

旭川市大雪クリスタルホール利用者等対応業務に係る公募型プロポーザル  
実施要領に基づく質疑に対する回答

旭川市大雪クリスタルホール利用者等対応業務に係る公募型プロポーザル実施要領（以下、「実施要領」という。）に基づく質疑に対して、次のとおり回答します。

回答年月日 令和6年 1月31日

業務名	旭川市大雪クリスタルホール利用者等対応業務	
質 疑 事 項	回 答 事 項	
<p>3 業務内容について</p> <p>(1) 駐車場を含む問合せ等について</p> <p>駐車場において、トラブルが起きた時に現地確認は、請け者（利用者等対応業務者）が対応することが困難です。金融機関への納付業務等で1人体制の時や、電話・窓口対応の予定が入っている場合等には、窓口を不在にできないため。職員対応又は別部門で対応していただけないでしょうか。</p> <p>(1)カ 問合せ等に関する対応について</p> <p>クレーマー対応のための電話をガイドランスで「この電話はサービス向上のため録音させていただきます・・・」等の対応する通信会社の対応又は装置等の取付け予定は、ありますか。</p>	<p>3 業務内容について</p> <p>(1) 駐車場を含む問合せ等について</p> <p>【回答】 駐車場における現地確認及び問合せ等に対する対応は、利用者等対応業務の一環であると考えており、一義的には本業務の受託者に担っていただきます。</p> <p>ただし、受託者の当日の人員体制や窓口対応等の業務の状況のほか、トラブルの内容によっては、大雪クリスタルホールの職員が同行又は大雪クリスタルホール職員が対応いたします。</p> <p>(1)カ 問合せ等に対する対応について</p> <p>【回答】 質問にある対応又は装置等の取付け予定はありません。</p>	

質 疑 事 項	回 答 事 項
<p>(2)及び(4)イ ホール使用料の徴収及び入場券販売と売上料の収納事務について</p> <p>翌日に金融機関に納付しなければなりません。平日の毎日ではなく、週2回等まとめて納付できるように変更できないでしょうか。または、ネットバンキング等で振替えを実施するようにできないでしょうか(金融機関の支店等の廃止があり時間を要するため。)</p>	<p>(2)及び(4)イ ホール使用料の徴収及び入場券販売と売上料の収納事務について</p> <p>【回答】 企画提案書の作成に当たっては、実施要領及び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)のとおり取り扱ってください。</p>
<p>(5)イ コンサートボランティアに関する業務について</p> <p>詳細が分かりません。現状は、受託者だけで行っていますが、市職員も対応する必要がありますと思います。</p> <p>毎回傷害保険の説明、人数の確保、会場の不具合等の注意事項、ボランティアの申請者の仲介等説明、主催者説明時の立会い等が必要です。また、登録者は多いが参加しない方はどうするか。市内又は近郊の出席できる方、市外の方で遠方は制限する等考慮していただきたいと思いますが、今後の運営について、考えをお知らせください。</p>	<p>(5)イ コンサートボランティアに関する業務について</p> <p>【回答】 業務内容は、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)に示すとおりであり、現状の業務と同様です。</p> <p>なお、受託候補者が特定された場合は、受託候補者と当該業務について協議を行い、内容について合意の上、当該業務仕様書を作成することとなっています。</p> <p>このため、業務内容の詳細については、受託候補者と特定された場合に改めて協議をお願いします。</p>

質 疑 事 項	回 答 事 項
<p>(5)エ その他ホール運営に関する業務について</p> <p>取得物に対応するために、旭川市大雪クリスタルホールで、「特例施設占有者」の申請手続きをしていただけないでしょうか。</p> <p>8 業務体制</p> <p>(1) 業務従事者の配置について</p> <p>通常勤務時間内（8時30分～17時30分）は、常時2名以上配置するとなっておりますが、業務を遂行するために、始業時間・終了時間の15分から30分1名を時差勤務することは、可能でしょうか。</p>	<p>(5)エ その他ホール運営に関する業務について</p> <p>【回答】 「特例施設占有者」については、鉄道等の交通事業者のほか、遺失物法施行令第5条第5項において、「百貨店、遊園地その他の不特定かつ多数の者が利用する施設であって、所定の要件を満たすものとして管轄の都道府県公安委員会が認めたもの」が該当しますが、旭川市大雪クリスタルホールにおいて、当該申請手続きを行う予定はありません。</p> <p>8 業務体制</p> <p>(1) 業務従事者の配置について</p> <p>【回答】 企画提案書の作成に当たっては、実施要領のとおり取り扱ってください。</p> <p>なお、受託候補者が特定された場合は、受託候補者と当該業務について協議を行い、内容について合意の上、当該業務仕様書を作成することとなっています。</p> <p>このため、業務体制の一部変更については、受託候補者と特定された場合に改めて協議をお願いします。</p>