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

具体的な業務内容は、別紙狭山市立中央公民館窓口業務等委託マニュアル（令和８年３月２４日）に準ずる。

（１）貸室関連業務

　①　狭山市公共施設予約システム管理端末の操作

　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者への対応

　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

　⑨　その他

（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

　②　レジスター及び金庫による使用料等の管理・保管と公民館への引渡し

（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　公民館職員の不在時及び勤務時間外の電話応対

　④　相談・苦情等対応

（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

　④　その他

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。

狭山市立中央公民館窓口業務等委託マニュアル

令和８年３月２４日

１　貸室関連業務

（１）狭山市公共施設予約システム管理端末の操作

狭山市公共施設予約システム管理端末（以下、「管理端末」という。）により、利用許可申請書の発行及び受付、利用許可書の交付、利用変更申請（以下、「予約の変更」という。）、取消、予約状況の把握等の予約管理を行う。

①　市内全公民館の利用許可申請書の受付と利用許可書の交付を行う（入曽地域交流センター及び富士見集会所は対象外）。

②　利用許可申請期限後に貸室の予約に空きがあれば、公民館利用登録団体に限り、利用日前日と当日も利用申請を受付ける（ただし、時間外は除く）。その際、原則は２日前までにお願いしたいことを利用者へ伝える。

③　利用許可書発行後の予約の変更は、変更後の利用日時が明確であるとき、１予約につき１回に限り、２日前までの受付とする。

ア　前日、当日の貸室の変更は、上記の条件に関わらず受付する。

イ　使用料の差額が生じたとき、使用料の追加納入または返金しないことを伝える。ただし、例外的な事例においては中央公民館職員（以下「公民館職員」という。）の指示により対応する。

ウ　自然災害等の原因による変更は、公民館職員の判断により処理する。

エ　連絡者の名前、日付を管理端末及び任意の台帳に記録し処理する。

オ　以下の対応は予約の変更を不可とする。

・予約した一部の時間帯のみ変更（分割）

・他の公民館への変更

④　予約の取消の際は、公民館職員に口頭かつ業務申し送り書にて報告し、公民館職員の判断を受けて処理をする。

処理をする際は、原則、連絡者の名前、日付及び取消理由を管理端末、任意の台帳の取消理由の欄に記録し処理する。

処理後、公民館職員へは、業務申し送り書にて報告する。

利用許可書交付済みの予約取消及び還付消込については、公民館職員に口頭かつ業務申し送り書にて報告し、公民館職員の判断を受けて処理をする。

処理をする際は、原則、連絡者の名前、日付及び取消理由を管理端末、任意の台帳の取消理由の欄に記録し処理する。

処理後、公民館職員へは、業務申し送り書にて報告する。

なお、連絡なく未利用の団体については、団体の連絡担当者等に利用しない場合は事前に連絡すること等を連絡した上で取消処理をする。

連絡については、原則、電話とする（相手の都合によりつながらない場合

は３回を上限とする）が、２週間後の同じ曜日までに利用予定のある団体については、窓口等で伝えることも可能とする。

⑤　利用許可申請書は、中央公民館、他の公民館及び月別に区分し、公民館職員に引き渡す。

⑥　狭山市公共施設予約サービス（以下、「予約サービス」という。）で利用申し込みができない事前利用、一時利用、展示利用の利用許可書の交付及び受付を行う。

（２）利用登録団体への対応

①　利用許可申請未申請者（以下、「未申請者」という。）への周知

申請期限後の未申請者には、利用許可書を交付する際、期限内に申請するよう伝える。

②　窓口で予約受付する場合

予約受付に代表者以外の利用者が来る等、本人確認を要する受付は、公民館職員へ取り次ぐ。カード不交付団体の予約申し込みの場合も同様に公民館職員へ取り次ぐ。

※カード不交付団体とは、管理端末では登録番号付きで登録しているが、パスワード欄が空欄で予約サービスの利用ができない団体をいう

③　登録館変更手続き

ア　中央公民館←→他公民館の場合

登録元（登録先）の公民館に口頭で連絡する必要があることを伝える。

その上で団体名と名前を聞き、概ね１週間以内に事務作業を終えることを説明する（公民館職員には報告のみで可）。

イ　中央公民館←入曽地域交流センター及び富士見集会所の場合

公民館職員に取り次ぐ。時間外の場合、双方の利用登録申請書の様式が異なるため、変更には利用登録申請書を公民館職員のいる時間に提出する必要があることを伝える（会則、名簿については、公民館職員が取り寄せるので添付の必要なし）。

ウ　中央公民館→入曽地域交流センター及び富士見集会所の場合

公民館職員に取り次ぐ。時間外の場合、双方の利用登録申請書の様式が異なるため、変更には利用登録申請書の提出が必要なことから登録変更先の職員がいる時間に書類を提出する必要があることを伝える（会則、名簿については、公民館職員が取り寄せるので添付の必要なし）。

（３）公民館に登録・更新しようとする団体への対応

公民館を利用できる対象や利用手続きについて、狭山市立公民館利用のしおりを見せながら説明する。

①　利用団体登録申請関係書類の配付

狭山市立公民館利用団体登録申請書、記入見本、狭山市立公民館利用のしおり（利用団体登録チェックリストを含む）を配付する。

② 利用団体登録申請書類の受付

利用団体登録申請書類（狭山市立公民館利用団体登録申請書、団体の会則、会員名簿、利用団体登録チェックリスト）を受付し、記入漏れがないか等、基本的な事項を確認し、公民館職員に取り次ぐ（時間外は受付対象外）。

（４）一時利用する者への対応

一時利用手続きについて、狭山市立公民館利用のしおりと一時利用申請書を見せながら、書き方や添付書類について説明する。

① 一時利用申請書の配付

必要に応じて、一時利用申請書を配付する。

② 一時利用申請書の受付

一時利用申請書と名簿等を受取り、利用施設の空き状況や記入漏れがないか等、基本的な事項を確認し、公民館職員に取り次ぐ（時間外は受付対象外とする）。

（５）公的利用申請への対応

市役所各課の申請は、公民館職員へ取り次ぐ（時間外は除く）。

（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

① 原則として利用許可書の提示により、利用する部屋の鍵を貸し出す。ただし、利用許可書の提示がない場合でも、登録カードの提示や団体名の聞き取りにより、利用許可を受けた団体であることが確認できれば鍵を貸し出す。

② 鍵は、利用開始時刻の１０分前から貸し出す。

③ 館外への鍵の持ち出しは不可とする。

④ 部屋の鍵を貸し出すときに、チェックリストを一緒に渡す。

⑤ 利用後、鍵の返却とともにチェックリストを受理し、記入漏れや記載内容を確認する。なお、利用終了時間を経過しても、鍵の返却及びチェックリストの提出がない場合は、利用している部屋の現状確認等（電話や現場確認等）を行い、利用者に鍵の返却及びチェックリストの提出を促すこととし、必要に応じて公民館職員へ報告する。

⑥ チェックリストに施設設備の不具合や異常の記載があったときは、利用者への詳細（どこで、なにが、どのような状態であったか、現在はどのような状況か等）の聞き取りや必要に応じて現場確認を行い、公民館職員へ報告する。ただし、対応できるものは対応し、公民館職員へ報告する。

⑦ ごみ袋を部屋の鍵を貸し出すときに渡し、鍵の返却時に回収する。

なお、ごみ袋については、受託者が用意し、回収したごみについては、受託者が処理する。

（７）利用人数の集計

管理端末の利用集計機能により、予約詳細画面の利用人数欄にチェックリストの「今回の利用者」欄の人数を訂正入力する。

（８）予約や貸室利用方法等、利用相談への対応

① 予約抽選申込みの方法、貸室の空き状況、公共施設予約サービスの使用方法等の問い合わせに対応する。

② 利用団体の要望や使用目的に合った貸室を説明する。

③ 貸室の下見や見学に対応する。ただし、市役所各課の場合は除く。

（９）その他

① 貸室の確認

１０時から２０時までの間に極力均等な間隔で貸室の確認を２回行う。

このうち１回は、全ての貸室等に入室し、確認することとするが、残りの１回については、和室、視聴覚室、倉庫3は入室するものとし、その他については入室を求めない（廊下からの確認を認める)。ただし、貸室の利用状況等、やむを得ない理由があり、確認が困難な場合は臨機応変な対応を認める。

確認の結果、異常があった場合は、対応できるものは対応した上で、別紙「貸室確認チェック表」により、公民館職員へ報告するものとする。

② 拾得物や遺失物の受付、管理及び返還等を行う。なお、遺失者や遺失団体が特定できる場合は、団体の連絡担当者等に電話等で連絡する。

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

① 市内全公民館の使用料を徴収する（入曽地域交流センター及び富士見集会所は除く)。なお、徴収業務は２１時３０分までとする。

② 電気式陶芸窯及びＩＨ調理器具を使用する団体から実費額を徴収し、領収書（レジスターのレシート）を発行する。

（２）レジスター及び金庫による使用料等の管理・保管と公民館への引渡し

① レジスター・金庫により、使用料等を適正に管理・保管する。

② 保管した使用料、収入簿、レジスターのジャーナルを公民館職員に引き渡す。

③ 毎月「つり銭の保管状況について（報告)」を所定の様式により公民館職員へ

提出する。

3　利用者への対応業務

（1）備品の貸出しと返却時の点検

① 利用者から備品借用申請または申し出のあった公民館備品を貸し出す。

② 利用者から備品の使用方法等について問い合わせのあった場合は、窓口や貸室等で操作説明を実施する。

③ 備品不具合に関する問い合わせの対応をする。なお、故障等で対応が困難な場合は、公民館職員に報告する。

④ 窓口以外の場所に保管する備品は、原則、保管場所の鍵を貸し出し、利用団体が出し入れする方法で対応する。なお、窓口以外の場所に保管する備品に不備があった場合や備品が見つからない等の相談があった場合は、必要に応じて詳細の聞き取りや現場確認を行い、公民館職員へ報告する。ただし、対応できるものは対応し、公民館職員へ報告することとする。

⑤ 窓口保管備品の返却時等に、備品の種類、数量、損傷の有無、ＣＤ等が残っていないか等を確認し、利用者が利用しやすいように管理する。

⑥ 備品に不具合があることを確認した場合は、公民館職員へ報告する。

⑦ 利用者から筆記具等、公民館の消耗品の使用希望があった場合は、臨機応変に対応する。

（2）公民館職員不在時の備品不具合対応

故障等で対応が困難な場合は、相手の連絡先、内容等を記録し、必要に応じて公民館職員が改めて電話する旨を伝え、公民館職員に報告する。

（3）公民館職員の不在時及び勤務時間外の電話応対

① 公民館職員の不在時及び勤務時間外については、公民館事務室内の電話応対をする。

② 公民館職員のみ対応可能な内容については、相手の連絡先、内容等を記録し、公民館職員が改めて電話する旨を伝え、公民館職員に報告する。

（4）相談・苦情等対応

相談、苦情等の受付、内容確認、対応、記録、報告を行う。なお、対応した結果、処理が困難な場合は公民館職員へ引き継ぐ。

4　各種借用申請書・報告書の配付及び受付業務

（1）物品借用の申請

公民館利用団体から物品借用の申し出があった場合は、以下の内容を踏まえ

て対応する。原則、中央公民館内での利用に限定とする（例外は⑦参照）。

① 利用団体等が公民館所有の物品を借用する場合、物品借用申請書を受付する。

② 物品借用申請書を受付するときは、先に予約の有無を物品借用台帳で確認する。

③ 物品借用申請書を受付したときは、物品借用台帳に必要事項を記入し、受付者欄に受付者を記入して、翌日、公民館職員に引き渡す。

④ 利用当日でも、在庫があれば物品借用申請書を受付する。

⑤ 公民館職員確認後の物品借用申請書は、物品借用台帳とともに保管する。

⑥ 申請者が物品を借りに来たときは、物品借用申請書や台帳と照合してから、物品を貸し出す。

⑦ パネル、支柱、囲碁、将棋セット、スポーツ吹矢的スタンドについては、公民館外への持ち出しも可とする。ただし、スポーツ吹矢的スタンドについては、狭山市市民交流センター内に限り持ち出し可とする。

（２）陶芸窯使用の報告

① 陶芸窯を使用する団体については、陶芸窯の使用や翌日以降の停止作業のため、陶芸窯使用報告書を配付する。

② 陶芸窯の利用終了後、陶芸窯使用報告書に記載漏れがないか確認して受付し、翌日、公民館職員に引き渡す。

③ 上記①、②の他、陶芸窯使用報告書の取扱い等については、別紙「陶芸窯に係る役割分担」を参照。

（３）事前利用許可の申請

① 事前利用許可申請書等の配付

必要に応じて事前利用許可申請書等を配付する。

② 事前利用許可申請書の受付

事前利用許可申請書等を受付し、利用施設の空き状況や記入漏れがないか等、基本的な事項を確認し、公民館職員に取り次ぐ（時間外は受付対象外とする）。

③ 事前利用報告書の受付

事前利用報告書等を受付し、記入漏れがないか等、基本的な事項を確認し、公民館職員に取り次ぐ。

（４）展示利用許可の申請

① 展示利用許可申請書の配付

必要に応じて展示利用許可申請書を配付する。

② 展示利用許可申請書の受付

展示利用許可申請書を受付し、利用施設の空き状況や記入漏れがないか等、基本的な事項を確認し、公民館職員に取り次ぐ（時間外は受付対象外とする）。

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

① 狭山市立公民館利用のしおり、狭山市立中央公民館施設案内等を配付する。

② 利用者の求めに応じ、各室（第１・２ホールの音響設備、視聴覚室の音響映像設備、調理室のＩＨ調理器具等）の内容を説明する。説明は、各室の写真入り取扱説明書を基に窓口で対応する。ただし、貸室の下見や見学の希望があった際は、空き状況等により対応するものとする（下見や見学の対応については、市役所各課の場合は除く）。

（２）文書の配布・受け取り

① 公民館が作成した利用団体宛文書及びアンケート・案内チラシ等を配布する。

② 利用団体から中央公民館宛文書を受け取り、必要に応じて公民館職員に引き渡す。

③ 会員募集、イベント開催等のチラシを受け取る。受け取りの際は、問い合わせ先が明確であるか等、基本的な事項を確認する。なお、設置の可否は、公民館職員が決定する。

（３）公民館事業「独習」の対応

① 「独習」利用の受付及びアンケート用紙の配布等を行う。

② 会場設営、撤収、施錠を行う。

③ 会場に不備等があった場合は、必要に応じて詳細の聞き取りや現場確認を行い、公民館職員へ報告する。ただし、対応できるものは対応し、公民館職員へ報告することとする。

なお、公民館職員不在時で、取り急ぎ対応が必要な場合は、公民館職員に電話等で判断を仰ぎ、対応することとする。

④ 学習室利用者カードが返却されなかった場合は、利用者に電話等で返却を促し、必要に応じて公民館職員に報告する。

（４）その他

① パンフレットスタンドへの周知物の配架や整理を行う。

② 各種申請書、施設案内、チェックリスト等、窓口業務等で使用する資料等の整理や印刷等を行う。

③ 必要に応じて、窓口業務等委託に関連する統計資料等の作成を行う。

④ 打合せ時の議事録の作成を行う。

⑤ 来館者を職員につなぐ際や電話を職員に取り次ぐ際は、可能な限り、誰が、誰に、どのような用件なのかを明確にし、来館者等の満足度向上に努めるものとする。