当日の業務終了後速やかに提出するものとする。

- (1) 従事者名簿
- (2) 業務予定表
- (3) 業務日誌（報告書）

11 鍵の貸与

- (1) 委託者は、業務のため必要とする会館の鍵類を受託者に貸与する。
 - ア 玄関及び管理事務室出入口鍵（各 5 本）
 - イ 機械警備用カードキー（各 5 枚）
- (2) 受託者は、貸与を受けた鍵類の管理を適正に行い、契約解除等により不用になった時は、速やかに委託者へ鍵類を返還しなければならない。ただし、契約が延長となった場合は返還を省略することができるものとする。
- (3) 受託者は、鍵類が破損・紛失等した場合は直ちに委託者へ報告すること。受託者は、貸与を受けた鍵類の管理を適正に行い、契約解除等により不用になった時は、速やかに委託者へ鍵類を返還しなければならない。

12 勤務態度等

- (1) 従事者は、常に礼儀正しく、規律を守り、互いに協力して業務に当たること。
- (2) 従事者は、業務に適するよう、身だしなみを整えること。
- (3) 業務時間中は、業務に関連する連絡・報告以外の会話（私語）は、慎むこと。
- (4) 来館者の対応には十分に留意し、好感を持たれるように心掛けること。

13 連絡調整及び勤務上の留意点等

- (1) 受託者は、当該業務に当たり、関係諸法令を守り、従事者を適正に配置し、本件業務を履行すること。また、夜間管理業務受託者、その他の関連部署等と連携し、業務を円滑に行えるように努めること。
- (2) 従事責任者は、毎日の業務開始前後において、会館業務に携わる委託者の従業者と必要な打ち合わせを行うこと。
- (3) 休憩等は、会館が指定する場所において行うものとし、休憩に入る際には、交代要員の配置を確認の上、引き継ぎを行うこと。
- (4) 休憩場所や配置場所（カウンター等）は、常に整理整頓しておき、清潔に保つこと。
- (5) 自家用車で通勤する場合には、会館が指定した駐車場を使用すること。

14 教育の実施

業務請負業者は、従事者が業務を円滑に行えるよう必要な接遇、パソコン操作等の研修を行うこと。

15 消防訓練への参加等

会館が行う消防訓練（通報訓練・避難誘導訓練・消火訓練等）に参加するとともに、火災や停電、その他の災害が発生した場合は、会館業務に携わる委託者の従業者及び館内の入居団体の職員等と連携して、入館者の避難誘導等を速やかに、かつ、適切に行うこと。

16 その他

- (1) 会館側は、勤務日の変更、臨時休館日、配置場所、配置箇所数の増減が生じた場合は、業務請負業者に対して変更日の2週間前までに連絡をすること。
※ただし、緊急性があり、やむを得ない場合はこの限りではない。
- (2) 本仕様書に定めのない事項、その他軽微な業務等について、会館の管理上必要と認め、業務に関連するものについては、会館業務に携わる委託者の従業者の指示のもと、履行するものとする。