

旭川市大雪クリスタルホール利用者等対応業務仕様書（案）

本仕様書は、旭川市大雪クリスタルホール（旭川市博物館を除く、旭川市音楽堂、旭川市国際会議場とする。以下「ホール」という。）における利用者等対応業務に関し、必要な事項を定めるものである。

なお、本仕様書に記載されていない事項であっても、委託者が業務遂行上必要と認めた業務は、原則として受託者が委託者の指示により実施するものとする。

第1 業務名

旭川市大雪クリスタルホール利用者等対応業務

第2 履行場所

旭川市神楽3条7丁目 旭川市大雪クリスタルホール

第3 履行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

第4 業務内容

1 ホール（駐車場を含む。）使用の受付、日程管理、問合せ対応等に関する業務

(1) 使用申請及び一斉受付の対応

ア 使用申請に関する対応

窓口及び郵送等による受付、希望使用日が重複した場合等の申請者に対する使用期間の確認・調整、受付台帳の記載など

イ 一斉受付（原則として毎月1日。ただし、1月は5日）に関する対応

(2) 使用申請書・使用料精算書等の管理・作成・整理

(3) 催事案内用看板等の作成・設置

ア エントランス及び各会議室前の行事案内板の作成

イ 事務室内催事予定ボードへの記載

(4) 毎月の行事予定表の作成及び関係機関への配付

(5) ホール内各部署（防災センター、清掃業者等）への連絡・調整

ア ホール内各部署への連絡・調整

イ 連絡票・行事予定表等の配付

(6) 問合せ等に関する対応

ア 空き状況や使用方法、各種使用料、施設概要、催事、駐車場使用等に関する問合せへの対応

イ ホールの下見希望者への対応

ウ 利用者や来場者、その他市民から日常的に寄せられる問合せや相談・要望等への対応及び委託者への報告

2 ホール使用料の徴収（地方自治法施行令第158条第1項に基づく）に関する業務

(1) ホール使用料現金徴収

ア ホール使用料の計算・精算時の徴収及び保管等

旭川市大雪クリスタルホール条例、同施行規則及び音楽堂・国際会議場運用基準等に基づきホール使用料を計算し、ホール使用料を徴収・保管すること。領収書は、受託者名で発行すること。当日分の収入を集計し、使用申請書、使用料精算書等と照合するとともに、収入の集計

結果（相手方，収入件数，領収番号，収入金額等）を業務日報に記入すること。

なお，市外の利用者などの場合は，希望に応じ，口座振込みによるホール使用料徴収を行うこと。

イ ホール使用料の払込等

受託者は，収納日の翌日（休館日の場合は，次の業務履行日）に専用収入調定書及び専用納付書を作成し，専用納付書で旭川市指定金融機関又は収納代理金融機関に収入金額を払い込むこと。

ウ ホール使用料の収入の集計及び報告等

業務日報，専用収入調定書の写し，使用申請書，使用料精算書等については，委託者に速やかに提出すること。ただし，令和9年3月31日については，同日中にホール使用料徴収額の集計・照合を行い，委託者に業務日報を速やかに提出すること。

(2) 後納等，請求書によるホール使用料徴収

ア ホール使用料の計算・請求等

旭川市大雪クリスタルホール条例，同施行規則及び音楽堂・国際会議場運用基準等に基づき，ホール使用料を計算し，受託者名で請求書の発行，専用収入調定書を作成すること。請求書には，請求金額，請求年月日，納期限（請求年月日から20日以内に設定する。），受託者名義の口座情報等を記入すること。

イ ホール使用料の収入の報告及び納付等

業務日報，専用収入調定書の写し，使用申請書，使用料精算書等については，委託者に速やかに提出すること。受託者名義の口座への入金確認後，専用納付書を作成し，専用納付書で旭川市指定金融機関又は収納代理金融機関に収入金額を払い込むこと。

ウ ホール使用料の収納状況の確認等

ホール使用料については，専用収入調定書に基づいた消込台帳等を作成し，定期的に収納状況等を確認すること。

3 催事主催者への対応に関する業務

(1) 催事主催者との打合せ及び注意事項説明等の対応

ア 音楽堂，大会議室，レセプション室を使用する場合における舞台設備操作等技術スタッフと催事主催者との事前打合せへの同席

イ ホール使用における注意事項等の説明

(2) 会議室（音楽堂コンサート室，大会議室及びレセプション室を除く。以下同じ。）の設営，撤収及び搬出入作業等に係る指示・確認

(3) 会議室の鍵及び第1リハーサル室，第2リハーサル室ピアノの鍵の受渡し

(4) 備付物品等の貸出し（準備，会議室等への搬出入）及び使用方法の説明等の対応

4 ホール自主文化事業に関する業務

(1) プレイガイド等への入場券等の配付及び残券の回収

入場券，チラシ，ポスター及び依頼文書等を配付し，販売期間終了後，入場券の残券を回収すること。

なお，プレイガイド等への収納事務の委託及び入場券取扱い依頼は委託者が行い，取扱手数料は委託者の負担とする。

(2) 入場券販売と売上料の収納事務（地方自治法施行令第158条第1項に基づく。旭川市民文化会館（以下「文化会館」という。）自主文化事業に係るホール割当分入場券を含む。）

ア ホール割当分の入場券販売

イ 入場券販売による現金の収納・保管

文化会館自主文化事業に係るホール割当分入場券販売による現金については、文化会館に引き継ぐこと。

ウ 入場券販売による売上料の集計、報告及び納付等

ホール自主文化事業の入場券売上料を集計し、売上台帳との照合等を行い、業務日報を収納日の翌日（翌日が休館日の場合は、次の業務履行日）までに委託者へ提出し、委託者発行の納付書にて旭川市指定金融機関又は収納代理金融機関で収納額を納付すること。

文化会館割当分入場券販売による売上料は、事業実施日の前日までに文化会館から引き継ぎ、同様に納付すること。

(3) 予約対応及び事業実施日の受付業務等

自主文化事業が円滑に実施できるよう委託者に協力すること。

5 その他ホール運営に伴う業務

(1) ホール情報の提供周知、利用者意見の把握等に関する業務

ア ホール情報誌の作成及び配付、報道機関等への情報提供

イ 利用案内等の更新

ウ 利用者意見の把握等の実施

利用者の意見・ニーズを把握し、業務に反映させること。

エ ホール使用状況の集計・報告

ホールの使用状況を集計の上データ化し、定期的に集計結果を委託者に報告すること。

(2) コンサートボランティアに関する業務

ア コンサートボランティアが活動する催事等の調整

イ コンサートボランティア登録者への活動依頼及び調整

ウ コンサートボランティア活動当日の対応及び立会い

エ コンサートボランティア登録者及び登録予定者への研修等の実施

(3) クリスタルホールメイト（以下「ホールメイト」という。）に関する業務

ア ホールメイト情報誌の作成・送付

イ ホールメイト運営に関する庶務（会計事務を除く。）

(4) その他ホール運営に関する業務

ア ホール内外の各種案内板、説明注意書等の作成・掲示

イ ポスター、チラシ、雑誌等の管理

ウ 拾得物・遺失物の管理及び警察への引継ぎ（旭川市博物館分も含む。）

エ ホール運営に係る施設・設備管理等の業務従事者及び委託者との日常的な連絡調整

オ 緊急時（自然災害、事故災害、急病人の発生等）の対応

カ その他ホール運営に関する積極的な協力

第5 業務日

開館日（休館日（毎月第2・第4月曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その翌日）及び12月30日から翌年の1月4日まで）を除く全ての日）とする。ただし、特別な理由がある場合には、休館日にも業務に従事することがある。

第6 業務時間

午前8時30分から午後5時30分まで（休憩時間1時間を含む。以下「通常勤務時間」という。）とする。ただし、通常勤務時間外にホールが使用される場合は、その使用時間に応じた時間（労働基準法に基づいた適切な休憩時間を含む。）も業務に従事すること。

第7 業務体制

- 1 受託者は、業務を円滑に遂行する上で必要な人数の業務従事者を配置するものとし、通常勤務時間内は常時2名以上の業務従事者を配置すること。また、通常勤務時間外にホールが使用される場合は、その使用時間に応じた時間について業務従事者を1名以上配置すること。
- 2 一斉受付日や混雑が予想される日、自主文化事業の実施日などは、業務に支障を来さないよう必要に応じて業務従事者を増員すること。
- 3 コンサートボランティアの活動における立会いは2名以上で行うこと。ただし、催事の状況等に応じ、コンサートボランティアの活動に支障がないことを確認できた場合は、1名以上での立会いも可とする。
- 4 受託者は、本業務を遂行するに当たり、業務従事者から、委託者との業務連絡、調整及び業務従事者を直接指揮命令する業務責任者又は業務副責任者（以下「業務責任者等」という。）を1名以上選任し、常に業務日に配置すること。

第8 業務従事者の要件等

1 業務従事者の要件

履行期間において、受託者と雇用契約関係にある従業員であり、心身ともに健康で、明朗かつ親切丁寧な対応ができ、受付や接客業務等の経験や関心を有する者

2 業務責任者等の要件

業務従事者のうち、受付や接客業務等の責任者の経験を有する者で、業務従事者の管理監督を行い、委託者との連絡調整や利用者等の対応業務を円滑に遂行できる者

3 その他

- (1) 受託者は、履行開始日までに業務従事者及び業務責任者等を選任し、書面により委託者に報告すること。
- (2) 受託者は、業務従事者及び業務責任者等の名簿、経歴、資格その他必要な事項を書面により委託者に提出すること。
- (3) 受託者は、業務従事者及び業務責任者等について、特別な理由がない限り変更しないように努め、やむを得ない事情により変更する場合又はその他何らかの変更がある場合には、あらかじめ変更後の内容を書面により委託者に報告すること。
- (4) 業務を実施する上で業務従事者及び業務責任者等の資質・態度等が不適正と認められる場合は、委託者は受託者に業務従事者及び業務責任者等の交代を求めることができる。
- (5) 業務従事者は、意欲をもって本業務に当たるとともに、業務遂行能力の維持向上を図るため、研修の受講など業務実施に係る自己研さんに努めること。

第9 基本的遵守事項

- 1 ホール利用者に直接接する業務のため、常に清潔な被服を着用し、言動には十分注意すること。なお、常時名札を付けるものとする。
- 2 業務従事者は、ホール利用者等に対し、不適切な対応により不信感をもたれたり、非難されたりすることのないようにすること。
- 3 受託者は、履行期間中及び履行期間終了後においても、業務において知り得た個人情報及び機密その他の情報を他に漏えいしてはならない。特に個人情報の取扱いに当たっては、十分に留意し、漏えい、滅失、毀損の防止その他適切な管理に努め、業務従事者の研修・教育など個人情報を保護するために必要な措置を講ずること。

第10 受託者の責務

- 1 本業務が公共施設における市民サービスの一環であることを常に意識し、その質の向上に努めること。
- 2 業務従事者の労働条件、健康管理、福利厚生等については、労働基準法その他の関係法令を順守すること。
- 3 業務実施中、受託者の責により、委託者又は第三者に損害を与えたときは、これを賠償すること。
- 4 業務従事者に対し、旭川市の条例その他本業務に必要な事項を理解させるとともに、業務を滞りなく遂行できるよう、履行期間の開始以前に事前研修を行うなど、業務内容の十分な周知徹底を行うこと。
なお、これに係る経費は、受託者の負担とする。
- 5 企画提案書に記載されている事項を着実に実施するよう努めること。

第11 経費負担

- 1 ホール設備等の設置、保守及び修繕の費用については委託者が負担する。
- 2 業務上必要な器具、備品及び消耗品のうち、委託者が貸与及び現物支給する物品以外は、受託者がその費用を負担すること。
なお、現金出納業務に係るレジスター等は受託者において用意するものとし、業務実施に伴うパーソナルコンピューターやプリンター、インターネット回線設置費等は受託者がその費用を負担することとし、これらの機器は受託者の所有品、リース品、機種等は問わない。
- 3 業務従事者の業務遂行能力等の維持向上を図るための研修等に係る費用については、受託者において負担すること。

第12 業務遂行に伴う備品等

- 1 委託者が受託者に貸与する物品等(以下「貸与品」という。)の品名、数量、規格又は性能、場所及び貸与期間は、別紙(添付略)に定めるところによる。その他、現金徴収及び収納事務に伴う現金保管のため、ホール事務室内の備付け金庫の貸与を受けることができるものとする。
- 2 受託者は、貸与品の引渡しを受けたときは、引渡しの日から7日以内に、委託者に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 3 受託者は、貸与品を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。
- 4 受託者は、業務の完了及び変更等によって不要となった貸与品を委託者に返還しなければならない。
- 5 受託者は、故意又は過失により貸与品が滅失若しくは毀損し、又はその返還が不可能となったときは、委託者の指定した期間内に代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えて損害を賠償しなければならない。
- 6 受託者は、貸与品を旭川市大雪クリスタルホール利用者等対応業務の用途に供しなければならない。
- 7 貸与品の貸付料は、無償とする。
- 8 貸与品について、受託者が次の各号に掲げる事項について必要があるときは、あらかじめ文書をもって申請し、承認を受けなければならない。
 - (1) 貸与品の原状を変更するとき。
 - (2) 貸与品を指定用途以外に使用するとき。
- 9 受託者は、貸与によって生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。

- 10 委託者は、次の各号の一に該当するときは、貸与品の全部若しくは一部の貸与を取りやめ、又は変更することができる。
- (1) 委託者が、公用、公共の用に供するため貸与品を必要とするとき。
 - (2) 受託者の責めに帰すべき理由により、この契約に違反したとき。
- 11 受託者は、現金徴収及び収納事務に係るレジスター、領収書（収入印紙を含む。）及び業務を遂行する上で必要となる機器（パーソナルコンピューター、プリンター等）を用意すること。
- なお、これらの機器は受託者の所有品、リース品、機種等は問わない。

第 13 損害賠償

受託者は、業務の遂行に当たり、受託者の責めに帰する事由により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、次のとおり委託者に報告するとともにその損害を賠償する義務を負うものとする。

ただし、善良なる管理者の注意をもってしても損害が生じたであろうと認められるときは、この限りではない。

- 1 受託者は、業務の実施に際して生じた諸事故に対して責任を負うものとし、委託者に発生原因、経過、被害の内容等を速やかに報告すること。
- 2 受託者が契約内容に違反し、又は故意若しくは重大な過失により委託者に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として委託者に支払わなければならない。
- 3 委託者は、受託者の責めに帰すべき事由により発生した損害について、第三者に対して賠償したときは、受託者に対して賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

第 14 再委託の禁止

- 1 この仕様書で示す業務の全部を一括して又は指定した部分を第三者に委託してはならない。
- 2 この仕様書で示す業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ書面にて委託者の承諾を得ること。

第 15 その他

- 1 受託者は、委託者と協議の上、毎月の勤務割表を記載した業務計画表を作成し、前月末までに提出すること。
- 2 受託者は、毎月の業務完了後、速やかに業務完了報告書を作成し、委託者に提出すること。
- 3 受託者は、ホール内の火災、機材の盗難・損傷等に万全を期し、万が一事故が発生したときは臨機の措置を講じ、委託者に迅速に連絡すること。また、緊急時（自然災害、事故災害、急病人の発生時等）には避難誘導・連絡等に係る対応を行うこと。
- 4 市有財産を破損・滅失したときは、直ちに委託者に報告するとともに、受託者が弁償すること。
- 5 履行期間終了前に、次の受託者が業務を遂行できるよう、十分な引継ぎを行うこと。
- 6 労働基準法その他の関係法令に反する行為があったとき又はその疑いがあるときは、委託者は受託者に対して報告又は説明を求め、必要に応じて改善を求めることができること。
- 7 本仕様書に記載のない事項に関して疑義が生じた場合は、その都度委託者と受託者において協議するものとする。