

## 彩の国さいたま芸術劇場業及び埼玉会館業務委託共通仕様書

彩の国さいたま芸術劇場及び埼玉会館総合受付等業務委託契約約款第1条に規定する「仕様書」は、次のとおりとする。

### 1 業務の目的

本業務は、公益財団法人埼玉県芸術文化振興財団が管理する彩の国さいたま芸術劇場（以下「劇場」という。）及び埼玉会館（以下「会館」）を訪れるすべての来場者及び電話に対する総合案内業務を2館一括して円滑に行い、もってサービスの向上に資することを目的とする。

### 2 監督員に従う責務

受注者は、発注者の指定した監督員の指示に従い、誠実に業務を履行しなければならない。

### 3 業務内容等

業務内容、業務日、業務時間及び業務従事者については、彩の国さいたま芸術劇場業務委託特記仕様書及び埼玉会館業務委託特記仕様書に従うものとする。

### 4 現場責任者の選任

受注者は、劇場及び会館においてそれぞれに、受注者を代理する現場責任者1名を速やかに業務従事者の中から選任するものとする。

また、受注者の責任において、業務従事者が円滑に業務を実施しているか確認をし、必要な場合は現場責任者を通じて、もしくは自ら現場に赴いて、業務従事者の業務遂行を指導し、サポートする指導監督責任者を選任することとする。

これら3名については、文書をもって発注者に報告しなければならない。

### 5 規律の保持

(1) 受注者は、業務に従事する者の教育指導に万全を期するとともに、風紀及び規律の維持に努めること。

(2) 受注者は、業務の遂行に適した制服を着用させるものとする。なお、制服は発注者の承認を受けなければならない。

(3) 受注者は、業務従事者に氏名を表示した名札を着用させること。

### 6 関連委託業務等との調整

発注者は、受注者の実施する本委託業務が、発注者の発注に係る第三者が実施する他の委託業務又は工事と密接に関連する場合において、その実施につき必要な調整を行うものとする。

この場合において、受注者は発注者の調整に従い、第三者の行う委託業務又は工事の円滑な実施に協力するものとする。

## 7 業務の実施責任

受注者の行った業務に瑕疵又は不完全な履行があると発注者が認めた場合、受注者は直ちに適切な補完措置をとるとともに発注者に報告しなければならない。

## 8 改善義務

発注者は委託業務に関して受注者を調査し又は報告を求め、必要のあるときは改善を求めることができるものとする。この場合、受注者は誠実に対応しなければならない。

## 9 危害及び損害予防措置

受注者は、業務の履行にあたり、発注者又は第三者に危害又は損害を与えないように万全の措置をとらなければならない。また、危害又は損害を与えた場合、若しくはその恐れがある場合には直ちに適切な措置をとるとともに、発注者に対し直ちに報告しなければならない。

## 10 損害賠償責任

受注者は、業務遂行中、受注者の故意又は過失により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負う。

## 11 業務従事者に対する異議

発注者は、受注者の業務従事者に著しく不相当と認められる者があった場合には、受注者に対して理由を明示したうえで当該従事者の入れ替えを求めることができる。

## 12 管理運営事業への参加

受注者は、発注者が実施する安全管理のための委員会及び消防訓練等施設管理運営上必要な事業に、業務従事者を参加させなければならない。

## 13 報告、届出書類

受注者が発注者に提出する書類は次のとおりとする。

- (1) 現場代理人選任届、同解任届
- (2) 委託業務従事者名簿、同変更届
- (3) チケット売上日計表
- (4) 施設申請受付等報告書
- (5) 委託業務報告書（日報）
- (6) 委託業務完了通知書
- (7) 委託業務完了払請求書
- (8) 事故等報告書
- (9) その他契約書及び業務委託仕様書の規定に基づき発注者が提出を求めた書類

## 14 法令の遵守

受注者は、業務の履行にあたり関係諸法令及び甲が定めた諸規定を遵守しなければならない。

らない。

#### 15 負担区分

業務実施のため、受注者が必要とする業務員控室等の場所については、発注者は、受注者に無償で使用させるものとする。

委託業務実施のため、受注者が使用する電気、ガス、水道及び電話の料金の負担は、実施場所における必要最小限度のものについて発注者が負担するものとし、他は受注者の負担とする。

業務履行のために必要な資機材及び消耗品等はすべて受注者の負担とする。

また、業務上必要となる研修等は受注者の負担により実施するものとする。

#### 16 その他の留意事項

(1) 火気の使用にあたっては十分に注意すること。

(2) 電気、ガス、水及び電話の使用にあたっては節約に努めること。

なお、劇場及び会館備品以外の暖房機、加湿器等を持込む場合は発注者の承認を受けること。

(3) 業務の履行に必要な鍵は、発注者及び受注者協議の上、受注者に貸与する。

(4) 業務履行場所及び控室は常に整理整頓し、清潔を保持すること。

#### 17 協議

この仕様に定めのない事項及びこの仕様に関して疑義が生じたときは、発注者及び受注者が協議して定めるものとする。

## 彩の国さいたま芸術劇場業務委託特記仕様書

### 1 業務内容

受注者は、次の業務を正確かつ適切に実施すること。

#### (1) 案内業務

- ア 電話及び来館者からの問い合わせに対する対応。
- イ 来館者の受付及び案内。
- ウ 記念品等の販売及びそれに伴う業務。
- エ 非常時等における来館者の誘導。
- オ 利用者の呼び出し、注意事項伝達及び館内行事のPR放送。
- カ パンフレット、チラシ類の配布及び整理。
- キ 劇場の運営調査、関係団体視察等の来客案内の補助。
- ク その他案内業務に付随する業務。

#### (2) 施設利用受付業務

- ア 施設利用に係る概要説明。
- イ けいこ場・練習室抽選会業務。
- ウ 電話による施設の仮予約受付業務（けいこ場、練習室）。
- エ 施設利用申込の受付業務（窓口及び電話）。
  - ① 施設利用申込書の受付と申請書の作成（けいこ場・練習室）。
  - ② 附属設備の予約受付と附属設備予約台帳の管理（けいこ場・練習室）。
  - ③ 来館支払者の料金収納事務。
  - ④ 納入通知書・許可書等の発行業務。
- オ WEB 予約受付業務（けいこ場・練習室）
  - ①WEB 予約のメールチェックと申請書の作成。
  - ②WEB 予約の取消メール・自動削除メールのチェックと申請書の処理。
  - ③WEB 予約の入金処理、許可書等の発行業務。
- カ 仮予約、利用申込の変更・取消の手続き業務。
- キ 上記施設受付業務に伴う施設予約システムの入力処理。
- ク 收受した利用料金（現金）の管理と劇場職員への引継ぎ。
- ケ ホール利用計画書の受付補助。
- コ その他施設利用受付業務に付随する業務。

#### (3) 施設利用等に伴い派生する業務及び取次業務ほか

- ア 各種届出書・依頼書・申請書の受付と取次。
- イ 電話、郵便物、宅配物、電報等の取次。
- ウ 意見要望、苦情等の一次対応とその取次。
- エ コインロッカー、飲料自動販売機、コインコピー等に係るトラブルの一次対応と取次。
- オ コインコピー機に係る用紙の補充や備品等の移動などの単純作業。
- カ パンフレット、チラシ類の配架作業及び撤去作業。

キ その他、利用に伴い派生する業務に付随するもの。

(4) チケット販売業務（チケット販売システム利用）及びそれに伴う次の業務。

- ア 発券・精算処理。（クレジット販売を含む。）。
- イ 電算入力。
- ウ チケット販売個票の保管管理。
- エ チケット売上金の保管管理と取次（売上日報の作成を含む。）。
- オ 出力帳票の整理・保管。
- カ チケット予約受付及び入金確認。
- キ チケットの発送。
- ク メンバーズ入会受付。
- ケ その他付随する業務。

(5) チケット販売業務（チケット販売システム未利用）及びそれに伴う次の業務。

- ア チケット販売依頼の手続きの処理（依頼書の受付、チケット・チラシ等の受領と受領書の発行等。）。
- イ 発券・精算処理。
- ウ 電算入力。
- エ チケット販売個票の保管管理。
- オ チケット売上金の保管管理と取次（売上日報の作成を含む。）。
- カ 出力帳票の整理・保管。
- キ その他付随する業務。

(6) 公演チケット発売初日電話受付業務

- ア 公演チケット発売初日における購入申込電話の受付。
- イ 特定公演チケット発売初日における購入申込電話の受付。
- ウ 受付窓口、チケット発券等の補助。

## 2 業務日

前記1-(1)～(5)に掲げた業務については、埼玉県彩の国さいたま芸術劇場条例 第3条に規定する休館日（別紙「平成29年度彩の国さいたま芸術劇場休館日等予定表」の臨時休館日及び休館日欄に規定する休館日とする。）を除き毎日履行するものとする。

また、前記1-(6)ア及びイに掲げた業務の実施日は、それぞれ年12日、年8日を上限に発注者が指定した日において履行するものとする。なお、発注者は履行日の30日前までに受注者に通知するものとする。

その他、変更が生じる場合は、その都度協議に応じること。

## 3 業務時間及び業務従事者

総合インフォメーション（チケット販売及び施設利用受付窓口）における受付は、午前9時と同時に開始し、午後7時までに来館もしくは電話があったものまでを誠実に完結させるものとする。

る。ただし、チケットの販売は10時からとする。

受注者は、前記1に掲げた業務を業務時間中円滑に履行するため、最低3ポスト以上を配置し、業務の履行状況を常に監督しなければならない。

受注者は、契約締結後速やかに業務を履行するための人員数、ローテーション表を発注者に提出し、承認を受けなければならない。

平成29年度彩の国さいたま芸術劇場休館日等予定表

年	月	日	曜	休館	内容	
29	4	10	月	臨時休館	施設点検日	
		17	月	臨時休館	施設点検日	
	5	8	月	臨時休館	施設点検日	
		15	月	臨時休館	施設点検日	
		22	月	臨時休館	施設点検日	
		23	火		消防訓練 AM	
	6	12	月	臨時休館	施設点検日	
		19	月	臨時休館	施設点検日	
		28	水	臨時休館	全館消毒	
		29	木	臨時休館	全館消毒	
	7	3	月	臨時休館	施設点検日	
		10	月	臨時休館	施設点検日	
	8	14	月	臨時休館	総合施設点検日	
		15	火		総合施設点検日	
		16	水		総合施設点検日	
		17	木		総合施設点検日	
		18	金		総合施設点検日	
		28	月	臨時休館	施設点検日	
	9	4	月	臨時休館	施設点検日	
		11	月	臨時休館	施設点検日	
		25	月	臨時休館	施設点検日	
	10	16	月	臨時休館	施設点検日	
		23	月	臨時休館	施設点検日	
		30	月	臨時休館	電気設備点検	
		31	火	臨時休館	電気設備点検	
	11	6	月	臨時休館	施設点検日	
		7	火		消防訓練 AM	
		13	月	臨時休館	施設点検日	
		27	月	臨時休館	施設点検日	
	12	4	月	臨時休館	施設点検日	
		11	月	臨時休館	施設点検日	
		18	月	臨時休館	施設点検日	
		27	水		年末清掃・施設総合点検	
		28	木		年末清掃・施設総合点検	
		29	金	開館		
		30	土	休館	年末年始	
		31	日	休館	年末年始	
	30	1	1	月	休館	年末年始
			2	火	休館	年末年始
			3	水	休館	年末年始
			9	火	臨時休館	総合施設点検日
			10	水		総合施設点検日
11			木		総合施設点検日	
12			金		総合施設点検日	
15			月	臨時休館	施設点検日	
22			月	臨時休館	施設点検日	
2		5	月	臨時休館	施設点検日	
		13	火	臨時休館	施設点検日	
		19	月	臨時休館	施設点検日	
		26	月	臨時休館	施設点検日	
3		12	月	臨時休館	施設点検日	
		19	月	臨時休館	施設点検日	

臨時休館 計 35日

休館 計 5日

## 埼玉会館業務委託特記仕様書

### 1 業務内容

受注者は、次の業務を正確かつ適切に実施すること。

#### (1) 案内業務

- ア 電話及び来館者からの問い合わせに対する対応。
- イ 来館者の受付及び案内。
- ウ 記念品等の販売及びそれに伴う業務。
- エ 非常時等における来館者の誘導。
- オ 利用者の呼び出し、注意事項伝達及び館内行事のPR放送。
- カ パンフレット、チラシ類の配布及び整理。
- キ 劇場の運営調査、関係団体視察等の来客案内の補助。
- ク その他案内業務に付随する業務。

#### (2) 施設利用受付業務

- ア 施設利用に係る概要説明
- イ 会議室抽選会業務（事前申込受付事務と抽選会の実施）。
- ウ 電話による施設の仮予約受付業務（ホール、展示室、会議室）。
- エ 施設利用申込の受付業務（窓口及び電話）。
  - ① 施設利用申込書の受付と申請書の作成（ホール・展示室・会議室）。
  - ② 附属設備の予約受付と附属設備予約台帳の管理（展示室、会議室のみ）。
  - ③ 来館支払者の料金収納事務。
  - ④ 納入通知書・許可書等の発行・送付業務
- オ WEB 予約受付業務（会議室のみ）
  - ①WEB 予約のメールチェックと仮申請書の作成。
  - ②WEB 予約の「会議室利用確認書」の受付と申請書の完成（詳細情報の入力、附属設備の台帳確認と入力）。
  - ③WEB 予約の取消メール・自動削除メールのチェックと仮申請書・申請書の処理。
  - ④WEB 予約の入金処理、債権管理簿発行、許可書等の発行・発送業務。
- カ 仮予約、利用申込の変更・取消の手続き業務（予約保留を含む。還付処理は含まない。）。
- キ 督促業務（仮予約者に対する利用申込、利用申込者に対する料金支払いなど。）。
- ク 上記施設受付業務に伴う施設予約システムの入力処理。
- ケ 收受した利用料金（現金）の管理と会館職員への引継ぎ。
- コ その他施設利用受付業務に付随する業務。

#### (3) 施設利用等に伴い派生する業務及び取次業務ほか

- ア 各種届出書・依頼書・申請書の受付と取次。
- イ 電話、郵便物、宅配物、電報等の取次。
- ウ 意見要望、苦情等の一次対応とその取次。
- エ コインロッカー、飲料自動販売機、コインコピー等に係るトラブルの一次対応と取次。



- オ コインコピー機に係る用紙の補充や備品等の移動などの単純作業。
- カ パンフレット・チラシ類の配架及び撤去、ポスター掲示作業。
- キ ホール利用打合せ・下見の予約受付。
- ク レストランの予定台帳の整備。
- ケ 飲料自販機に係る商品補充の業者連絡。
- コ 来館者からのコピー・FAX送付の依頼対応と料金徴収事務。
- サ 利用に係る駐車場の予約受付と連絡（地下駐車場の他、車寄せも含む。）。
- シ 利用予定表（日報、月報）の作成と配布。
- ス 電光表示盤データの作成と設定。
- セ 会館が開催するブランディング事業等の受付・案内など
- ソ その他、利用に伴い派生する業務に付随するもの。

(4) チケット販売業務（チケット販売システム利用）及びそれに伴う次の業務。

- ア 発券・精算処理。（クレジット販売を含む。）。
- イ 電算入力。
- ウ チケット販売個票の保管管理。
- エ チケット売上金の保管管理と取次（売上日報の作成を含む。）。
- オ 出力帳票の整理・保管。
- カ メンバーズ入会受付。
- キ その他付随する業務。

(5) チケット販売業務（チケット販売システム未利用）及びそれに伴う次の業務。

- ア チケット販売依頼の手続きの処理（依頼書の受付、チケット・チラシ等の受領と受領書の発行等。）。
- イ 発券・精算処理。
- ウ 電算入力。
- エ チケット販売個票の保管管理。
- オ チケット売上金の保管管理と取次（売上日報の作成を含む。）。
- カ 出力帳票の整理・保管。
- キ その他付随する業務。

(6) 利用者対応業務

- ア 利用状況の確認・指導または会館職員への引継（ホールを中心に展示室、会議室を含む。）。
- イ ホール出入口付近で来館者への案内等（ホール開場時ほか）
- ウ ホール利用時の安全状況の確認や非常時の対応（避難誘導や非常時のドア開放作業等の他、急病人の対応など。）。
- エ ホールホワイエ・展示室等の利用終了時の原状回復の確認・指導
- オ 施設利用者アンケートの回収や入場者数結果の確認など
- カ 会館貸出し備品等の使用数量・状態の確認（主に展示室）
- キ 展示控室の部屋割（利用団体名および利用期間を表示）の作成と掲示

## 2 業務日

埼玉会館条例第3条に規定する休館日（別紙「平成29年度埼玉会館休館日等予定表」の臨時休館日及び休館日欄に規定する休館日とする。）を除き毎日履行するものとする。

その他、変更が生じる場合は、その都度協議に応じること。

## 3 業務時間及び従事者

### ア 前記1の(1)～(5)について

①8:50～19:00を窓口または電話等での対応時間とする。

業務を開始するに必要な準備、対応時間終了後の売上日報の作成や売上金の引継に必要な時間は別途必要最小限で考慮すること。

従事者は、原則3ポスト。8:50～10:00の時間帯において、または交代休憩等で、ポスト数を減じることが可。その場合も2ポストは確保すること。

②抽選会開催日（年12日）においては、9:00～18:00は1ポスト以上増員で対応すること。ただし交代休憩等で2ポストまで減じることが可とする。

③財団主催公演開催日等でチケット販売業務、または会館の実施する企画事業開催等に伴って増員する場合（年12日）は、10:00～19:00までの時間帯のうち指定する5時間については、1ポスト以上増員すること。

### イ 前記1の(6)について

9:00～21:30の時間帯のうち事務量の変動に応じて必要な人員を配置すること。業務時間中、交代休憩等でポスト数を減じることが可。

平成29年度埼玉会館休館日等予定表

年	月	日	曜	休館	内容
29	4	19	水	臨時休館	
		17	水	臨時休館	
	6	7	水	臨時休館	
		8	木	臨時休館	
	7	19	水	臨時休館	
		9	水	臨時休館	
	8	23	水	臨時休館	
		13	水	臨時休館	
	10	18	水	臨時休館	
	11	15	水	臨時休館	
	12	6	水	臨時休館	
		7	木	臨時休館	
		13	水	臨時休館	
		29	金	休館	年末年始
		30	土	休館	年末年始
		31	日	休館	年末年始
30	1	1	月	休館	年末年始
		2	火	休館	年末年始
		3	水	休館	年末年始
		17	水	臨時休館	
	2	21	水	臨時休館	
	3	7	水	臨時休館	

臨時休館 計 16日  
休館 計 6日