

戸越体育館受付業務・作業内容

1. 業務範囲

戸越体育館の予約・収納その他業務について、必要な人員・機材を備え、電話・窓口・施設予約システム等による受付、案内、施設の運営維持・管理、受付に伴う資料作成・整理その他補助事務を行う。

2. 受付対象施設および所在地

品川区立戸越体育館 品川区豊町2丁目1番17号

3. 受付業務

- (1) 事前準備
- (2) 窓口受付（団体登録、空き照会・予約、利用・還付申請、教室等受付）、各種問い合わせ対応
- (3) 利用料、大会、教室、その他事業の参加費収納事務
- (4) 電話受付（空き照会、各種問い合わせ対応、取り次ぎ）
- (5) 収納関連事務（集計、還付、利用者統計）
- (6) 抽選作業（代行入力、結果照合等）
- (7) 駐車場予約受付・駐輪場管理および整理
- (8) 閉館時対応
- (9) 事務補助
- (10) 品川区および体育館間の連絡調整
- (11) 作業報告
- (12) 利用実績等統計資料の作成
- (13) 緊急時対応

4. 受付日時

令和7年4月1日から令和8年3月31日までの午前9時から午後8時まで

※ただし、次の日を除く。

- ①年末年始（12月29日から1月3日まで）
- ②第3月曜日（休日の場合は翌日）
- ③その他保守点検・工事・緊急対応等で休館とする日時
（インターネットによる申込受付）

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※ただし、毎日午前0時～5時およびメンテナンス作業時間等を除く。

5. 年間受付予定件数（重複あり）

- (1) 窓口受付 約18,000件（1,500件／月×12ヶ月）

- | | |
|----------|----------------------------|
| (2) 電話受付 | 約 3,600 件 (300 件／月×12 ヶ月) |
| (3) 抽選受付 | 約 240 件 (20 件／月×12 ヶ月) |

6. 業務内容

(1) 事前準備

- ①金庫を開ける。
- ②受付金庫の釣り銭確認
- ③体育館予定表記入
- ④フリー利用の準備と設置、各室の開錠と点灯
- ⑤大会・貸切団体の利用器具の準備と設置、各室の開錠と点灯
- ⑥券売機の準備
- ⑦受付書架の印刷物の管理
- ⑧その他必要な準備

(2) 窓口受付

①団体登録受付

- ・社会教育登録団体 申請書受付、取り次ぎ
- ・体育館登録団体（電子申請含む。） 登録（変更・再交付等）申請書受付、審査、カード発行、登録情報管理、手続案内

②施設空き状況照会

- ・パソコン等による確認、必要事項案内

③施設予約（取消）

- ・パソコン等による予約（取消）、確認、必要事項案内

④施設利用申請

- ・申請書受付、パソコン等入力、帳票出力、必要事項案内

⑤施設利用料還付申請

- ・申請書受付、パソコン等入力、帳票出力、必要事項案内

⑥抽選受付

- ・申込書受付、パソコン等入力・照合、必要事項案内
- ・パソコン等による当落確認、利用確定入力

⑦フリー利用登録

- ・申込書受付、登録証発行、登録簿記入、必要事項案内

⑧管理指導

- ・館内巡視、規則外使用者に指導注意
- ・放置車輛・自転車等の警告

⑨各種問い合わせ対応

- ・施設紹介、利用方法案内（施設予約システム含む。）
- ・トラブル、クレーム対応

⑩その他

- ・駐輪場・駐車場管理および整理

- ・忘れ物管理
- ・雑誌整理
- ・施設・機器保守点検報告書の確認
- ・利用日誌記入

(3) 利用料収納事務（利用申請時）

- ①体育館利用者から利用料を徴収し、領収書を交付する。
- ②利用料を徴収するに当たっては、指定管理者としての責任と自覚をもって金銭管理を行う。
- ③徴収した利用料について収納金日報を作成する。
- ④利用料の徴収については、指定管理者の責めに帰すべき事由により損害を及ぼしたときは、品川区に対し、賠償の責めを負う。
- ⑤利用キャンセル者に対するキャンセル料の催告と収納

(4) 電話受付（毎日）

- ①施設空き状況照会
 - ・パソコン等による確認、必要事項案内
- ②抽選関係受付
 - ・パソコン等による当落確認、利用確定入力、必要事項案内
- ③各種問い合わせ対応
 - ・施設紹介、利用方法案内（施設予約システム含む。）
 - ・トラブル、クレーム対応
 - ・その他

(5) 収納関連事務

- ①集計（毎日）
 - ・収納金集計、日報作成、払込、統計処理
 - ・オンライン決済集計、日報作成、統計処理
- ②還付（申請時）
 - ・書類審査等
- ③催告等（随時）
 - ・パソコン等による未納分子約取消
 - ・キャンセル料請求、未納者管理、交渉経過記録
 - ・催告（電話、通知、払込用紙等）
 - ・パソコン等による未納者等ペナルティ情報入力

(6) 抽選作業（毎月 21 日～翌月上旬）

- ①代行入力
 - ・窓口受付分をパソコン等で入力・照合
- ②結果発送等
 - ・抽選結果を照合する。

(7) 閉館時対応

- ①収納金処理経過表作成

- ②キャッシュレス端末およびPOSシステムの終了
 - ③館内巡視
 - ④閉館 10 分前に館内放送
 - ⑤金庫を閉める
 - ⑥貸出し、フリー利用等で使用の部屋の後片付け
 - ⑦各室の消灯、施錠
 - ⑧券売機、パソコンの終了
 - ⑨事故報告書作成
 - ⑩翌日の受付職員への事務引継書作成
 - ⑪機械警備設定、施錠
 - ⑫駐輪場の閉鎖
 - ⑬その他必要な業務
- (8) 事務補助
- ①諸統計集計事務補助
 - ②初心者教室・フリー利用等の資料作成補助
 - ③その他必要な業務
- (9) 品川区および体育館間の連絡調整
- 本業務が効率的に行われるよう、日常業務について、品川区および体育館間で必要と思われる情報について、発生の都度電話および電子メール等を使用し、積極的に情報提供・共有を図る。
- (10) 作業報告
- 業務日報等を作成し、品川区からの照会に対しては、適宜報告すること。
- <日次>
- ①日時、当日従事者・出退勤時刻、明日出勤予定者
 - ②受付・処理件数（業務区分別）、収納金額
 - ③その他連絡事項、特記事項、利用者クレーム・要望等
- <月次・年次>
- ①抽選処理件数、各施設稼働率、受付件数収納金額等、利用統計作成
 - ②その他必要事項
- (11) 緊急時対応
- ①火災発生時
 - 関係機関および連絡網に従い連絡
 - ②けが・急病人の発生
 - ・応急処置、AEDの操作、救急車手配、救急病院照会
 - ・発生状況把握と記録、報告
 - ・該当者の氏名、住所、電話等の確認
 - ③防犯対応（車上荒らし・自販機荒らし・置き引き・不審者の侵入時等）
 - 品川区と協力し、来館者・施設利用者等の安全を図るよう、適切な行動をとり、関係機関等に連絡すること。

④施設予約システム障害時

施設予約システムに障害が発生した場合は、速やかに品川区に連絡をし、指示に従うこと。また、障害時は手処理対応や稼動施設との連携等、万全の策を講じ、利用者に対する影響を最小限にとどめること。

⑤受託業務遂行上のトラブル

指定管理者は、各種業務に従事する要員が、業務の遂行上にトラブルが発生し、または発見した場合に、速やかに統括管理者（責任者）、監督者（副責任者）の連絡がとれるように業務執行体制の確立をすること。また、その連絡網を作成し、従事者すべてが共通認識できるようにすること。