

公園運動施設受付業務・作業内容

1. 業務範囲

品川区立公園内の運動施設（庭球場・野球場等）の、抽選・予約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を行う。

2. 受付対象施設および所在地

(1) 天王洲公園（野球場・ミーティングルーム）	東品川 2-6-23
(2) 東品川公園（庭球場）	東品川 3-14-9
(3) 八潮北公園（庭球場・フットサル場兼庭球場・野球場）	八潮 1-3-1
(4) しながわ区民公園（庭球場・軟式こども野球場・こどもサッカー場）	勝島 3-2-2
(5) しながわ中央公園（庭球場・多目的広場・ミーティングルーム）	西品川 1-27-28
(6) 品川南ふ頭公園（野球場）	東品川 5-8-4
(7) 子供の森公園（軟式こども野球場）	北品川 3-10-13
(8) 鮫洲運動公園（軟式こども野球場）	東大井 1-4-11

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、取消、使用・還付申請、引落通知発行、各種問い合わせ対応）
- (3) 電話受付（空き照会・予約、取消、抽選利用確定、各種問い合わせ対応）※専用 2 回線
- (4) 収納関連事務（口座登録、自動口振事務、還付、催告等）
- (5) 抽選作業（往復はがき仕分け、代行入力、結果発送等）
- (6) 施設予約システム関連作業等
- (7) 受付終了時対応
- (8) その他管理業務（統計等）
- (9) 品川区および公園運動施設・体育館間の連絡調整
- (10) 作業報告
- (11) 緊急時対応
- (12) 利用実績等統計資料の作成
- (13) 業務改善の提案

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 ※問い合わせを除く。

(1) 窓口受付	約 2,400 件 (200 件／月×12 ヶ月)
(2) 電話受付	約 18,000 件 (1,500 件／月×12 ヶ月)
(3) 抽選作業	約 360 件 (30 件／月×12 ヶ月)

6. 業務内容

(1) 事前準備

- ①開錠
- ②留守番電話機能の解除
- ③業務用パソコン・プリンタ、コピー機の起動（午前8時45分までに起動すること）
- ④未処理・引継ぎ事項の確認・処理
- ⑤使用料一週間前未納分予約取消
- ⑥窓口の整理整頓
- ⑦その他必要な準備

(2) 窓口受付

- ①公園運動施設利用団体登録（電子申請含む。）
 - ・システム登録（新規・更新・変更・再交付等）申請書受付、審査、カード発行（発送）、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施設使用申請（未登録団体、口座未登録者等）
 - ・申請書受付、パソコン等入力、帳票出力、必要事項案内
- ⑤施設使用料還付申請（未登録団体、口座未登録者等）
 - ・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・ハガキ受付、パソコン等入力・照合、確認表の発行、必要事項案内
 - ・パソコン等による当・落選確認、利用確定入力
- ⑦使用料引落通知発行
 - ・帳票出力、必要事項案内
- ⑧ 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

(3) 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

③抽選関係受付

- ・パソコン等による当・落選確認、利用確定（辞退）入力、必要事項案内

④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

(4) 収納関連事務

①口座登録（提出時）

- ・口座振替納付届受付、必要事項案内、パソコン等入力・照合

② 還付（申請時）

- ・書類審査、申請書類受付提出

③催告等（随時）

- ・パソコン等による未納分予約取消
- ・未納者管理、交渉経過記録
- ・催告（電話、通知等）
- ・パソコン等による未納者等ペナルティ情報入力

④使用実績管理（毎日）

- ・公園運動施設から送付される作業日報と予約情報を照合し、相違点があれば、施設に確認の上、パソコン等に入力

(5) 抽選作業（毎月 21 日～翌月上旬）

①往復はがき仕分け

- ・種目別、番号別に仕分け
- ・媒体別受付実績数等把握（はがき・窓口・インターネット）

②代行入力

- ・はがき、窓口受付分をパソコン等で入力・照合

③結果発送等

- ・抽選結果を返信はがきに印刷し、発送、発送確認

(6) 受付終了時対応

①当日未処理業務の引継ぎ処理

②留守番電話機能のセット

③業務用パソコン・プリンタ、コピー機の終了

④消灯、施錠

- ⑤その他必要な準備
- (8) その他管理業務
 - ①施設管理上問題生じた場合の委託者への報告
 - ②その他必要な業務
- (9) 品川区および公園運動施設・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、品川区および公園運動施設・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 FAX 等を使用し、積極的に情報提供・共有を図る。
- (10) 作業報告

別途協議の上指定する作業日報等で、品川区に報告を行う。

<日次> (作業日報)

 - 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)
 - 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、受付件数等、各種統計作成
 - ②その他必要事項
- (11) 緊急時対応
 - ①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働施設との連携等、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。
 - ②その他

火災発生時、けが・急病人の発生、置き引き、不審者の侵入等の連絡があった場合は、発生状況を把握するとともに、速やかに品川区および関係機関等に連絡すること。