

品川区立戸越体育館受付業務要求基準書・仕様書

品川区立戸越体育館受付業務の実施に当たっては、本施設の各種規則、基準に基づき柔軟で効率的な業務運営を行い、区民サービスの向上を図る。

1. 履行時間

午前8時30分から午後10時00分まで（開館時間は午前9時から午後9時30分まで）

2. 要員の配置、選任等

（1）配置

- ① 常時、業務に支障のない人員を確保すること。
- ② 履行場所を要員不在にしないこと。

（2）選任

次のすべての要件を備える者を要員として選任すること。

- ①健康で本業務に適応できる者
- ②本業務を迅速かつ的確に履行する者
- ③履行場所の風紀・業務規律を乱さない者
- ④来館者・施設利用者等に対して、決して不快感を与えることのない、親切・丁寧な接客応対技能を備えた者
- ⑤施設予約システムほか、パソコンを介した作業を行うため、ブラウザソフトや Word、Excel、Access 等基本ソフトの操作を行える者

（3）体制

本業務を円滑に遂行するため、次の人材を確保し、配置すること。

①統括管理者（業務責任者）

本業務の統括管理者として、1名以上を配置すること（総合体育館への配置可）。統括管理者には、正規社員を充てること。

②監督者（業務副責任者）

本業務の管理監督や品川区等との連絡調整および統括管理者の補佐として、1名以上を配置すること。監督者には、正規社員またはそれに準ずる者を充てること。なお、統括管理者または監督者のいずれかは、必ず履行場所に配置すること。

③受付業務従事者

利用者からの申込受付業務等を行う者（資格については、上記（2）のとおり）を配置すること。配置人数は、年間受付件数等を参考に適切な人員配置を行うこと。

（4）要員の変更

品川区は、業務履行に当たる要員の選任が不適当と認めた場合は、指定管理者に変更の措置を求めることができる。品川区からの要員変更要求に対し、指定管理者は誠意を持って対処すること。

3. 業務計画

- (1) 指定管理者は、必要な業務計画（年間・月間）を定め、品川区に提出し協議を行い、その協議に基づき誠実に業務を履行すること。
- (2) 業務は、特に区立体育館・公園運動施設の受付業務が、効率良く一体的に行えるよう、要員配置を含めて連携を図り、柔軟かつ弾力的に対応すること。

4. 業務報告

受託者は業務日報を作成し、品川区からの照会に対しては、適宜報告すること。

5. 責務

- (1) 指定管理者は、労働基準法その他労働関係法規を遵守すること。
- (2) 指定管理者は、本業務の目的・任務を明確に認識して服務すること。
- (3) 制服は指定管理者の負担とし、常に清潔な服装、髪型を心掛け、来館者・施設利用者等に不快な印象を与えないこと。
- (4) 服装・態度には常に気を配り、来館者・施設利用者等に対しては、親切・丁寧に接すること。
- (5) 来館者・施設利用者等からの問い合わせに対しては、業務内容を熟知し、迅速・適切に対応すること。言葉遣いに注意し、説明は明瞭に行うこと。私語・無駄口は慎むこと。
- (6) 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」および関連する東京都条例等に基づき、障害のある者に対する不当な差別的扱いを禁止するとともに合理的配慮に努めること。
- (7) 業務履行に当たり、十分な注意と誠意を持って品川区と連絡調整を行い、その能力を十分に発揮するよう努めること。
- (8) 業務履行に当たっては、「品川区立体育館条例および同施行規則」、「品川区立公園条例および同施行規則」、「品川区施設予約システムの利用者登録に関する規則」等の各種規程や「公園運動施設受付業務マニュアル」、「施設予約システム操作マニュアル」、「施設予約システム利用ガイド」等の業務履行に係る指示書のほか、品川区が指示する業務内容を理解し、服務すること。
- (9) 指定管理者は、業務上知り得たことを第三者（関係機関や団体を含む。）に開示もしくは漏洩をし、または本業務履行以外の目的に使用してはならない。本契約終了後においても同様とする。
- (10) 品川区は、指定管理者の責任による個人情報の漏洩が生じた場合は、指定管理者に対して適切な処置をとるよう求めることができる。
- (11) 品川区は、しながわエコリンク（環境マネジメントシステム）を運用しているところである。指定管理者は、この取組を認識し、業務履行に当たっては、省エネルギーおよび省資源を図り、積極的に環境保全活動に努め、環境に配慮した業務を行うこと。

6. パソコン端末を使用する場合のセキュリティ確保について

- (1) 業務履行の際は、許可された端末のみを使用すること。
- (2) 端末は、決められた業務のみに使用すること。

(3) 品川区の情報セキュリティ対策の指示に従うこと。

7. 損害賠償

- (1) 指定管理者は、要員その他自己の故意または過失により、品川区または来館者・施設利用者等に損害を与えたときは、その損害の相当額を賠償すること。
- (2) 指定管理者は、上記5および6の内容に違反し、品川区または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。

8. 費用負担

業務履行に必要な次の経費については、すべて指定管理者の負担とすること。

- (1) 品川区が使用を許可したもの以外の什器備品等
- (2) 電話、FAX回線（事務室および受付カウンター）設置費用、電話回線使用料等の通信費
- (3) 制服等

9. 要員教育

- (1) 指定管理者は、本業務を適正かつ効率的に行うため、受付業務従事者に対し、必要な教育（業務知識、接客応対技術、パソコン操作等）を行うこと。
- (2) 品川区が必要に応じて実施する研修には、必ず参加すること。
- (3) 要員教育に要する一切の費用は、指定管理者の負担とすること。

10. 業務概要（詳細は、別紙作業内容を参照）

(1) 区立戸越体育館受付業務

- 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、その他の事業等の受付、各種問い合わせ対応）
- ③利用料、教室、その他の事業等の参加費収納事務
- 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利用実績等統計資料の作成
- ⑫作業報告
- ⑬緊急時対応
- ⑭その他品川区が指示する業務

11. その他

- (1) 履行場所の自衛消防組織の構成員として、消防・防災計画に定める役割を担うこと。
- (2) 事故・災害等緊急事態が発生した場合は、来館者・施設利用者等の安全を図るよう、適切な行動をとること。
- (3) 業務に関連する環境法令を遵守し、省エネルギーおよび省資源に努め、環境や人に影響を及ぼす事故を防止すること。
- (4) 本基準書および仕様書に定めのない事項または疑義ある事項については、品川区と協議のうえ、両者誠意を持って対応し、決定すること。