

仕 様 書

1 件名

生涯学習センター受付等管理業務及び一般教養講座・講演会実施委託

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日

3 履行場所等

(1) 対象施設

- ① 建物名称 荒川区立生涯学習センター
- ② 所在地 荒川区荒川3丁目49番1号
- ③ 施設規模 鉄筋4階建て 延べ床面積4530.36㎡

(2) 根拠法令

荒川区立生涯学習センター条例、同施行規則に基づき行う。

(3) 貸出施設

- ① 大会議室 128㎡
- ② 小会議室（全4室） 各64㎡
- ③ 多目的室（全2室） 各96㎡
- ④ 音楽室 96㎡
- ⑤ 体育館 585㎡
- ⑥ 多目的広場（グラウンド）

※生涯学習センター平面図は別紙1のとおり。

4 受託者の要件等

施設の受付管理の受託実績を有し、自主講座の企画・運営ができること。

5 受付等管理業務について

(1) 窓口業務の基本姿勢

生涯学習センターの設置趣旨等を十分認識し、顧客満足が得られるよう、常に、研修等により、従事職員の接遇の向上を心掛けること。また、施設を使用しようとする区民等に対して、常に、公平・公正な姿勢をもって接すること。受付等に際しても、迅速かつ丁寧で、正確な対応をすること。

(2) 開館時間

午前9時から午後10時まで（受付時間は午前9時から午後8時まで）

※音楽室の夜間使用は午後9時30分まで

※体育館の夜間使用は午後9時まで

※多目的広場は、冬期（11月～2月）は午後4時まで、春・秋期（3月・10月）は午後5時まで、それ以外の月は午後6時まで

但し、荒川区が開館時間を変更した場合に、当該時間帯を開館時間とする。

(3) 休館日

- ・ 12月29日から1月3日の間
- ・ 施設点検日及び施設改修日
- ・ 荒川区が生涯学習センターを休館とした日

(4) 業務内容

① 業務日及び業務時間

業務日は休館日を除く毎日とし、業務時間は施設の開館時間（午前9時～午後10時）及び開館・閉館準備時間とする。

② 施設使用の予約受付

ア 荒川区施設予約システムを使用し、施設使用の予約（電話、来所による）を受け付けること。また申請者に対して、申請期限を伝えること。

イ 社会教育関係団体、一般団体等団体の種別により、受付初日が異なるため、団体種別を確認の上、受け付けること。また、施設使用料についても、団体種別により、減免の適用があるので、注意すること。施設使用の予約、受付、空き状況の問合せ等は、必ずシステムにより、確認し処理をすること。

③ 使用申請書の受付

提出された使用申請書の内容を確認のうえ、システムにより処理し区に引き継ぐこと。

④ 使用料の受領

使用者から使用料を受け取ること。使用料は取りまとめて金庫に保管し、翌日区に提出すること。申請件数と使用料収納金額について、日々点検し、確認すること。

⑤ 使用変更・取消申請の受付

提出された使用変更・取消申請書の内容を確認のうえ、システムにより処理し区に引き継ぐこと。変更・取消前の承認書を回収すること。

申請により還付金が発生した場合は、使用料を還付すること。還付金については、区が用意することとする。

⑥ 使用受付及び原状復帰の確認

使用者から承認書を預かり、貸室の鍵を渡すこと。また マイク等の付帯設備を使用する場合は付帯設備を渡すこと。使用後は部屋が原状復帰されているかを確認し、必要に応じて清掃作業を行うこと。

⑦ 施設入口に設置されている案内板に、貸出施設の使用状況を掲示すること。

⑧ 体育館、多目的広場使用団体の抽選

体育館、多目的広場については使用希望団体が多い場合、毎月の抽選で利用団体を決定すること。決定後、申し込み団体に結果を伝えること。

⑨ 講座等の申込受付

施設で実施する講座等の申込申請があった場合、内容を確認のうえ、受付及び案内等を行うこと。

⑩ 建物点検巡回

ア 建物、設備に異常がないかどうか毎日巡回点検すること。蛍光灯の交換や壁紙剥がれの簡易修繕等、現場で対応ができるものは実施し、必要があれば結果を区に報告す

ること。

イ 施設内における禁止行為（危険行為）があった場合制止すること。

ウ 緊急の場合は、区職員に報告し、事態の復旧に努めること。

⑪ 施設の使用者・予約者、来館者等からの問い合わせ対応

施設利用における質問や予約に関する内容、また来館者からの相談等に対して、まずは話を傾聴し、主訴を理解する。その後、適切な応対を行う。必要に応じて、区職員の判断を仰ぐ。

⑫ 施設予約システム更改に係る動作テスト、データ移行結果の確認等

今後更改が予定されている施設予約システムにおいて、本稼働までに必要な動作テストやデータ移行結果の確認作業等を行う。

<見込み工数> 18日間（1人）

⑬ その他

ア 学習室、プレイルームの使用申請、輪転機の使用申請があった場合、該当する部屋を開錠すること。また使用後は施錠すること。

イ 使用者の退館確認及び閉館時の点検（窓・扉の施錠、冷暖房・換気扇の電源、照明設備消灯、ガス器具の元栓、所定の機械警備のセット等）を行うこと。

（５）苦情の処理

苦情があった場合は、誠意をもって対応し、速やかに区職員に報告すること。

６ 一般教養講座・講演会運営条件

（１）事業の目的

一般教養講座は、幅広い区民が、生涯学習のきっかけづくりとなることを目的とし、日常生活に資する分野、文化、芸術、歴史、時事問題など、区民のニーズに応える内容を実施する。

（２）対象者

区内在住・在勤・在学者

（３）履行場所

開催会場は、原則、生涯学習センター内の会議室とする。募集人数が多い講演会等については、生涯学習センターほか収容人数が多い施設で実施すること。

（４）一般教養講座・講演会の基準

① 一般教養講座は原則として受講生定員30～60名程度、1回の講義時間を2時間程度とし、年間42回以上の講座を実施すること。講座は1回完結の講座のみではなく、4回～8回程度の連続講座を複数回実施すること。ただし、講義時間及び回数、実施する内容については事前に区と協議し決定すること。

② 講演会は1回2時間程度で受講生200名程度とし、年間で2回程度実施すること。

③ 実施ジャンルは、歴史（日本、世界）、音楽、伝統芸能（歌舞伎等）、文学（哲学、俳句）、美術など幅広い分野とし、別紙2 一般教養講座・講演会実績に記載の分野を参考に実施すること。

（５）一般教養講座・講演会の内容

一般教養講座・講演会実施案の作成

上記一般教養講座・講演会の基準を満たす実施案を契約締結後速やかに区に書面で提案し、区の承諾を得ること。実施案に変更があった場合は、その都度区と協議し変更案を提出すること。

(6) 事業の周知、広報

受託者は、本事業の実施に当たり、チラシ・ポスター等を活用し積極的に周知活動を実施すること。区は、区内施設等へのチラシ配架、ポスターの掲示に協力する。

(7) 募集及び応募受付

一般教養講座・講演会の募集を行い、メール、電話、郵送等で応募を受け付けること。また、受講予定者の名簿を作成し、取りまとめること。応募人数を超える申し込みがあった場合は、抽選を行いその結果を申込者へ伝えること。

一般教養講座・講演会に関する問い合わせがあった場合は対応すること。

(8) 一般教養講座・講演会の実施

- ① 一般教養講座・講演会当日の受講者受付、誘導、案内を行うこと。その際は、他の使用者等に配慮すること。
- ② 欠席等の連絡に対応すること。
- ③ 受講者から受講料を適切に収入すること。
受講料は、一般教養講座1回当たり300円とし、講演会は無料とする。
- ④ 意見・苦情等に対しては、必要に応じ区に協議のうえ、迅速かつ円滑な対応を図ること。また、対応した内容については速やかに区に報告すること。
- ⑤ 各講座・講演会終了後、受講生からの感想・今後の希望テーマ等について、アンケートを実施し、報告書を作成し区に提出すること。
- ⑥ 天候又は災害等の理由により、区は講座・講演会中止の決定を求めることがある。中止を決定したときは、速やかに受講希望者へ中止の連絡を行うこと。
- ⑦ 受託者の判断により講座・講演会を中止とする場合は、速やかに区に報告すること。

7 経費の負担区分

区が提供または負担するものは、次のとおりとする。

- ア 事務処理・講座実施に必要な場所の提供
- イ 事務処理上必要な用紙類、印刷物及び消耗品の提供
- ウ 施設予約受付業務に必要なパソコンの提供
- エ 光熱水費及び電話料の負担
- オ その他、区が必要と認めたもの

8 受託者の責務

- (1) 受託者は、本委託業務を確實良好に履行するために必要な従事者を配置するとともに本委託業務の履行開始当初から円滑な業務が遂行できるよう、受託者の責任において、十分な事前準備を行うこと。
- (2) 受託者は、各業務内容の目的と内容を的確に把握し、事故の防止を第一に、安全かつ快適に使用できるよう万全な配慮をすること。

- (3) 受託者が、業務執行中に施設または第三者に損害を与えたときは、故意または過失を問わず受託者が一切の責任を負うこと。
- (4) 業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない、契約期間終了後においても同様とする。
- (5) 施設内及び一般教養講座・講演会会場で事故が発生した場合は適切に対応し、速やかに事故報告書を区に提出すること。

9 成果物

業務日報・・・施設の使用状況のほか、係員の出勤状況、トラブル対応状況（毎日提出）

収入集計明細表・・・貸室別に一日の売上が把握できるもの（毎日提出）

施設内巡回日報・・・建物点検巡回の報告（毎日提出）

事故報告書・・・事故、クレーム等の報告（都度提出）

月間事業実績報告書・・・講座・講演会に係る月の報告（毎月10日までに提出）

10 支払

成果物検査完了後、月ごとに支払うものとする。

11 引継ぎについて

受託者は、本委託契約が終了した場合、速やかに新たに受託する者に業務に関する情報を引き継ぐとともに、区から本委託業務を新たに受託するものへの引継ぎ等について協力の申し出があったときは、これに協力しなければならない。

12 その他

- (1) 疑義の生じた場合又は本仕様書に定めのない事項は区と協議の上、定めるものとする。
- (2) 区は委託者に対して、委託内容が正しく履行されているか随時検査を行い、報告を求めることができる。また、区は必要があると認めたとき、受託者に対して改善の指示をすることができる。