

## 沼津市民文化センター窓口案内及び受付業務公募仕様書

本仕様書は、沼津市振興公社（以下「公社」という。）が「沼津市民文化センター窓口案内及び受付業務（以下「本業務」という。）」の受託者を公募するに当たり、必要とする基本的事項について定めるものである。

### 1 目的

この仕様書は、沼津市民文化センターの来館者に対する案内及び受付を適切に行い、利用者サービスの充実並びに向上及び業務の効率化を図ることを目的とする。

### 2 履行期間

令和4年4月1日から令和6年3月31日まで

### 3 履行日・時間

#### (1) 履行日

休館日を除く日とする。

休館日は、1月、3月、7月、9月及び11月の第2及び第3月曜日並びに2月、4月、5月、6月、8月、10月及び12月の第3月曜日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）とする。ただし、随時休館日を設定する場合がある。

#### (2) 履行時間

午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、午後1時から午後2時までは休憩時間とする。

### 4 業務実施箇所

沼津市御幸町15番1号 沼津市民文化センター事務所

### 5 業務内容

#### (1) 窓口業務

①来館者へのあいさつ及び窓口案内

②施設利用者への対応

- ・当日使用分の会議室等の鍵及び使用報告書、備品等の準備
- ・当日使用分の会議室等の鍵及び使用報告書、備品等の授受
- ・使用後の会議室等の鍵及び使用報告書用板・備品等の消毒
- ・使用済み会議室等の職員への点検依頼
- ・貸出用体温計の準備、貸出（返却後の消毒）
- ・来館者の案内

- ・香陵駐車場、香貫駐車場の減免処理
- ・料金免除確認書の回収
- ・忘れ物、紛失の授受、管理表への記載

## (2) 受付業務

- ・申請書の受付、受付印押印、申請書コピーの交付（郵送・FAX含む）
- ・施設空き状況の確認
- ・申請書の書き方の説明
- ・施設利用料金の説明
- ・施設利用に関する説明
- ・仮予約の受付
- ・仮予約後の必要書類の準備、郵送手続き
- ・沼津市公共施設予約システムへの入力
- ・新規利用者の受付

## (3) チケット販売業務

- ・チケットの窓口販売業務
- ・チケットの販売集計
- ・会員（友の会）加入手続き
- ・公演チラシの折り込み等準備
- ・チケット販売に関する電話対応

## 6 履行体制

### (1) 従事者

- ① 本業務履行に関し、窓口案内及び受付業務の経験及び知識が豊富で業務遂行に適した者を常時（休憩時間は除く）1名従事者として配置すること。
- ② 従事者が休暇等の場合、代替者で対応すること。原則として代替者を含む従事者の構成の変更はしないこと。
- ③ 公社は、乙が本業務を実施する上で従事者の能力が不足と認められる場合や勤務態度が不適性と認められる場合には、乙に対し、当該従事者の変更を申し出ることができるものとする。

### (2) 統括責任者

受託者は、従事者への本業務の遂行に関する指示、管理及び公社との本業務に関する交渉等の権限を有する統括責任者を選任すること。

## 7 従事者に対する研修

受託者は、従事者に対し本業務の開始前及び開始後に、必要な知識等を習得するための研修（事務処理、端末操作、法令の知識、服務規律、個人情報保護等）を定期的に行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

## 8 服装及び規律

- (1) 来館者に失礼のない身だしなみに留意すること。
- (2) 名札を着用すること。
- (3) 礼儀正しく品行を慎み、丁寧な言動をもって応接すること。
- (4) みだりに職場を離れるなど、職務の遂行を怠るような行為をしないこと。
- (5) 私語は慎むこと。
- (6) 本業務遂行上不明な点が生じた場合は、安易に自己判断せずに会社に相談すること。

## 9 貸与品及び経費の負担区分等

- (1) 会社が貸与する備品等及び会社が負担する経費は、以下のとおりとする。
  - ① 制服（ただし、会社の許可を得た自ら用意した服装を着用することも可とする）
  - ② 履行場所にかかる備品等及び経費（作業場所、更衣室、机、椅子、電話機、ロッカー、光熱水費）
  - ③ その他会社が貸与または提供する必要のある備品・消耗品等とその関連経費
- (2) 受託者は、貸与された機材及びシステムについて、受託者の責任において通常の使用方法に従い使用するものとし、業務以外の用途で使用してはならない。また、端末については、指定された操作以外の操作を行ってはならない。
- (3) 受託者は、会社より貸与を受けた機材、システム等について、受託者の故意または過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに区にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを元に復すること。

## 10 報告業務等

- (1) 従事者名簿の提出  
受託者は、従事者及び統括責任者名簿並びに実施体制表及び連絡体制表を作成し提出するものとする。
- (2) 業務日誌の提出  
受託者は、本業務について、毎日の業務報告として「窓口案内・受付業務日誌」を提出するものとする。
- (3) 業務の改善  
受託者は、本業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにその状況を会社に報告するとともに、本業務の実施について問題が発見された場合は早急に改善すること。

#### (4) 事故の報告

受託者は、事故（個人情報の紛失・漏洩、盗難、深刻な苦情の事態等）が発生した場合は、速やかに公社に報告し、再発防止策を提案すること。

### 11 委託料の支払い

委託料は、月を単位として、当該月終了後、受託者が提出する報告書によって適正な業務の完了を公社が確認の上、受託者の請求に基づき支払うものとする。

### 12 留意事項

- (1) 従事者の健康管理には十分に留意すること。
- (2) 業務実施箇所を常に清潔に保ち、衛生に留意すること。
- (3) 本業務に従事者を従事させるときは、労働基準法等の規定に従うものとする。
- (4) 個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (5) 沼津市環境マネジメントシステムにおける役割と責任を認識するとともに、関連手順書に従い、その推進に協力すること。

### 13 その他

本仕様書に定めていない事項や、仕様書等の内容に疑義を生じた場合は、公社と受託者で協議し定めるものとする。