

## 1. 業務の内容

きゅりあんの利用受付および施設及び設備（以下「施設等」という。）貸出に関する業務について、品川区施設予約システム（以下「施設予約サービス」という。）により行う。別途提示する業務マニュアルなどにに基づき遂行すること。

### (1)会館の利用受付に関する業務

- ・施設予約サービスを使用した施設等の利用の受付に関する業務
- ・各種問い合わせ（窓口・電話）への対応に関する業務
- ・利用者のシステムへの登録及び修正、削除に関する業務
- ・施設予約サービスのネット利用者への対応に関する業務
- ・施設利用申込みの抽選に関する業務

※施設利用申込み抽選会については、区民優先受付を行っているため、区民と区民以外の2回実施すること。

### (2)利用料金の徴収及び収納金の集計に関する業務

- ・施設予約サービスを使用した料金の徴収、承認書及び領収書の発行に関する業務
- ・施設予約サービスを使用した利用キャンセル等の利用料金の返還に関する業務
- ・施設予約サービスを使用した日々の収納金の集計、保管及び委託者への引継業務

### (3)利用の説明・案内

- ・各室の利用に当たっての施設等の使用などの案内に関する業務
- ・ホール系各室（大・小ホール、イベントホール、大会議室）の事前打ち合わせに関する業務
- ・ホール系各室の利用条件の周知及び備品の使用など、利用者の支援に関する業務

### (4)付帯設備・備品貸出に関する業務(大・小ホール、イベントホール、大会議室を除く)

- ・各室（茶室・調理室を含む）の付帯設備及び備品の貸出に関する業務
- ・各室の付帯設備及び貸出備品の点検・準備・管理及び簡易な修理に関する業務
- ・利用者に対する設備・備品の使用方法の説明及びアドバイスに関する業務

### (5)各室の利用前点検及び準備、事後の整備点検に関する業務

- ・各室の利用前点検及び準備（入れ替え時も含む）に関する業務
- ・その他別表の業務

### (6)チケットセンターなどの業務

- ・開催イベントのチケット販売に関する業務
- ・財団グッズの販売に関する業務

### (7)総合区民会館駐車場に関する業務

- ・きゅりあん利用者への駐車場・駐輪場の利用券の発行に関する業務

### (8) その他

- ・遺失物の管理、問い合わせへの対応に関する業務
- ・AEDの維持点検に関する業務

コイン式コピー機の使用に関する業務

母子福祉室及び男女共同参画センター会議室の職員不在時の貸出時の鍵の受け渡しに関する業務

## 2. 配置従事者

### (1) 統括責任者及び補助統括責任者

- ・統括責任者及び補助統括責任者を置き、受託業務の全般的遂行を管理すること。
- ・業務時間内は統括責任者又は補助統括責任者が必ず一名従事すること。
- ・統括責任者及び補助統括責任者は、文化施設管理業務に従事した経験をもつ者で、正規職員をもって充てること。

### (2) 従事者

従事者は施設予約サービスなどパソコンのシステムが操作できる能力を必要とする。その他、会館運営の経験知識を有するものを配置することが好ましい。

従事者は、以下のことを遵守すること。

- ①来館者にたいしては、親切・丁寧な対応はもとより、接遇向上を念頭に置き、利用者の要望に常に最良の対応をするように努めること。
- ②服装は、統一した制服とし、常に清潔を心がけ、氏名札を着用すること。
- ③規律を守り、利用者の批判を受けないよう注意すること。

## 3. 配置人員

- ・別途提示するきゅりあん利用実績に基づき、十分なサービスが遂行できるよう人員を配置すること。
- ・抽選会については、別途要員を配置すること。
- ・保守点検日については、窓口受付のみの人員配置でも可とする。

## 4. 業務時間

- ・8時30分から21時45分までとする。  
ただし、窓口受付時間は、9時00分から20時00分とする。
- ・休館日は、原則年末年始（12月29日から1月3日）とし、委託者が特別に定めた日を休館とする場合は、その都度協議する。

## 5. 業務計画

- (1)受託者は、受託業務遂行の業務計画書を委託者に提出し、また毎月の執行にあたり委託者と協議を行い、効果的な業務計画とすること。
- (2)受託者は、その業務の履行にあたっては、効果的かつ効率的に遂行できるよう委託者との連携を図り、誠実に職務を遂行すること。

## 6. 関係書類

受託者は、別に指定する関係書類等を現場に備え付け、整備し、委託者の請求があったときは、提出すること。

## 7. 業務報告

受託者は、毎日の業務の報告書を作成し、委託者に提出すること。

## 8. 経費負担

- (1) 委託業務従事者が使用するロッカー・事務机椅子、OA機器、事務用消耗品及び業務遂行にあたって使用を指定するコンピュータシステムは、委託者が提供する。  
また、委託業務遂行に必要な光熱水費は、委託者が負担する。
- (2) 受託者の責めにより施設・設備・備品等に損害を与えた場合は、受託者の負担において修復する。また、受託業務従事者の責任により発生した事故・火災などにより委託者または第三者に損害を与えた場合は、速やかに損害を補償すること。

## 9. 個人情報の保護

受託者は、その受託業務を遂行するにあたり、個人情報保護法及び公益財団法人品川文化振興事業団個人情報保護・情報公開規程を遵守し、契約時に規定する「個人情報を取り扱う委託契約の特記事項」の主旨を踏まえ、個人情報を適正に取扱うこと。  
また、受託業務を遂行するにあたっては、受託業務に即応した個人情報保護基準等を作成すること。

## 10. 研修

受託者は、よりレベルの高い業務遂行のため職員に対する接遇をはじめとする研修を実施すること。また研修計画を年度当初に委託者に提出するとともに、研修実施後には、速やかに、その報告を委託者に提出すること。

## 11. 苦情処理

業務遂行中のトラブル及び利用者からの苦情・要望に対しては、受託者の責任において誠実に対応するとともに、その状況ならびに対応内容を委託者に報告すること。

## 12. きゅりあん運営モニタリング

受託者は、利用者アンケートなど財団が実施するきゅりあん運営のモニタリング作業に協力すること。

## 13. 非常時の対応

- (1) 受託者は、火災・地震など災害発生時には、委託者が定める消防計画、自衛消防組織にのっとり行動するほか、その他の災害対策業務にも従事すること。また有事に備え、必要な訓練を適宜実施すること。
- (2) 受託者は、防犯、防火など施設利用者の安全の確保に努めるとともに、緊急時には、警察署・消防署ならびに当該ビルの防災センターに対し、速やかに適切な対応をすること。
- (3) 受託者は、委託者が設置した「AED」を使用する必要が生じた場合に速やかに使用できるよう、全従業員を常時訓練しなければならない。
- (4) 受託者は、危機管理マニュアルを作成し、配置従業員を日常から訓練し、非常時の速やかな対応が可能ないように努めること。

#### **14. 業務の引継ぎ**

受託者は、契約履行期間終了後、または契約の解除等があり、受託者が交代する場合は、新たな受託者が円滑に業務を開始できるよう、引継ぎ作業を速やかに、かつ円滑におこなうこと。また、新たな受託者が事前の研修を目的に業務の習熟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。

#### **15. その他**

本書に定めのない事項、または疑義があった場合は、その都度委託者と協議すること。

## 別表

| 業務場所                        | 業務時間          | 業務内容   |
|-----------------------------|---------------|--|
| 諸室                          | 入替時間          | 火気、戸締り及び忘れ物の点検   |
| ホール楽屋                       | 使用終了後直ちに      | 火気、戸締り及び忘れ物の点検<br>茶器、ポット等の配置   |
| 調理講習室<br>茶道和室               | 使用終了後直ちに      | 火気、戸締り及び忘れ物の点検<br>ガス栓及び給湯器の点検  |
| ホワイトボード<br>(各設置場所)          | 適宜            | マーカーの点検・整備<br>イレーザーの点検・整備  |
| イベントホール                     | 21時30分以降      | 翌日の利用に基づく指示書により、机・椅子及びハンガー・ラックの等の配置                                      |
|                             | 月1回(21時30分以降) | ダンス指定日にダンスフロアを設置し、使用が終わったら、それを撤去する                                       |
| 各階給湯室及び楽屋                   | 適宜及び閉館時       | およそ各月1回茶器、ポット、雑巾の棚卸をし、不足品を補充するとともに、茶器類・雑巾は洗浄・殺菌消毒をする。また適宜上記品目について点検整備する。 |
| 2階 JR 大井町駅側入口案内板            | 適宜            | 催し物案内板の記入  |
| 1階北側入口案内板<br>2階ギャラリー通路案内板   | 20時30分から      | 催し物案内板の記入  |
| 1階小ホール入口横掲示コーナー及び館外北側催し物掲示板 | 月1回(末日)       | 催し物案内の掲示   |
| 会館受付内掲示板                    | 20時30分から      | 翌日催し物の記入   |
| 大小ホールを除く各室の前の利用掲示板          | 20時30分から      | 団体名等の記入  |
| 会館各入り口                      | 天候により適宜       | かさたて、傘袋及びゴミ箱の設置・撤去、傘袋の補充   |