

業 務 仕 様 書

1 業 務 名 北上市保健・子育て支援複合施設受付案内業務委託

2 履行場所等

- (1) 位置 北上市新穀町一丁目4番1号
- (2) 名称 北上市保健・子育て支援複合施設 h o K k o
- (3) 開館時間及び休館日等
開館時間 平日・土日祝日 午前10時から午後9時まで
休館日 12月29日から1月3日まで
- (4) 業務の対象
h o K k o 内コンシェルジュカウンター、屋内遊び場、市民交流プラザ（ふれあいホール、キッチンスタジオ、まなびルーム1及び2、おはなしスペース（東側））その他共用部全般

3 履行期間 令和3年3月22日から令和8年2月28日まで（60カ月）

令和2年度	3月分（令和3年3月22日から令和3年3月31日までの10日間）
令和3年度	4月分～3月分（令和3年4月1日から令和4年3月31日まで）
令和4年度	4月分～3月分（令和4年4月1日から令和5年3月31日まで）
令和5年度	4月分～3月分（令和5年4月1日から令和6年3月31日まで）
令和6年度	4月分～3月分（令和6年4月1日から令和7年3月31日まで）
令和7年度	4月分～2月分（令和7年4月1日から令和8年2月28日まで）
計	60カ月

4 業務項目及び業務範囲

(1) 人員配置

ア コンシェルジュスタッフ

- (ア) 配備時間 開館時間及び開閉館の準備に要する時間
- (イ) 配備人数 常時2名（休憩時間中は1名とする）
- (ウ) 配備位置 1階コンシェルジュカウンター

イ プレイイングスタッフ

- (ア) 配備時間 全日午前10時から午後5時まで及び準備に要する時間
- (イ) 配備人数 常時1名
- (ウ) 配備位置 1階おやこセンター事務室又は2階屋内遊び場

ウ 業務管理責任者

業務を統括し、管理する者（業務管理責任者）1名を置くこと。

ただし、業務管理責任者は現地駐在を要しない。

業務管理責任者はスタッフの指揮、監督、教育等を通じ、事故防止に努めるとともに、業務の履行にあたり、市との連絡及び協議を行うものとする。

(2) 総括業務

(ア) 業務計画書の作成

業務に係る計画書（各業務項目の実施内容、注意事項、危機管理に関する事項等）を作成し、業務委託契約を締結後、すみやかに市へ提出すること。

(イ) 業務実施体制の報告

業務管理責任者及び配置スタッフ名簿、夜間休日を含む緊急連絡先及び警備会社との連携方針を含む業務実施体制報告書を作成し、業務委託契約を締結後、すみやかに市へ提出すること。

(ウ) 使用申請書及び許可書の印刷（公印刷り込み）複写式（A 4・2 枚複写式）1,200部

(エ) 領収書の準備

(オ) 業務研修（2 日程度）

市・受託者の共同で実施することとし、詳細は協議による。

(カ) 備品等準備

業務に要する備品等を準備すること。

(キ) 月次報告、完了報告（任意様式）

毎月10日までに前月分の業務の報告を行うこと。

また、年度最終月においては、当該年度の完了報告を行うこと。

(3) コンシェルジュスタッフの業務

ア 来客者等に対する館内の案内及び説明

来館者に対し、各居室の位置、使用方法の案内及び誘導、市民交流プラザの予約及び利用その他に関する案内を行う。

また必要な場合パンフレットその他の資料配布を行う。

使用者その他来館者からの問い合わせ、管理に関する要望及び苦情については誠実に対応し、必要がある場合は直ちに市に報告を行う。

イ 館内一般業務放送

館内案内上必要な業務放送等を行う。

ウ 巡回

業務の対象となる館内（屋内遊び場を除く）を平日午後6時、休日午後1時、5時、7時に定期的に巡回することとし、不審者及び不審物の有無を確認する。

なお、異常がある場合は直ちに別に指定する警備業務受託者へ連絡する。

エ 館内空調、照明等及び機械警備

(ア) 館内空調、照明等

開館時間までに共用部等の空調を起動し、照明を点灯させる。

閉館時間に共用部等の空調を停止し、照明を消灯する。

空調及び照明の操作
共用部
市民交流プラザ

(イ) 機械警備

開館時間までに機械警備を終了し、必要な建具を開錠する。

閉館時間に必要な建具を施錠し、機械警備を開始する。

なお、平日においては市の職員が機械警備を終了するため、原則として操作は要しないものとする。

オ 市民交流プラザの予約管理

(ア) 市民交流プラザの使用を希望する者の求めに応じ、予約状況の説明及び使用（変更）申請の手続きの案内を行う。

(イ) 予約状況の管理

表計算ソフト等電子データにおいて予約状況を管理し、市が求めた場合に当該データを提出する。

なお、キッチンスタジオの予約管理にあたっては、予め市事業との利用調整を行うものとする。

(ウ) 使用状況の報告

市に対し、毎月10日までにその前月分の使用状況書により報告する。

使用状況報告書には業務内容及び使用者数を記載した業務日誌を添付すること。

ただし、市が別に指示した場合はこの限りではない。

カ 使用料の徴収

(ア) 使用料の収納

北上市市民交流プラザ条例に定める施設について使用許可を得た者から、定められた使用料を収納する。

(イ) 領収印の押印

前号の使用料を収納したときは、その場で領収印を申請書及び許可書に押印すること。

(ウ) 使用料の払い込み

前号の使用料を収納したときは、1日分をまとめて別に定める納付書により速やかに市が指定する金融機関へ払い込むものとする。

ただし、指定金融機関の休業日にあたるときは、翌日以降の営業日に払い込むものとする。

また、使用料の保管については受託者の責によるものとする。

(エ) 使用料の報告

使用（変更）申請書を申請者から受け取り、領収書を添付の上、市へ毎日引き渡すこと。

キ 外線電話・Eメールの対応

問い合わせ電話・Eメールに対応し、案内等を行うほか、必要がある場合口頭受付票を作成し、市に報告する。

ク 備品の管理

貸出用備品を適切に管理し、使用者に貸出しを行う。

ケ 貸室の管理

貸室の鍵を適切に管理し、利用にあたっては開閉錠を行う。

コ 災害発生時の避難誘導

災害発生時には使用者を安全な場所へ避難誘導する。

(4) プレイイングスタッフの業務

ア 利用受付

おやこセンター（子育て支援センター）利用受付と連携し、使用者を記録、管理するとともに、利用上の注意事項を説明する。

イ モニター監視及び放送

おやこセンター事務室内の遊び場監視モニターにより、使用者の危険がないか監視するとともに、異常、危険その他の必要がある場合放送により使用者に呼びかけを行う。

ウ 遊び場の巡回

1回／30分の定期巡回を行い、遊具の破損、異常、事故等がないか確認を行う。

なお、新規受付がない時間帯などは、遊び場に常駐し、児童の遊びを支援しながら、安全監視を行う。

エ 災害発生時の避難誘導

災害発生時には使用者を安全な場所へ避難誘導する。

(5) 業務に要する備品等

ア 電話機・電話契約

電話機・電話契約は市が準備し、貸与する。

イ パソコン

パソコンは受託者において準備すること。

ウ インターネット設備

インターネットに要するLAN配線などの設備は市が設置し、貸与する。
回線及びプロバイダ契約は受託者において行う。

エ 什器類

カウンター、座席その他の什器は市が準備し、貸与する。

オ 複合機等

必要がある場合はおやこセンター内の機器を利用すること。

カ 被服等

被服等は受託者において準備すること。

また被服を製作する場合は、施設ロゴを前面に採用すること。

キ 鍵の保管

鍵は、戸締りに要する鍵及び機械入力に要する鍵ともに必要数を適切に管理するものとする。

ク その他

業務に使用する備品及び消耗品で、本仕様書に特に記載のないものの一切は受託者が準備する。

5 業務実施の遵守事項

(1) 善管注意義務

受託者は、業務の趣旨を十分理解し、施設及び備品を使用しての業務を善良なる注意義務をもって実施するものとし、施設設置の条例及び規則の趣旨に沿って使用がなされるよう、注意を払わなければならない。

(2) その他遵守事項

受託者は、業務にあたっては、条例及び規則を遵守するほか、次に従うこととし、施設、設備、備品、及び現金の管理に細心の注意を払わなければならない。

ア この業務に直接従事するスタッフは、服務中、態度の厳正を守り、言動を慎み、従事者としての品位を傷つけ、又は不名誉となる行為をしないこと。

イ スタッフは、施設を使用する者に対して、使用前に遵守事項を周知し、使用后、責任者を立ち会わせて、施設の清掃、設備機器等の破損等がないか確認、指示等をし、施設の保全に努めるものとする。

ウ スタッフは毎日、管理の状況を業務管理責任者に連絡し、必要な指示を仰ぎ、業務の改善を図るとともに、危険や災害を避けるよう努めるものとする。

エ スタッフは、業務上入手した遺失物、引き取り人のない物品又は証拠品について業務日誌に記入し、業務管理責任者に引き渡すこと。

必要がある場合はおやこセンター内の機器を利用すること。

オ 受託者は、疾病を生じた者や療養中の者で勤務に適さない者を従事させてはならないこと。

カ 館内に掲示物を掲出し、館内に物品を据え置くときは、市の許可を得ること。

キ 受託者は、前各号のほか、施設の風紀維持、火災、盗難の予防、取締り並び

に施設内の整頓整理を随時行うとともに、環境の美化に努めること。

6 随時に行う報告

- (1) 受託者は、市から業務に関する調査報告書の提出を求められたときは、速やかにこれを提出すること。
- (2) 受託者は、次の各事項の一に該当するときは、その都度速やかに市に報告するとともに、市の指示に従わなければならない。
 - ア 業務の一部または全部を休止する必要があるとき。
 - イ 災害その他の事故により、施設に係る市の財産が滅失したことを確知したとき。
 - ウ その他の業務上の不測が生じたとき。
- (3) 機器類の異常を確知したときは、すみやかに市に報告すること。

7 委託料

令和3年3月分（3/22～3/31）	月額 of 委託料の10/31（日割り計算）に相当する金額。ただし、小数点以下は切り捨てとする。
翌月以降	月額 of 委託料のとおりに

8 この仕様書に定めのない事項は、市・受託者協議の上決定する。