

狭山市立中央公民館窓口業務等委託仕様書

1 一般的事項

本仕様書は、発注者が受注者に委託する、狭山市立中央公民館（以下、「中央公民館」という。）の窓口業務等（以下「業務」という。）の実施について必要な事項を定めるものとする。

業務の細部に関し、受注者として当然処理すべき自然附帯的業務については、中央公民館の指示を待つまでもなく、誠実に実施するものとする。

なお、中央公民館は、狭山市市民交流センター（以下「センター」という。）のひとつの施設として機能するため、利用者サービスの観点から、業務の実施にあたっては、センターの指定管理者と相互協力の上、業務を実施するものとする。

2 スタッフの配置等

(1) 受注者は、業務を円滑に行い、利用者に対するサービスに支障を来さないよう、業務に従事する者（以下「スタッフ」という。）を適正に配置すること。

(2) スタッフの服装

スタッフは、業務にふさわしい服装と、社名及び氏名の入った名札を着用すること。

(3) スタッフは、利用者等から寄せられた相談・苦情等については誠実に対応するとともに、事故等が発生した場合は、直ちに、公民館職員に連絡・報告をすること。

3 勤務条件

(1) 勤務日

休館日を除く毎日

(2) 勤務時間

午前8時30分から午後10時まで

4 休館日

(1) 12月29日から翌年1月3日

(2) 臨時休館日

5 業務内容

業務内容について、具体的な業務内容は別紙窓口業務等委託マニュアル(令和3年4月1日改定)に準ずる

(1) 貸室関連業務

- ① 狭山市公共施設予約サービス管理端末の操作
- ② 利用登録団体への対応
- ③ 公民館に登録・更新しようとする団体への対応
- ④ 一時利用しようとする団体への対応
- ⑤ 公的利用申請への対応
- ⑥ 利用を許可した部屋の鍵の貸し出しとチェックリスト(利用報告書)の受渡し
- ⑦ 利用人数の集計
- ⑧ 予約や貸室利用方法など利用相談への対応

(2) 公民館使用料等の徴収業務

- ① 公民館使用料及び電気式陶芸窯とIH調理器具用の電気代の徴収と領収書の発行

(3) 利用者への対応業務

- ① 備品の貸出しと返却時の点検
- ② 公民館職員不在時の備品不具合対応
- ③ 公共施設予約サービス端末機(以下「端末機」という)の操作説明
- ④ 公民館職員不在時の電話応対

(4) 各種借用申請書・報告書の配布及び受付業務

- ① 物品借用の申請
- ② 陶芸窯使用の報告
- ③ 事前利用許可の申請
- ④ 展示利用許可の申請

(5) その他、公民館の窓口業務に関連する業務

- ① 利用上の注意・説明
- ② 文書の配布・受取り
- ③ 公民館事業「独習」の対応

6 その他

窓口等業務委託の実施について、この仕様書に定めるもののほか必要な事項が生じた場合は、協議事項とする。