

京都コンサートホール

レセプション業務委託仕様書（案）

## 京都コンサートホールレセプションニスト業務委託仕様書（案）

### 1 総則

- (1) 本業務の実施にあたっては、本仕様書において定めるもののほか、関係法令及び京都市契約事務規則に従うものとする。
- (2) 実施方法及び使用材料の詳細については、あらかじめ文書により公益財団法人京都市音楽芸術文化振興財団（以下「当財団」という。）の承認を得ること。
- (3) 本業務の実施中に、正常な業務の履行に支障となる事故その他の非常事態が発生したときは、遅滞なくその状況、発生原因、対処状況等について当財団に報告するとともに、その指示を受けなければならない。
- (4) 本業務実施において疑義が生じたときは、当財団と協議のうえ実施するものとする。また、本仕様書に掲げる業務以外に受託者において実施することを必要とする業務が生じた場合は、別途協議する。
- (5) 契約書と本仕様書の規定に重複があり、その内容が相違するときは、本仕様書が優先する。

### 2 対象施設の名称、所在地及び建築概要

名 称	京都コンサートホール	
所 在 地	京都市左京区下鴨半木町1番地の26	
開 館	平成7年10月15日	
構 造	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階 地上5階建	
敷地面積	9,900㎡	
建築面積	5,391㎡	
延床面積	22,412㎡	
施設内容	大ホール	1,839席
	小ホール	514席
	駐車場	121台
	レストラン	約100席

### 3 開館日等

- (1) 開 館 日 休館日以外の日
- (2) 休 館 日 毎月第1・3月曜日（休日の場合は翌日）及び12月28日から翌年1月4日。ただし、特に必要がある場合は開館日とする。
- (3) 開館時間 午前9時から午後10時まで。ただし、駐車場については午前8時から午後11時まで

#### 4 契約期間

平成 31 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日まで (2 年間)

#### 5 業務の構成

レセプションист等における業務の構成は、次のとおりとし、京都コンサートホール(以下「当ホール」という。)の来館者等に対するすべての受付・案内等の業務を行うこと。

- (1) 管理・連絡調整業務
- (2) ホール案内業務
- (3) その他付帯業務

#### 6 業務内容

##### (1) 管理・連絡調整業務

ア 当財団からの指示を含む全業務の統括及び業務管理

イ 主催者との確認・連絡調整

(ア) タイムスケジュール

(イ) チケット (券種・座席指定の有無等)

(ウ) プログラムの有無

(エ) 花束・プレゼントの扱い

(オ) 車椅子利用者等の有無

(カ) 演奏会情報の把握 (途中入場時のタイミング等)

ウ 定例の当財団との会議における連絡調整・協議

エ ホール案内業務マニュアルの作成・運用

オ スタッフの教育・指導

カ スタッフの名札の調達・管理

キ 事故防止等の危機管理

ク 災害、事故等の緊急時の対応

ケ 日報報告書の作成・提出

コ 消防計画・自衛消防組織に基づく避難誘導の役割業務及び避難訓練への参加

サ その他当財団が指示する必要な業務

##### (2) ホール案内業務

ア ホールの開錠・施錠, 照明の点灯, 消灯, 鍵の管理

イ ホール内の設備の安全確認

(ア) エレベーター, エスカレーター, 扉の確認

(イ) 本番前の座席のチェック

- ウ チケットもぎり及びその関連業務
  - (ア) 開場のお知らせ
  - (イ) チケットもぎり，入場者数及び券種の確認
  - (ウ) プログラム渡し
  - (エ) 招待者，当日引換券，出演者へのプレゼントに対する受付窓口の紹介
  - (オ) 未就学児の入場可否対応，託児室がある場合の案内
- エ クローク業務
  - 次の(ア)から(カ)以外の物で，入場者からの預かり品(クローク内預かり品)に対し，確実な整理，保管，引渡を行うこととし，預かり時間は，ホール開場から終演後までとする。終演後，入場者から引き取りのない預かり品については速やかに当ホールの担当者に報告するものとする。
    - (ア) 危険物
    - (イ) 貴重品
    - (ウ) こわれもの
    - (エ) ペット
    - (オ) 傘
    - (カ) その他
- オ 案内，誘導
  - (ア) 指定席，自由席等の案内誘導
  - (イ) 客席扉の開閉
  - (ウ) 遅刻客に対する案内及び会場内への誘導
  - (エ) ホール内禁止事項の遵守要請
  - (オ) 障がいのある方や車椅子の方の誘導
  - (カ) 外国の方の案内
  - (キ) 演奏内容やタイムスケジュール等の案内
  - (ク) エントランス等での来場者の案内
  - (ケ) 入場者からの演奏会内容及び施設等に関する質問への回答
  - (コ) 演奏中の携帯マナーモード及び必要により撮影禁止の周知
  - (サ) 本番中の客席内監視
  - (シ) 休憩時のトイレ誘導整理
  - (ス) 喫煙所の案内
  - (セ) 休憩後の場内誘導
  - (ソ) 入場禁止区域の監視等
- カ その他ホール案内業務に関連する諸業務
  - (ア) 緊急時の対応(災害，病人，けが人，非難誘導)
  - (イ) 公演終了後，ホール内備品等の原状復帰

(ウ) ホール内の遺失物の確認及び報告

(3) その他付帯業務

- ア 利用者等からホール案内の増員要望があった場合の対応
- イ 業務全体に関するモニタリングの実施及び業務の改善

7 業務従事者の要件等

受託者は積極的に業務に従事する意欲のある、誠実で健康な者をホール案内業務従事者として従事させなければならない。

(1) ホール案内責任者（チーフ）及びそれに準ずる者

当ホールと常に連絡を保ちながら業務を指導監督するため、ホール案内責任者1名並びにそれに準ずる者数名を指名し、その責任者の氏名、経歴及び緊急連絡先を当財団に通知し承認を得ること。また、責任者を変更・追加する時は、当財団の承認を得たうえでその旨を書面にて当財団に通知すること。

責任者及びそれに準じる者は、当財団が実施する各種定例会議に出席し、円滑なホール運営並びに高いサービス水準の実現に資する業務を遂行するため、知識、経験、統率力があることに加え、以下の「ア」から「ウ」を満たす者をホール案内責任者及びそれに準ずる者として任命すること。

- ア ホール案内責任者及びそれに準ずる者については、文化施設等のホール案内経験が3年以上あること。
- イ ホール案内責任者及びそれに準ずる者については、普通救命講習Ⅰを修了している者であること。
- ウ ホール案内責任者については、常用で雇用されている者であること。

(2) その他業務従事者

警備上の理由により、業務に先立ち、業務従事者の氏名を記載した名簿を当財団に届け出ること。また、業務従事者を変更・追加する際は、その都度当財団に通知すること。

業務従事者は、以下の「ア」から「ウ」を満たす者とし、当財団による確認を受けて、不適当な処理又は瑕疵等の指摘を受けた時には、直ちに改善を行わなければならない。

- ア 高等学校卒業又はこれと同等以上の学力と見識があることに加え、その業務内容に応じて必要な資格を有する者であること。
- イ 責任感を有し、かつ品位を損なう恐れがない者であること。
- ウ レセプション業務について理解し、適正に履行する能力を有する者であること。

## 8 ポストの要件等

### (1) 基本ポストの配置等

本番の催物があるときには、開場の45分前から観客が退場し終えるまでの間、当財団が添付資料1「利用状況調書（平成29年度実績～平成32年度見込み）」に定める配置人員数を基本とし、それぞれにホール案内業務従事者を配置し、レセプション業務に従事させること。

### (2) ホール案内責任者

第1号の規定により配置するホール案内業務従事者として、必ずホール案内責任者又はそれに準ずる者が1催物においてそれぞれ1名以上従事すること。

### (3) その他

本番の催物があるときは、第2号の規定により配置する者の内いずれか1名以上を日常会話程度の英語が話せる者とする。

## 9 研修・教育等

受託者は、委託業務の遂行にあたり、業務従事者に対し、利用者及び来館者に不快感を与えない身だしなみ、親切丁寧な言葉遣いや応対等を日常的に指導し、教育しなければならない。

また、受託者は、当財団と協議のうえで年間の研修計画を作成し、これに準じる研修等を実施しなければならない。研修計画には、当財団が実施する訓練や研修等に加えて、受託者がノウハウを活かして自主的に実施する合理的・効果的な研修を含む。

## 10 業務のモニタリング・改善

京都コンサートホールにおいてレセプション業務のサービス水準を高めるために、以下のモニタリングを実施し、必要な改善を行うこと。なお、モニタリングの効果的・効率的な方法について工夫を凝らし、サービス水準の向上に的確に資するものとする。

### (1) ホール案内業務時の意見収集・共有・対応

ホール案内業務において利用者及び来場者から直接寄せられる質問・意見・要望等を随時的確に取りまとめるとともに、今後の対応方策等を併せて報告すること。

### (2) その他モニタリング・改善

その他効果的であると考えられるモニタリングを実施し、サービス水準を高めるために必要な改善に取り組むこと。

## 11 報告等

(1) 受託者は日常業務終了後、速やかに報告書を当財団に提出すること。

(2) 当財団が必要と認めたときは、業務遂行状況を報告すること。

## 12 経費負担

### (1) 当財団が負担する経費

- ア 控室
- イ 控室内事務机, 椅子, ロッカー, 空気清浄機
- ウ 簡易無線機, ペンライト
- エ 業務上必要なコピー, 電気, ガス, 水道, 消耗品等
- オ その他当財団が負担することが適当であると認められるもの

### (2) 受託者が負担する経費

- ア 業務上必要な文具
- イ ホール案内責任者及び業務従事者に必要な研修等に関する経費

### (3) 従事者の制服について

- ア ホールの所有物である夏季・冬季2種類の制服を無償で受託者に貸与するが, 制服が使用に耐えられなくなった場合は, 随時, 当財団の負担により補填するものとする。
- イ 制服の維持管理(洗濯・保管等)は受託者で行うこととし, 簡易な補修(ボタン取付, ほつれ等)が必要な場合においては, 受託者で行うこととする。
- ウ 契約終了時にはホール業務に支障の無いように速やかに当財団に返却すること。

## 13 支払い

- (1) 契約金額の支払は, 契約書記載の金額を24分割し, 月ごとに支払う。24分割にあたり端数が生じたときは, 最終の支払金額を調整する。
- (2) 受託者は, 履行期間中, 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。
- (3) 当財団は, 月ごとに, 前号の完了届及び請求書が適正なものと確認したときは, 契約書の規定に従い, 第1号に規定する金額を支払う。
- (4) 支払いは銀行振込とし, 振込手数料は受託者の負担とする。

## 14 その他特記事項

- (1) 受託者は, 契約に係る業務について, 受託者及び受託者が配置する業務従事者の責任により生じた事故については, すべて受託者の責任において措置するとともに, その原因, 被害の内容, 講じた措置について速やかに当財団に報告すること。ただし, 当財団の責に帰すべき事由による場合を除くものとする。
- (2) 受託者は, 業務従事者の安全, 衛生, 勤怠, 規律, 風紀等の労務管理につき一切の責任を負うものとし, 受託者の責により第三者に損害を与えた場合は賠償の責を負うものとする。

- (3) 受託者は、業務遂行にあたって、当財団の施設管理担当者並びに警備業務、清掃業務、設備管理業務の従事者と十分な連携を図ること。
- (4) 受託者は、異常事態が発生した場合、当財団が定める「京都コンサートホール危機管理対応マニュアル」及び消防計画などに基づき適切な措置を執り、被害を最小限に止めるとともに、直ちに当財団並びに関係機関へ通報すること。
- (5) 業務の全部又は主要な部分を一括して再委託することは認めない。
- (6) 契約期間内における京都コンサートホールの利用状況が、添付資料1「利用状況調書（平成29年度実績～平成32年度見込み）」に示す利用状況の最大区分数が1割以上変動した場合において、受託者もしくは当財団から申し出があった場合は、両者協議のうえ、委託料の過不足を精算することがある。

なお、増減が1割未満の場合は、契約変更は行わない。