

令和5年度東日本大震災・原子力災害伝承館 受付・レジ会計処理業務委託にかかる仕様書

1. 目的

本仕様書は、公益財団法人福島イノベーション・コースト構想推進機構(以下「甲」という。)が管理する東日本大震災・原子力災害伝承館(以下、「伝承館」という。)の下記事務委託等にあたり、受託者(以下「乙」という。)が円滑に業務を行うことを目的として定めるものである。

2. 委託業務名

令和5年度東日本大震災・原子力災害伝承館受付・レジ会計処理業務

3. 業務の実施場所

東日本大震災・原子力災害伝承館(福島県双葉郡双葉町中野字高田39)

4. 業務期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

(委託開始日は甲乙協議により上記の後とすることができる)

5. 業務の内容等

受付・レジ会計処理に関して別に指示するマニュアル等により以下の業務を行う。

年間開館日数：308日(臨時休館日は含まない。)

① チケット及びグッズ等の販売及びこれに係るレジ操作

(開館前のセット作業、閉館時の締め作業を含む)

② 館内案内(シアター等観覧動線への誘導、イベント等における特別催事場所等の案内)

③ 入館料等の管理

ア) 日計処理(日々の収入金等(入館料、グッズ等販売数量、入館者数等)をレジ記録と突合して別に指定する様式(以下「日計表」という。)により記録・報告する。)

イ) 収入金の引継ぎ

④ 障がい者等要援助者への対応

⑤ 来客等の受付(取次)

⑥ イベント等広報物の掲示作業

⑦ アンケートの回収(受領)

⑧ シアター内タブレットの準備及び片付け

⑨ 館内温度その他異常事象の報告

⑩ 緊急時の来館者の避難誘導

⑪ その他円滑な来館者窓口対応に必要と認める業務

6. 本件業務従事者（以下、「従事者」）の配置等

(1) 勤務箇所

伝承館内において甲が指示する場所

(2) 配置人員

2名程度（原則として単独対応となる時間帯が極力少なくなるよう配慮すること）

(3) 勤務日

① 休館日（原則毎週火曜日、12月29日～1月3日）を除く開館日

② イベント等の開催により火曜日であっても臨時開館をする場合は当該開館日

(4) 業務時間

① 通常対応時間

8：30～17：30

開館は9：00であるが、8：30より当日の団体対応等について打合せをするので参加の上、業務に支障のないようにすること。

また、日計表作成等に時間を要する場合はこの限りでない。

② 休憩時間

適宜乙の社内基準によるが、法令等及び本件委託業務に支障の無いよう設定すること。

7. 業務体制

(1) 乙は、従事者のほか、業務の遂行を統括する者（以下、「統括者」という。）を定めることとし、統括者・従事者の名簿を甲に提出すること。

(2) 統括者は、従事者の労務管理を行い、金銭の適切な管理等について指導すること。

(3) 統括者は、常に甲の監督員の指示により、着実な事務の進行を期するものとする。また、甲の職員との良好な人間関係の維持に努め、トラブルを避けるとともに、来館者の応接に際しては、言動や態度に十分注意すること。

(4) 従事者は、甲が貸与するユニフォーム及び名札を用意し着用すること。なお、乙は当該ユニフォームの維持管理にあたり注意義務を負うものとする。

(5) 統括者及び従事者は、業務遂行にあたり甲が指定する事務室等を使用できる。この場合において、適切な管理及び整理整頓に努めること。

(6) 乙は、業務の実施にあたり、常に傷害事故その他の事故が発生することのないように十分注意すること。

(7) 乙は、甲による現地指導のほか、本業務遂行に必要な訓練を十分に行い、業務中における事故並びに甲の建物、設備機器及び備品等の破損防止に努めること。なお業務中に事故の発生あるいは甲の建物、設備機器及び備品等を破損したときは、直ちに甲に連絡してその指示に従うこと。また、従事者が業務中に甲の建物、設備機器及び備品等の破損を発見したときは、直ちに甲に連絡すること。

8. 従事者の要件

本業務を円滑に遂行するため、従事者は、下記（1）～（6）のすべての要件を満たす者とする。

- (1) 日本語による業務遂行に支障がない者
- (2) 伝承館内に勤務する上で、公務の一端を担う立場としての必要なマナーを身に付けている者
- (3) 自治体、企業、団体等においてホール等における受付等業務の経歴が1年以上あること。
- (4) 電話や電子メールの利用に際して、接遇等の知識・能力を身につけている者
- (5) 汎用事務ソフトウェアの基本的な操作（Wordでの文書作成や印刷、Excelでのデータ抽出その他基本的な関数の使用）ができること。
- (6) 電子メールの送受信・ファイル添付等の操作ができること。

9. 代替人員の確保

従事者が病気等の理由により業務に従事できない場合は、乙が責任を持って代替人員の早急な確保を図ること。

なお、この代替人員の確保にかかる費用は乙が負担するものとする。

10. 不適切な業務従事者の交替

業務に十分な成果を上げることができない従事者を確認した場合は、甲は指揮監督に基づく指導の他、必要な指導を乙に対し依頼するものとし、乙はこれに基づき必要な対応を講じるものとする。その結果、改善傾向が見られない場合、乙は当該従事者の交替を含めた必要措置を図るように努めるものとする。

なお、この交替にかかる費用は、乙が負担するものとする。

11. 乙及び従事者の都合等による交替

原則として当該契約期間中を通じて勤務できる者を充てるものとする。

乙は、乙又は従事者の都合により、やむを得ず交替させる場合には、その旨を原則1か月前までに甲へ通知するとともに、後任の従事者に対し、十分な事務引継を行い、以後の業務に支障がないよう必要な措置を講ずるものとする。

なお、この場合の費用は、乙が負担するものとする。

12. 契約の解除

従事者に次の事項に該当する行為があった時は、甲は、契約を解除できるものとする。

- (1) 不正行為があったとき。
- (2) 業務遂行上、必要な要件を欠いているとき。
- (3) 正当な理由なく業務が著しく遅延し又は業務に着手しないとき。
- (4) 正当な理由なく甲の指揮命令に従わないとき。
- (5) 業務状況が著しく誠意を欠くと認められるとき。

13. 配慮事項等

- (1) 甲は、業務上の安全・衛生に細心の注意を払うものとする。
- (2) 乙は、従事者の業務上の安全・衛生に関し、甲に協力するものとする。

- (3) 乙は、業務の遂行にあたり、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・教育するとともに、従事者のメンタルヘルス等に配慮すること。
- (4) 乙は、必要に応じて甲と協議の上、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、甲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。
- (5) 乙は、本委託業務の円滑かつ効率的な実施を図るため、従事者からの意見等を基に業務の改善提案を適宜行うものとする。

14. 費用負担

下記のとおりとし、記載のないものについては、別途協議のうえ決定するものとする。

項目	乙負担	甲負担	備考
通勤手当	○	—	
社会保険料	○	—	
労働保険料	○	—	
通信・事務機器 (電気料含む)	—	○	パソコン、トランシーバー等は甲が貸与
コピー機、事務什器	—	○	
ユニフォーム	—	○	補修・クリーニング等に係る経費を除く
研修	○	—	後任者等への引継ぎ経費を含む
健康診断	○	—	

15. 委託料金の支払い

- (1) 委託料の支払いは、甲が乙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) 乙は、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、提出の期限は甲との協議の上定めることとする。
- (3) 甲は、業務の履行を確認し、前記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。

16. その他

- (1) 乙及び従事者は、本契約業務の遂行において知り得た秘密及び個人情報を本契約業務の遂行以外の目的に使用し、漏洩してはならない。本契約期間終了後においても同様とする。
- (2) 乙は、従事者（職を退いた後も含む。）が本契約業務の遂行において知り得た秘密及び個人情報を本契約業務の遂行以外の目的に使用し、漏洩しないよう従事者に対して周知し、遵守状況その他必要な監督を行うものとする。
- (3) 各業務を行うにあたり、従事者から甲に対し、守秘義務を遵守する旨の誓約書の提出を求めることがある。

- (4) 乙は、従事者に対し情報漏えい防止に関する研修等を実施するものとする。
- (5) その他、本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合については、別途協議のうえ決定するものとする。