堺市産業振興センター貸館運営及び施設管理包括業務委託

― 清掃・冷暖房保守・警備・設備運転監視についてはセンター直接契約、統括管理のみ委託 ―

貸館運営業務仕様書

総合仕様書に附属する貸館運営業務の個別仕様書

1．本仕様書の位置付け

(1) 本仕様書は、総合仕様書に基づき、貸館運営業務に固有の要求水準、業務範囲、実施方法及び提出物を定めるものである。

(2) 総合仕様書「10．貸館運営と施設管理の一体運営」及び「11．センター直接契約業務の統括管理」による。

2．業務場所及び運用時間

(1) 業務場所は、センター内の総合受付、貸館施設及び業務遂行上必要となる関連区域とする。

(2) 貸館施設の利用時間、休館日及び臨時の運用は、センターが別に定める規程及び運用基準による。受託者は、開館準備、利用終了後の確認、引継ぎ及び緊急対応を含め、業務に支障が生じない体制を確保するものとする。

3．業務範囲

(1) 総合受付及び電話対応

受託者は、受付時間中の来館者及び電話への応答状況を管理し、混雑時、繁忙時及び欠員時にも著しい待ち時間又は未応答が生じないよう、応援体制及び折り返し対応の手順を定めること。

遺失物を受領又は発見した場合は、発見日時、場所、品名及び引渡し状況を記録し、関係法令及びセンターの取扱基準に従って保管、届出及び返還を行うこと。貴重品又は個人情報を含む物品は、施錠可能な場所で管理すること。

① 来館又は電話による用件を的確に把握し、施設、部署、制度又は手続へ迅速かつ丁寧に案内すること。

② 高齢者、障害者、日本語による意思疎通が困難な利用者その他配慮を要する利用者に対し、必要な支援を行うこと。

③ 受託者において完結できない相談、苦情又は専門的な問い合わせは、内容及び対応経過を整理し、センターへ確実に引き継ぐこと。

(2) 貸館受付、予約及び利用調整

① 受託者は、仮予約の有効期限、抽選、予約順位及び取消しの処理について、センターが定める基準を利用者に同一条件で適用し、処理日時及び処理者を確認できる状態で記録すること。予約の重複又は誤登録を発見した場合は、直ちにセンターへ報告し、利用者への説明及び代替案の提示を行うこと。

② 利用許可、不許可、取消しその他の利用承認に関する判断及び処理は、センターが定める利用規程、基準、業務マニュアル及び権限分担に基づき、原則として受託者が行うこと。

③　受託者は、利用目的、人数、日時、設備、火気、危険物、大音量、多数来場、飲食、重量物、特殊電源その他必要な条件を確認し、判断理由、処理日時及び処理者を記録すること。既存基準のみでは判断できない場合、異例・重大若しくは先例となる場合、法令・安全・公平性又はセンターの信用に重大な影響を及ぼすおそれがある場合は、必要な情報を整理してセンターへ相談し、その指示又は判断を受けること。

④　申請書類の受付、形式確認、利用条件の確認、利用許可、不許可又は取消しの判断及び結果通知に係る事務を行うこと。

⑤　利用目的、人数、日時、レイアウト、設備、搬入出、音量、動線その他必要事項を確認し、適切な施設及び利用方法を案内すること。

⑥　仮予約、本予約、変更、取消し及び利用履歴を指定のシステム等へ正確かつ遅滞なく登録すること。

⑦　申込みの重複、他利用者への影響又は施設上の制約がある場合は、公平性及び安全性を確保して調整し、必要に応じて代替案を提示すること。

⑧　利用条件、禁止事項、取消条件、原状回復、利用時間及び備品の取扱いを分かりやすく説明すること。

(3)　利用申請、料金算定、請求及び入金確認

①　受託者は、料金算定、請求、入金確認、取消し及び還付に係る処理について、申請書、料金表、処理記録及び入金記録を相互確認できる状態で管理すること。現金その他の収納を取り扱う場合は、担当者相互の照合、日次締め、差異発生時の報告及び保管・引渡しの手順を定め、不正及び誤処理を防止すること。

②　インボイス、領収書その他の証憑の発行及び保存については、センターが定める会計処理及び関係法令に従うこと。キャッシュレス決済等を導入又は運用する場合は、決済障害時の代替手段、取消し・返金、手数料負担及び入金照合の方法をセンターと確認すること。 公益・収益の区分、科目コード、仕訳基準その他の会計運用の詳細は、契約締結後の履行準備期間中にセンターが受託者へ提示し、必要な引継ぎ及び操作確認を行うこと。

③　料金表、利用区分、利用時間及び附属設備等に基づき料金を算定し、請求及び入金確認に係る事務を行うこと。

④　料金体系、減免、還付、取消料その他センターの決定を要する事項は、受託者が独自に判断しないこと。 料金表、減免、還付、取消料その他の料金基準は、センターが定める関係規程及び料金表による。日常処理に必要な運用細目は、契約締結後の履行準備期間中にセンターから引継ぎを受けること。

(4)　貸館当日の運営

①　大型催事、展示会その他多数の来場が見込まれる利用については、利用者から運営責任者、来場予定数、搬入出計画、避難誘導担当、警備・救護体制、使用機器及び緊急連絡先を確認し、必要に応じて施設管理、警備、清掃、舞台その他関係者との事前打合せを行うこと。

②　利用開始前及び利用終了後に、室内、鍵、備品、避難経路、火気及び設備の状態を確認すること。破損、汚損、未返却、残置物又は原状回復不足を確認した場合は、利用者立会い又は写真等により状況を記録し、センターへ報告すること。

③　利用者到着時の確認、会場案内、鍵及び備品の貸出し及び返却、注意事項の説明並びに利用終了後の原状回復確認を行うこと。

④　初回利用、大型催事、搬入出又は複数施設利用について、必要に応じ事前打合せ及び関係者との情報共有を行うこと。

⑤　事故、傷病、設備不具合、備品破損その他の異常がある場合は、安全確保及び必要な初動措置を行い、直ちにセンター及び関係者へ報告すること。

⑥　会場内の机、椅子その他の備品の配置変更及び利用終了後の原状回復は、原則として利用者が行うものとする。受託者は、利用者に対し、別紙「貸館運営業務用貸与備品一覧」に基づく利用可能な備品、貸出場所又は受渡方法、取扱方法及び原状回復方法を案内し、貸出し及び返却の確認を行うこと。

⑦　受託者は、会場設営又は原状回復を通常業務として代行するものではない。ただし、安全確保、施設又は備品の保全、障害者その他配慮を要する利用者への合理的配慮その他センターが必要と認める場合は、案内、移動方法の説明又は会場全体のレイアウト変更に当たらない範囲の必要最小限の補助を行うこと。なお、多数の机・椅子の配置変更その他会場全体の設営又は撤去は、当該補助に含まない。

⑧　机、椅子その他の備品を移動する場合は、利用者に対し、床面、壁面、扉、設備及び備品を損傷しない方法で取り扱わせるとともに、避難経路、消防設備及び通行動線を妨げないよう確認すること。

4．貸館関連ホームページの運用支援

(1)　受託者は、センターホームページの貸館関連ページについて、掲載情報の確認、更新原稿の作成、写真及び設備情報等の整理並びに掲載内容の改善提案を行う。

(2)　貸館関連情報は、利用者にとって分かりやすく、施設利用の促進につながる内容となるよう努める。

(3)　ホームページのシステム管理、技術的保守及び編集権限は、原則として既存の管理体制による。

(4)　掲載情報の更新は、センターが定める手続に従い、既存のホームページ保守事業者と連携して実施する。

(5)　定型的な更新は、センターの承認を得た運用ルールの範囲内で、受託者から保守事業者へ直接依頼できる運用を基本とし、具体的方法は関係者間の協議により定める。

(6)　施設使用料、利用規則、利用条件その他センターの判断を要する事項の掲載又は変更は、センターの事前承認を要する。

(7)　ホームページの全面改修、新規システム開発及び大規模なデザイン変更は、本業務の対象外とする。

5．貸館施設の利用促進及び稼働率向上

(1)　基本方針

①　本業務は、貸館施設の管理運営を基本とし、施設の利用促進及び稼働率向上に向けた取組を含むものとする。

②　専任の営業要員の配置や、新規顧客開拓を目的とする訪問営業・テレアポ等は必須としない。

③　ただし、施設の利用促進及び稼働率向上に向けた取組は、本業務の一環として実施すること。受託者は、通常の貸館運営業務の範囲内で、利用者の利便性向上、既存利用者の継続利用及び新規利用機会の創出に努めるものとする。

(2)　必須の取組

①　利用者からの問い合わせに対する適切な施設案内及び利用目的に応じた会場提案

②　既存利用者への関連施設又は会場の紹介及び次回利用の案内

③　利用実績、利用目的、曜日別及び時間帯別の稼働状況等の把握及び分析

④　稼働率が低い会場、曜日又は時間帯に係る利用促進策の検討及び提案

⑤　ホームページ等を活用した施設の魅力及び利用方法に関する情報発信

⑥　利用者からの意見及び要望の把握並びにサービス改善への反映

⑦　利用促進及び稼働率向上に向けた改善提案

(3)　報告及び評価

①　受託者は、施設の利用状況及び利用促進に係る取組状況を、原則として月次報告に含めてセンターへ報告する。

②　受託者は、利用実績の分析結果等を踏まえ、必要に応じて改善策を提案する。

③　一定の稼働率又は増収額の達成を保証させるものではなく、履行状況は、実績に加え、取組内容、改善提案及び実施状況を総合的に評価する。

④　使用料の変更、減免、利用条件の変更又は広告宣伝費を伴う施策は、センターとの事前協議及び必要な承認を要する。

⑤　受託者が独自に提案する追加的な営業活動は、通常業務に含まれる取組と追加費用を伴う取組を区分し、必要に応じてセンターと協議する。

6．運営体制及び人材要件

(1)　統括責任者又はその代理者は、貸館時間中に連絡可能な状態を確保すること。従事者の変更、長期欠勤又は欠員が生じる場合は、サービス水準に影響しない代替体制を整え、センターへ事前又は判明後速やかに報告すること。

(2)　研修は、業務開始前及び年 1 回以上の定期研修を基本とし、新任者には単独配置前に実務研修を実施すること。貸館制度、指定システム、接遇、人権、合理的配慮、個人情報、現金等の取扱い、防火・防災、救命及び苦情対応を含む研修計画及び実施記録を提出すること。

(3)　受託者は、統括責任機能、代理機能、日常運営機能、利用促進及び広報支援機能、成果管理機能並びに緊急時及び繁忙時の応援機能を継続的に発揮できる体制を提案するものとする。

(4)　通常時、繁忙時、大型催事時及び閑散時間帯の体制、業務の優先順位、欠員時の代替方法並びに施設管理業務との連携方法を提案書に示すものとする。

7．施設管理業務との具体的連携

(1)　受託者は、貸館利用予定を起点として、清掃、空調、警備、設備運転、舞台、停電、設備停止、搬入出及び利用者動線を一体的に調整する。

(2)　設備不具合等について、発見、一次切分け、関係者連絡、利用者説明、代替措置及び完了確認を一連の記録として管理する。

(3)　大型催事又は特殊利用は、必要に応じて事前の合同打合せを行い、運営、設備、安全及び緊急時対応を確認する。

(4) 貸館業務と施設管理業務の課題は、共通の課題一覧及び進捗管理表により管理する。

8. 貸館運営に係る報告事項

(1) 報告、月次運営会議、課題管理及び重大事項の報告は、総合仕様書「14. 報告、会議及び課題管理」による。

(2) 貸館運営に係る月次業務報告書は運用様式 2 に合わせ、使用料内訳、貸室稼働率、利用件数及び利用者数の目標・実績・過年度比較、計画の振り返り・改善、利用者の声・改善内容並びに事故・苦情・翌月対応を記載する。施設別・曜日別・時間帯別の利用集計、未収金、備品・設備の状況等は、必要に応じ別紙又は台帳を添付する。

9. 貸館運営に係る KPI

(1) 成果指標及び評価の共通原則は、総合仕様書「15. 成果指標及び継続的改善」による。本項の KPI は参考であり、正式な KPI は同項により包括受託者決定後にセンターと包括受託者が協議の上決定する。

(2) 貸館運営に係る KPI は、利用状況及び利用料金収入等の結果指標に加え、問い合わせ対応、会場提案、情報発信、利用者満足、苦情・事故及び改善実施状況を対象とすること。

10. 貸館システム及び業務データ管理

(1) 予約システム等の ID は従事者ごとに付与し、共用を原則として行わないこと。権限は業務上必要な最小限とし、異動・退職時は速やかに停止すること。操作履歴を確認できる状態とし、不正アクセス、誤送信及び大量出力を防止すること。

(2) システム障害時は、仮受付、予約競合防止、復旧後の入力及び利用者への連絡を含む代替運用を実施すること。障害中の受付記録は復旧後速やかに登録し、二重予約及び転記誤りがないことを確認すること。

(3) 予約、受付、請求、入金確認、利用実績、利用促進、アンケート、苦情及び施設管理・統括管理連携記録は、重複入力を抑え、検索及び集計が可能な状態で管理する。

11. 貸館運営に係る緊急時対応

(1) 事故、災害、緊急時対応及び業務継続の共通原則は、総合仕様書「19. 事故、災害及び緊急時対応」及び「20. 引継ぎ及び業務継続」による。

(2) 受託者は、火災、地震、風水害、停電、感染症、傷病者発生、不審者、不審物及びシステム障害を想定した対応手順、役割分担、連絡網及び代替運用を整備すること。年 1 回以上、施設管理業務及びセンターと連携した訓練又は机上確認を行い、課題及び改善内容を報告する。

12. 備品、小規模修繕及び費用区分

(1) 貸与備品にはセンター所有物であることを識別できる表示を行い、受託者所有又は持込み物品と明確に区分すること。受託者が業務上必要な物品を持ち込む場合は、品名、数量、設置場所、所有者及び撤去時期を台帳に記載し、事前にセンターの承認を受けること。

(2) 備品の移動、修理、廃棄又は更新が生じた場合は、貸与備品台帳及び公開用一覧の双方を更新すること。機器備品は付属品、ケーブル、リモコン及び取扱説明書の有無並びに作動状況を確認し、貸出可否及び制限事項を明示すること。

(3) 貸館業務に使用する机、椅子、演台、映像・音響機器その他の備品は、別紙「貸館運営業務用貸与備品一覧」に示すものを基本とする。受託者は、同一覧及び契約開始時に双方で確認する貸与備品台帳に基づき、保管場所、数量、状態、貸出し、返却、破損、故障及び在庫を管理する。

(4) 別紙「貸館運営業務用貸与備品一覧」に記載する数量、規格、設置場所及び状態は公募時点の現況を示すものであり、契約開始時にセンターと受託者が現物確認を行い、貸与対象及び数量を確定する。数量は一覧記載値を公募時点の参考数量とし、作動状況・付属品等は契約開始時に確認する。

(5) 総合仕様書「16. 修繕、備品及び費用区分」による。利用者による破損、紛失等を確認した場合は、受託者が状況、原因、対象備品及び写真等を記録し、速やかにセンターへ報告する。

(6) 貸出備品の基本的な取扱説明及び作動確認は本業務に含む。ただし、専門的な映像・音響操作、催事オペレーション、修理及び専門保守は、施設管理の各業務別仕様書に定める業務を除き、本貸館運営業務の範囲外とする。

(7) 総合仕様書「16. 修繕、備品及び費用区分」及び「16-1. 小修繕の取扱い」による。設備別の責任分界は、本項及び施設管理の各業務別仕様書の責任分界に関する条項による。

１３． 提出物（提出期限等は総合仕様書別紙 B による）

提出物	時期	主な内容
年次業務計画書（運用様式 4）	総合仕様書別紙 B による。	体制、品質、研修、利用促進、KPI、緊急対応、施設管理・統括管理連携、改善計画
月次業務報告書（運用様式 2）	総合仕様書別紙 B による。	利用・収入、利用促進、KPI、利用者意見、苦情・事故、人員、設備、修繕、改善
月次業務計画書（運用様式 3）	総合仕様書別紙 B による。	利用目標、重点催事・利用促進、情報発信、点検・保全の重点事項、統括管理の調整、協議事項
年次業務報告書（運用様式 5）	総合仕様書別紙 B による。	年間実績・目標達成率、年度総括、利用者の声・改善成果、事故・苦情、未完了事項、翌年度の重点改善事項
日次業務報告書（運用様式 1）・引継記録	総合仕様書別紙 B による。	受付、予約、当日運営、特記事項、未処理事項
事故等報告	随時	事実、初動、影響、原因、再発防止、完了確認
利用促進・改善記録	月次集約	会場提案、情報発信、分析、改善提案及び実施状況
契約終了時引継書	センター指定時期	業務、データ、マニュアル、未処理事項、備品、修繕履歴、課題

１４． 貸館運営に係る引継事項

(1) 契約終了時の引継ぎには、将来予約、未収金、還付、苦情、事故、紛失・破損、修繕、貸与備品及び未完了課題を含めること。引継資料は編集可能な形式で提出し、センター又は次期受託者から合理的な照会があった場合は、業務終了後も必要な範囲で説明に協力すること。

提案書の作成は、募集要項兼提案書作成要領「14. 提出書類」による。