

ロームシアター京都

レセプション業務委託仕様書（案）

ロームシアター京都レセプションニスト業務委託仕様書（案）

1 総則

- (1) 本業務の実施に当たっては、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) 本業務実施につ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。
- (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	ロームシアター京都（京都会館）	
所 在 地	京都市左京区岡崎最勝寺町13番地	
構 造	鉄筋コンクリート造，一部鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階 地上6階建	
敷地面積	13,671.50㎡	
建築面積	8,067.84㎡	
延床面積	21,049.18㎡	
施設内容	メインホール	2,005席
	サウスホール	716席
	ノースホール	301㎡
	会議室（2室）	約60㎡
	パークプラザ	
	共通ロビー	
	ローム・スクエア（中庭）	

3 開館日等

- (1) 開 館 日 臨時休館日以外の日
- (2) 臨時休館日 施設の保守点検等により臨時休館する場合がある
- (3) 開 館 時 間 午前9時から午後10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、ロームシアター京都の来館者等に対する案内等の業務を行う。

- (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
- ウ 月例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 スタッフの制服・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 入場者数のカウント・報告
- サ 消防計画に基づく自衛消防組織における避難誘導の役割業務及び避難訓練の参加
- シ 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，扉の開閉，照明の点灯・消灯，確認
- イ ホール内の設備の安全確認
 - (ア) エレベーター等の扉確認
 - (イ) 本番前後の座席のチェック
- 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，もぎり数の確認
 - (ウ) プログラム渡し
 - (エ) 招待者，当日引換券，出演者への贈答品に対する受付窓口の案内
 - (オ) 入場に年齢制限がある場合の入場可否対応，託児室がある場合の対応

- (カ) 終演時の指揮者等への花束渡し，花束持ち込みの対応
- (キ) 電子チケット取扱いの対応
- (ク) 催事に関わる掲示物の内容確認（劇場作成のデジタルサイネージ等）

エ 案内・誘導

- (ア) 指定席・自由席等の案内誘導
- (イ) 遅刻客に対する案内及び会場内への誘導
- (ウ) ホール内の禁止事項の遵守要請
- (エ) 外国の方の案内
- (オ) 障害のある方や車いす利用者の誘導
- (カ) 公演内容やタイムスケジュール等の案内
- (キ) エントランス等での来場者の案内
- (ク) 入場者からの公演会内容及び施設等に関する質問への回答
- (ケ) 本番中の客席内監視
- (コ) 休憩時，休憩終了時のトイレ誘導整理
- (サ) 休憩後の場内誘導
- (シ) 入場禁止区域の監視
- (ス) 施設が理由で，困難が生じている場所への誘導，案内人員の配置
- (セ) 施設内の危険箇所に対する危険回避誘導，注意喚起

オ 事前打ち合わせの際の進行

- カ 緊急時の対応（災害，病人，怪我人，避難誘導）
- キ 公演終了後のホール内付属設備等の原状復帰
- ク 拾得物・遺失物の対応
- ケ ホール内の使用備品管理
- コ ホール内の使用消耗品の確認
- サ 簡易クロークの設置，預かり，保管及び引渡し，クローク周りの整理・誘導
- シ 客席内に持ち込めない荷物等の一時預かり
- ス 本番時の温度等，対応が必要な際の迅速な連絡
- セ クレーム発生時の一時対応・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

当財団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名及び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上でその旨を書面にて当財団に通知すること。

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、経験知識と統率力があり、かつア、イ及び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

警備上の要請により、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、ア、イ及びウを満たす者とし、当財団による点検を受けて、不適當な処理、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り、かつ、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

メインホール、サウスホール及びノースホールにおいて本番の催物があるときには、開場の45分前（必要に応じて柔軟に対応することとする）から観客が退場し終えるまでの間、当財団が別表に定める基準ポストを基本とし、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) 追加ポストの配置等

当財団が、公演に業務従事するホール案内のポストが必要と認めた場合は、必要なポスト数及び業務従事時間（1時間を単位とする。）を当財団と協議のうえ決定し、追加ポストにその他業務従事者を配置し、必要な対応を実施すること。

(3) 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。

(4) その他

本番の催物があるときは、前3号の規定により配置する者のうちいずれか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、委託業務の遂行に当たり、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

ロームシアター京都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を行うこと。

(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、日報報告書を速やかに提出すること(ポスト対応を含む)。

(2) その他、当財団が求める計画書や報告書について滞りなく提出すること。

12 経費負担

(1) 当財団が負担する経費等

ア 業務従事者の事務室(ロッカー、事務机)

イ 業務に必要なコピー、電気・ガス・水道の各使用料。ただし、使用は必要最小限になるよう節減に努めること。

ウ 無線機(付属品を含む)、ペンライト(乾電池等を含む)等

(2) 受託者が負担する経費

- ア 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
- イ 業務遂行に必要な資材、機材、消耗品等
- ウ 業務従事者事務室の電話利用料金

(3) 業務従事者の制服等について

業務従事者の制服及び名札の調達、管理は受託者の負担とする。なお、制服及び名札は、ロームシアター京都のホール案内に相応しいものとし、事前に当財団の承認を得ること。

1.3 支払い

- (1) 基本ポストに係る委託料の支払いは、当財団が受託者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) 追加ポストに係る委託料の支払いについては、追加を行った公演ごとに、契約書に定める委託料の単価、業務従事時間（1時間を単位とする。）及びポスト数により積算した額（以下「追加ポスト料」という。）を算定し、月ごとに追加ポスト料を合算して得た額を支払う。
- (3) 受託者は、基本ポストについて、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。
- (4) 受託者は、追加ポストについて、追加を行った公演について、追加のポスト数及びその業務従事時間について、月ごとに公演の業務を履行後、翌月に完了届及び請求書を速やかに提出する。
- (5) 当財団は、履行されたことを確認し、月ごとに、(3)及び(4)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、支払計画書に定める金額及び追加ポスト料を合計した金額を支払う。
- (6) 支払いは銀行振込みとし、振込手数料は受託者の負担とする。

1.4 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、全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。但し、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、業務遂行に当たって、当財団の施設管理担当者及び警備業務、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「緊急対応マニュアル」及び消防計画などに基づく適切な措置を執り、被害を最小限に止めるとともに、直ちに当財団及び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ロームシアター京都の利用状況が、「ロームシアター京都レセプションニスト業務委託プロポーザル実施説明書」に示す利用状況から著しく変動した場合において、受託者若しくは当財団から申出があった場合は、両者協議のうえ、委託料の過不足を精算することがある。

以上

別 表

レセプションニスト基準ポスト

		メインホール (24扉)	サウスホール (5扉)	ノースホール (2扉)
自主事業公演		20ポスト	10ポスト	6ポスト
貸 館	全席利用	13ポスト	8ポスト	4ポスト
	1階席利用	7ポスト	6ポスト	—

※公演の特性により、ポストの変更を指示することがある。