

「堺市民芸術文化ホール受付・案内等業務」委託契約に関する仕様書

この仕様書は、公益財団法人堺市文化振興財団（以下、「財団」という。）が指定管理者（指定管理期間：2016年10月1日～2024年3月31日まで）として管理する堺市民芸術文化ホール（以下、「芸文ホール」という。）の受付・案内等業務の請負に関する仕様を定めるものである。施設の円滑な管理運営と事故を未然に防ぎ、利用者との信頼構築に努めるものとし、本仕様書に記載のない事項であっても、当該業務を実施する上で必要とする事項については、財団と協議の上、実施するものとする。

1. 堺市民芸術文化ホール 施設の概要

			内容
施設名称			堺市民芸術文化ホール（愛称 フェニーチェ堺）
施設所在地			大阪府堺市堺区翁橋町2丁1番1号
設置主体			堺市
施設	面積	敷地面積	14,333 m ²
		建築面積	8,883 m ²
		延床面積	19,772 m ²
	階数等		地上6階、地下1階（鉄筋コンクリート造、一部鉄骨造）
	ホール席数	大ホール	2,000席 （うち車椅子席12席 オーケストラピット182席含む）
		小ホール	312席（うち車椅子席4席）
	駐車台数		100台
	その他の施設		大スタジオ（287 m ² ） 小スタジオ（18 m ² 、36 m ² 、64 m ² ） 文化交流室（68 m ² 、98 m ² 、68 m ² ※三室一体利用可能） 多目的室（161 m ² ） 交流・創作ギャラリー ほか

2. 休館日等

（1）休館日

- ① 第1・3月曜日（祝日にあたる場合は開館）
- ② 12月29日～1月3日
- ③ 上記の他、保守点検等を実施する日

ただし、休館日に臨時で開館する場合には対応すること。

(2) 開館時間

9:00～22:00

ただし、総合受付の営業時間は 9:00～20:00 とする。

3. 契約期間

契約締結の日から 2021 年 3 月 31 日まで

契約期間満了の際には、受託者は残期間の受付・案内業務に加え、後任者への引継ぎを行うこととする。なお、引継ぎにあたって必要な経費は、契約時の委託料に含むものとする。

4. 業務内容

- ・受託者は、専門的な技能、知識、経験に基づいて、常により良いおもてなしを心がけ、次に掲げる業務を主とした受付・案内等業務を芸文ホールにて行う。
- ・業務のセクションにとらわれず、芸文ホールの来館者対応として包括的かつ柔軟に対応すること。

(1) 業務項目

① 客席案内業務

1. チケットテイク

開場のお知らせ、チケットのもぎり、もぎり数の確認、招待者・当日引換券・出演者への贈答品に対する受付窓口の紹介、年齢制限がある場合の入場可否対応

2. ホール案内

座席案内（遅刻客含む）、託児室の案内

3. クロークでの一時預かり

4. 障害者、高齢者、その他配慮の必要な来場者への対応

5. 非常時の来場者誘導

6. 急病人・けが人への一次対応

7. 扉の開閉

8. ホール内施設の点検・報告

9. 場内空調温度の報告

10. 拾得物・遺失物・不審物の対応

11. ホール内の使用備品管理

12. チラシ挟み込み

13. ホール内のチラシ確認（完売公演・終了公演がラック内に入っていた場合には撤去）

14. ホール内の使用消耗品管理

15. 来場者への備品貸出・回収

16. アンケートの回収・整理

17. 休憩時、休憩終了時のトイレの誘導整理・場内誘導
18. 開演前の諸注意事項及び終演後の影アナウンス
19. 催事に関わる掲示物対応
20. 楽屋内の片付け・利用者撤収の確認・施錠
21. その他財団の指示する業務

② 総合受付業務

1. 総合受付での来館者の対応
2. 代表番号に架かる電話の対応
3. チケットの販売及び販売料金收受
4. 施設利用の受付及び利用料金收受
5. 領収金の集計
6. 非常時の来館者誘導
7. 備品の貸出（車椅子等）
8. 拾得物・遺失物・不審物の対応
9. 総合受付、エントランスロビーのチラシ管理（完売公演の撤去・欠品補助）
10. 当日公演の案内版の設置・管理
11. 財団会員「sacay メイト」入会案内
12. 総合受付前掲示物の管理

上記①及び②の統括管理として、①又は②に従事する者が当該業務と併せて次に掲げる業務を遂行すること。

1. 客席案内及び総合受付業務マニュアルの作成
2. 避難訓練の実施補助、消防計画に基づく自衛消防組織における避難誘導の役割業務及び避難訓練の参加
3. 業務日報及び各種報告書の作成
4. 主催事業・貸館時の打ち合わせ対応
5. 財団が開催する定例会議への出席
6. 業務従事シフトの作成、勤怠管理
7. 増員人員の手配、調整
8. 制服及び名札の調達、管理
9. 案内に必要な無線機の調達及び管理
10. 業務従事者の教育及び指導

(2) 業務時間

① 客席案内業務

大ホール：1 公演 4 時間拘束

小ホール：1 公演 4 時間拘束

※1 公演 4 時間（準備・後片付けを含む）で算定するが、延長又は短縮には時間単価で対応すること。

② 総合受付業務

8：45～20：00

(3) 業務体制

- ① 受託者は、別表に定める最低基準ポスト数を基本として業務従事者を配置し、客席案内業務及び総合受付業務に従事させること。
- ② 公演時には、必ず責任者を定め、1 催物において 1 名以上従事すること。
- ③ 各業務への従事者の配置は、財団の求めや突発的な場合に応じて、柔軟な対応に努めること。
- ④ 公演時には、日常会話程度の英語が話せる者を 1 名以上配置すること。
- ⑤ 受託者は、円滑な施設の管理運営並びに高いサービス水準の実現に資するため財団が開催する定例会議に、統括責任者又は副統括責任者を出席させること。また、その会議での決定事項や伝達事項に従い業務を行うこと。
- ⑥ 利用者との打合せは、財団と共に行うものとし、統括責任者又は副統括責任者が出席すること。また、打合せ出席者は、当該公演の責任者に打合せの内容を漏れなく伝達すること。
- ⑦ 打合せや保守点検日、公演のない日については、協議の上、業務に支障のない人数で従事するよう、業務計画にて事前に協議し決定することとする。
- ⑧ 受託者は、財団と協議の上、業務上必要な従事シフトを決定し、財団に提出すること。
- ⑨ 受託者は、従事者に異動や欠員が生じた場合、事前にその旨を財団に通知し、了承を得ることとする。

5. 業務従事者の要件等

受託者が行う業務は、円滑な人格と良識を具えた、責任感のある者で、かつ健康な者で構成すること。

(1) 統括責任者及び副統括責任者

財団と常に連絡を保ちながら業務を指導監督するため、統括責任者 1 名並びに副統括責任者 1 名を指名し、その者の氏名、経歴及び緊急連絡先を財団に通知し承認を得ること。また、変更の際は、財団の承認を得た上でその旨を書面にて財団に通知すること。

円滑な施設の管理運営並びに高いサービス水準の実現に資する業務を遂行するため、経験知識と統率力があり、かつ次のア、イ及びウを満たす者を統括責任者及び副統括責任者に任命すること。

- ア. 文化施設等のホール案内経験が 3 年以上あること
- イ. 普通救命講習 I を修了している者であること

ウ. 常用で雇用されている者であること

(2) その他業務従事者

業務に先立ち、業務従事者の氏名を記載した名簿を財団に届け出ること。また、業務従事者を変更する際は、その都度財団に通知すること。

業務従事者は、次のア、イ及びウを満たす者とし、財団による点検を受けて、不適切な処理、又は瑕疵等の指摘を受けた時には、直ちに改善を行わなければならない。

ア. 業務内容に応じて必要な資格を有する者であること

イ. 責任感を有し、かつ品位を損なう恐れがない者であること

ウ. 受付・案内等業務について理解し、適正に履行する能力を有する者であること

6. 業務従事者への教育、指導等

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたり、業務従事者に対し、施設利用者及び来館者に不快感を与えない身だしなみ、親切で丁寧な言葉遣いや対応等を日常的に指導し、教育すること。
- (2) 受託者は、必要に応じて財団と協議の上、研修計画を作成し、これに基づく研修等を実施すること。研修計画には、財団が実施する訓練や研修等に加え、受託者がそのノウハウを活かして自主的に実施する合理的で効果的な研修等を含む。

7. 業務のモニタリング、改善

芸文ホールにおいて受付・案内等業務のサービス水準を高めるために、以下のモニタリングを実施し、必要な改善を行うこと。なお、モニタリングは効果的かつ効率的な方法について工夫を凝らし、サービス水準の向上に的確に資するものとする。

(1) 意見収集・共有・対応

- ① 施設利用者及び来場者から直接寄せられる質問・意見・要望等を随時的確に取りまとめるとともに、対応方策と合わせて財団に報告し、その対応方策を実施すること。
- ② 財団に寄せられた受付・案内等業務に関する質問・意見・要望等については、内容に応じて財団から受託者へ通知する。受託者は、通知内容に対する措置を財団に示すとともに実施すること。

(2) その他

上記の他効果的であると考えられるモニタリングを実施し、サービス水準を高めるために必要な改善に取り組むこと。

8. 報告等

- (1) 受託者は、業務日報及び各種報告書を速やかに提出すること。
- (2) その他、財団が求める計画書や報告書を滞りなく提出すること。

9. 経費負担

(1) 財団が負担する経費等

- ① 業務従事者の控室（ロッカー、長机）
- ② 業務に必要なコピー機、電気・ガス・水道の各使用料。ただし、使用は必要最小限になるよう節減に努めること。

(2) 受託者が負担する経費

- ① 責任者及び業務従事者に必要な研修等に関する経費
- ② 業務遂行に必要な資材、機材、消耗品等
- ③ 無線機（付属品を含む）、ペンライト（乾電池用消耗品を含む）
- ④ 後任者への業務の引継ぎに関する経費

(3) 業務従事者の制服等について

業務従事者の制服及び名札の調達、維持管理（洗濯、保管等）は受託者の負担とする。

なお、制服及び名札は、芸文ホールの案内及び受付に相応しいものとし、デザイン等は財団と協議の上決定することとする。

10. 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いは、財団が受託者に対して支払う毎月の支払予定額を記載した支払計画書に基づいて行う。
- (2) 従事者の増員に係る委託料の支払いについては、追加を行った公演ごとに、契約書に定める委託料の単価、業務従事時間及び人数により積算した額（以下、増員人件費）を算定し、月ごとに増員人件費を合算して得た額を支払う。
- (3) 受託者は、毎月の業務を履行後、翌月に完了届及び請求書を速やかに提出する。なお、提出の期限は財団との協議の上定めることとする。
- (4) 受託者は、従事者の増員を行った場合については、月ごとに増員の人数及びその業務従事時間を取りまとめ、翌月に完了届及び請求書を速やかに提出する。提出期限は前記(3)に準ずることとする。
- (5) 財団は、業務の履行を確認し、前記(3)及び(4)の完了届及び請求書が適正であると確認したときは、契約書の規定に従い、支払計画書に定める金額及び増員人件費を合計した金額を支払う。
- (6) 支払いは銀行振込とし、振込手数料は受託者の負担とする。
- (7) 契約期間内における芸文ホールの利用状況が、参考資料「堺市民芸術文化ホールの運用計画」に示す見込みから著しく変動した場合において、受託者もしくは財団から申し出があった場合は、両者協議の上、委託料の過不足を精算することがある。

11. その他特記事項

- (1) 受託者は、契約に係る業務について、受託者及び受託者が配置する業務従事者の責任に

より生じた事故については、すべて受託者の責任において措置するとともに、その原因、損害の内容、講じた措置について速やかに財団に報告すること。ただし、財団の責めに帰すべき場合を除くものとする。

- (2) 受託者は、業務従事者の安全、衛生、勤怠、規律、風紀等の労務管理につき一切の責任を負うものとし、受託者の責めにより第三者に損害を与えた場合は賠償責任を負うものとする。
- (3) 受託者は、業務遂行にあたって、財団職員、警備業務、清掃業務、設備管理業務の従事者と十分な連携を図り、施設の円滑な管理運営が行えるよう努めること。
- (4) 受託者は、異常事態が発生した場合、財団が定める消防計画などに基づいた適切な措置をとり、被害を最小限に止めるとともに、直ちに財団及び関係機関へ通報すること。
- (5) 受託者は、対物品については損害賠償保険、対人身については傷害保険、また、業務受託にあたり従事者については労働災害保険に加入、保障すること。
- (6) 個人情報（保護）の取扱いについては、財団の規程に従うこと。
- (7) 施設および設備の概要、公演情報および出演者情報等の取扱いには十分注意すること。
- (8) 業務の全部又は主要な部分を一括して再委託することは認めない。
- (9) 業務従事者の選考及び研修に使用する会場については、必要に応じて財団と協議の上、芸文ホールの施設を使用することができるものとする。
- (10) 業務従事者については、2019年7月1日より受付・案内等業務に従事させること。

別 表

最低基準ポスト数

① 客席案内業務

		主催事業	特別貸館・一般貸館
大ホール	全席（2000席） 使用	18 ポスト	12 ポスト
	1・2階席（1428席） 使用	/	8 ポスト
小ホール		無し	2 ポスト

② 総合受付業務 1 ポスト

堺市民芸術文化ホールの運用計画（*利用日数（見込）は2020年度ベース）

区分		内容
開館日数		311日（365日-30日（休館日）-24日（保守点検日））
休館日等		第1月曜日及び第3月曜日
ホール利用見込 （ホール稼働）		248日（311日×80%（目標利用率）） *2019年度は142日を想定。 内訳：市民団体先行利用予定期間20日（8月～9月）+オープニング期間3か月（10月～12月）、通常稼働期間3か月（1月～3月）における122日（153日（183日-18日（休館日）-12日（保守点検日））×80%（目標利用率））
事業数 公演数 （見込）	大ホール 利用日数 248日 （見込）	○主催事業 40公演 準備・リハーサル 9日 利用日数 49日（見込）
		○特別貸館 60公演 準備・リハーサル 15日 利用日数 75日（見込）
		○一般貸館 100公演 準備・リハーサル 24日 利用日数 124日（見込）
	小ホール 利用日数 248日 （見込）	○主催事業 20公演 準備・リハーサル 4日 利用日数 24日（見込）
○特別貸館 20公演 準備・リハーサル 4日 利用日数 24日（見込）		
○一般貸館 160公演 準備・リハーサル 40日 利用日数 200日（見込）		
大スタジオ 利用日数 248日 （見込）	○一般貸館 174公演 準備・リハーサル 74日 利用日数 248日（見込）	
その他諸室		202日（311日×65%（目標利用率）） *2019年度は133日を想定。（206日（244日-22日（休館日）-16日（保守点検日））×65%（目標利用率））
その他、堺市民芸術文化ホールの消防計画に基づき、年3回（消防2回、防災1回）訓練を実施します。（委託事業者も構成員となる自衛消防組織を検討しています。）		