

東大阪市消防局防災学習センター受付案内等業務委託仕様書

令和 7 年 4 月

東大阪市消防局警防部予防課

目次

1	委託業務の概要-----	1
(1)	委託業務名-----	1
(2)	目的-----	1
(3)	本業務委託に関する基本的な考え方-----	1
(4)	契約期間-----	1
(5)	引継ぎ期間-----	1
2	委託業務の要件-----	1
(1)	実施場所-----	1
(2)	実施日時-----	1
(3)	実施内容-----	2
(4)	実施体制-----	3
(5)	勤務必要人員-----	4
3	本業務に係る準備業務-----	5
(1)	スケジュール策定-----	5
(2)	業務計画書等の作成・提出-----	5
(3)	本業務に関する業務フロー図の作成・提出-----	5
(4)	本業務に関する業務マニュアルの作成・提出-----	5
4	本業務に求められるサービス水準の指標-----	5
(1)	来館者数-----	5
(2)	来館者アンケート結果-----	5
(3)	ウェブサイト閲覧数-----	5
5	引継ぎ業務-----	6
6	委託業務履行の検査-----	6
(1)	成果物及び納入物-----	6
(2)	検査方法-----	6
7	本業務遂行上の留意点-----	7
8	個人情報保護について-----	7
(1)	守秘義務及び個人情報の取扱い-----	7
(2)	個人情報を記録した文書等の取扱い-----	7
(3)	事故発生時の対応-----	8
9	その他-----	8

1 委託業務の概要

(1) 委託業務名

東大阪市消防局防災学習センター受付案内等業務

(2) 目的

東大阪市消防局防災学習センター（以下「防災学習センター」という。）における受付案内等に関する業務（以下「本業務」という。）を民間委託することで、本業務の質の維持及び向上を図り、市民の防災意識の一層の向上を図ることを目的とする。

(3) 本業務委託に関する基本的な考え方

本業務は、引継ぎ期間を設けて東大阪市（以下「市」という。）と前受託事業者及び受託事業者が協力し、業務を詳細に分析、可視化することにより標準化を図り、安定した業務運営を続けながら円滑に引き継ぎがなされた後、受託事業者によって滞りなく運営が継続されていくことを目指している。そのため、受託事業者にあっては、引継ぎ期間中に前受託事業者が作成した業務計画書等や、運用ルール等を確認するとともに、前受託事業者が蓄積してきた知識や技術、ノウハウ等を引き継いだうえで業務分析を進め、新たな業務計画書等を作成すること。また、契約切り替え時には即戦力としてその力が発揮される体制を構築するため、引継ぎ期間にも専門的な知識・能力を備え、本業務稼働時にサービス水準が低下することがないよう留意すること。

(4) 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで（履行期間は令和7年7月1日から開始）

(5) 引継ぎ期間

契約締結日から令和7年6月30日まで（引継ぎ期間については役務の提供を受けないため、この期間の委託料の支払いは生じない。）

2 委託業務の要件

(1) 実施場所

東大阪市稲葉一丁目1番9号

東大阪市消防局防災学習センター

(2) 実施日時

ア 実施日

本業務を実施する日は、次の(ア)及び(イ)に該当する日を除く日とする。

(ア) 休館日

月曜日（その日が国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日に当たるときは、その翌日とし、その翌日以降休日が続くこととなる場合においては、連続する休日の最後の休日の翌日とする。）及び年末年始（１２月２９日から１月３日まで）

(4) 臨時休館

市が、災害の発生や気象情報、その他の社会情勢等により、休館が適当であると判断した場合

イ 実施時間

防災学習センターの開館時間は午前９時３０分から午後５時までとし、その前後に始業前点検及び終業後点検を実施すること。

(3) 実施内容

ア 受付業務

- (7) 予約の受付（予約調整及びパソコン入力を含む。）
- (4) 来館者の受付（電話及びメール対応を含む。）
- (7) (7)及び(4)に関連するその他の受付業務

イ アテンド業務

- (7) 防災学習ゾーンにおける解説案内
- (4) 防災体験ゾーンにおける体験指導
- (7) 多目的ホールにおける団体対応
- (エ) 団体の下見、視察、職場体験等の対応
- (カ) バス乗降時の対応
- (7) (7)から(カ)までに関連するその他の業務

ウ 広報業務

- (7) ウェブサイトの作成、運営管理
- (4) SNSの運営管理
- (7) デジタルサイネージの運営管理
- (エ) イベントの企画及び実施

来館促進、リピーターの確保を図るため、連休や学校の長期休暇等にイベントを開催すること。なお、内容についてはその都度、市と調整するものとし、防災を楽しく学べる視点を重視した広く市民の参加が期待できるものとする。

また、イベントの開催については年間２回以上とすること。

(㊦) 広報啓発品の作成

来館促進を図るための広報啓発品を作成し、来館者に配布する。物品の内容、数量等についてはその都度、市と調整するものとする。なお、過去の実績は以下のとおり。

令和４年度：色鉛筆（単価 63 円×1,100 個）

令和５年度：クリアファイル（単価 45.4 円×1,500 個）

令和６年度：缶バッジ（単価 65.34 円×1,200 個）

(㊧) (㊦)から(㊩)までに関連するその他の業務

エ 管理業務

(㊰) 防災学習センターの開錠及び施錠

(㊱) 始業及び終業時における備品・機器等の点検及び記録

(㊲) 非常時における来館者の避難誘導等の保安対応

(㊳) 防災学習センター内の巡回及び異常発見時の市への報告

(㊴) 防災学習センター内の整理整頓、軽微な清掃、ポスター及びチラシ等の管理及び廃棄

(㊵) 防災学習センターにおける鍵の管理

(㊶) 業務日誌、月末集計等の入力及び報告

(㊷) アンケートの実施及び集計

(㊸) サービスに関する苦情受付・処理

(㊹) 勤務割、役割分担等スタッフに関すること

(㊺) (㊰)から(㊹)までに関連するその他の業務

(4) 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じられる適切な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築する。なお、業務担当責任者及び現場スタッフとも原則として受託事業者において直接雇用することとし、本業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに市に報告し、対策を施すこと。

ア 業務担当責任者

受託事業者は、現場スタッフの管理、市との契約及び本仕様書の内容に関する協

議等の権限を有している者を業務担当責任者として選任し、以下の事項を行わせること。なお、業務担当責任者は防災学習センターに常駐する必要はないが、現場スタッフを兼務することはできない。

- (7) 市との連絡調整（定例会への出席を含む。）
- (イ) 各種報告書の提出
- (ロ) 業務計画及び状況に応じた現場スタッフの適切な配置
- (エ) 現場スタッフの管理・監督
- (オ) 苦情、意見等への対応及び市への報告
- (カ) トラブル発生時における対応及び市への報告

イ 現場スタッフ

- (7) 現場スタッフのうち、リーダー（１人）及びサブリーダー（２人）については、甲種防火管理者、防災管理者、防災士いずれかの資格を有し、救命講習の受講経験を有する者とし、他のスタッフを統括すること。
- (イ) 現場スタッフについては、以下の条件を満たすものを配置すること。
 - a 基本的なビジネスマナーを身に着け、来館者に対する円滑な対応ができること。
 - b 当該業務内容について適正に理解し、遂行できること。
 - c コンプライアンスに関する高い意識を持っていること。
- (ロ) 受託事業者は、現場スタッフに対し、本業務の開始前及び開始後に定期的に本業務を実施するため必要な知識を習得するための研修（服務規律・倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

(5) 勤務必要人員

ア 受託事業者は、現場スタッフが３人を下回らないように防災学習センターに勤務させること。ただし、１ヶ月の開館日数のうち６割以上かつ土日祝日においては、常時４人以上勤務させるものとする。なお、繁忙期（イベント開催時、団体予約件数が多い日等）・閑散期（団体予約のない日等）の人員調整については、市と受託事業者間で協議することができる。

イ 勤務する現場スタッフのうち、リーダー又はサブリーダーを常時配置すること。

ウ 受託事業者は、現場スタッフに欠員が生じた場合、業務担当責任者に交代要員を配置する等必要な措置を講じさせ、本事業の円滑な遂行に努めること。

エ 受託事業者は、休館日等に開館が必要となった場合は、市と協議の上、現場スタッフを必要に応じて配置すること。

3 本業務に係る準備業務

(1) スケジュール策定

受託事業者は契約締結後、速やかに業務担当責任者に本業務開始に向けた準備のスケジュール案を作成させ、市の下承を得たうえでスケジュールに従い、前受託事業者から本業務の引継ぎを受けること。なお、スケジュール策定後、変更が発生する場合には、市と協議のうえ変更したスケジュール案を作成し、市の下承を得て実施すること。

(2) 業務計画書等の作成・提出

受託事業者は契約締結後、業務担当責任者に前受託事業者が作成した業務計画書等を確認させるとともに、現場スタッフリーダー及びサブリーダーに前受託事業者が蓄積してきたノウハウ等の引継ぎを受けさせ、業務分析を進めること。また、履行期間開始までに業務計画書を作成し、市の下承を得ることとする。

(3) 本業務に関する業務フロー図の作成・提出

受託事業者は、業務計画作成後、実施体制の内容を踏まえた業務体制を整備し、業務担当責任者に業務フロー図を作成させ市に提出すること。その際、本業務実施に係る緊急時の連絡体制も含めること。

(4) 本業務に関する業務マニュアルの作成・提出

受託事業者は、業務担当責任者及び現場スタッフリーダーに本業務全般にわたった詳細なマニュアルを作成させ、市に提出すること。なお、マニュアル作成にあたっては現行のマニュアル及び前受託事業者の本業務実施状況を参考とし、令和7年7月1日以降の本業務を支障なく開始できる内容とする。

4 本業務に求められるサービス水準の指標

(1) 来館者数

一年間の来館者数 13,000 人を目標とすること。

(2) 来館者アンケート結果

来館者アンケートにおいて、満足度 80%以上を目標とすること。

(3) ウェブサイト閲覧数

受託事業者にて運営する防災学習センターのウェブサイトにおいて、閲覧数 8,000

以上を目標とすること。

5 引継ぎ業務

引継ぎ期間中、防災学習センターは通常通り運営されていることから、受託事業者は作成された業務計画書等に基づき、令和7年7月1日からの本業務開始に向けて、前受託事業者からの引継ぎ等、業務ノウハウの継承と現場スタッフの育成に特化した体制を取るものとする。

また、本業務委託の契約満了等により受託事業者が変更となる場合には、市及び次回受託事業者に対し、安定して円滑に事業運営ができるよう引継ぎを行うこととし、この場合に要する費用（次回受託事業者に要する費用は除く。）は受託事業者の負担とする。

6 委託業務履行の検査

(1) 成果物及び納入物

受託事業者は、業務担当責任者に各業務の履行状況及び成果の取りまとめた以下の成果物を提出させること。なお、成果物の詳細にあつては業務計画書に記載することとする。

ア 開館日毎

運営日誌

イ 月毎

(ア) 統計資料

(イ) 業務実績報告

(ウ) 業務分析

ウ 年（度）毎

(ア) 業務分析、改善報告書

(イ) 業務フロー図（更新）

(ウ) 業務マニュアル（更新）

(エ) 業務手順・人員の配置を明らかにした書類等

(オ) 業務責任者・業務従事者名簿（変更があった場合はその都度とする）

(カ) その他、市が指定するもの

(2) 検査方法

各業務の履行状況については、上記成果物等の内容を確認することにより検査を行う。

7 本業務遂行上の留意点

- (1) 受託事業者は、契約後 1 週間以内に業務担当責任者を選任し、現場スタッフの名簿（資格等を確認できる書類を含む。）とともに市に提出すること。
- (2) 受託事業者、業務責任担当者、現場スタッフリーダーと市との間で、毎月、定例会を開催する。
- (3) 受託事業者は、現場スタッフに本業務に適した服装で業務にあたらせること。なお、本業務に適した服装については、業務引継ぎ期間中にカタログ又は見本等を提示して市に提案し、承認を受けることとする。
- (4) 現場スタッフは、本業務に従事する際には常時、受託事業者の社員証等の身分証明書を携帯すること。
- (5) 本業務実施に際しては、本仕様書に定めるもののほか、以下の関係法令等を遵守すること。

ア 労働基準法その他労働関係法令

イ その他関係法令、規則及び規程

8 個人情報保護について

- (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託事業者は、本業務の実施にあたり「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年 5 月 30 日号外法律第 57 号）及び関係法令を遵守すること。

イ 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏洩及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務終了後（解除の場合も含む。）においても同様とする。

ウ 受託事業者は、業務担当責任者及び現場スタッフと、本業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報や機密情報の漏洩及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを市へ提出すること。なお、業務開始後に業務担当責任者及び現場スタッフを新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを市に提出すること。

- (2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した申込書等（以下「申込書等」という。）について、漏洩、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じ

ること。

イ 受託事業者は、業務マニュアル等に定める場合を除き、申込書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するために必要な措置を講じること。

ウ 受託事業者は、本業務終了後または市が求めた時は、本業務において入手し、又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を返還し、又は市の指示する方法により廃棄しなければならない。その場合、受託事業者は廃棄した旨を称する書面を市に交付することとする。

(3) 事故発生時の対応

受託事業者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申込書等について、漏洩、紛失、目的外の使用、又は収集、紛失、毀損等を発見した時は、直ちに市にその内容を報告し、具体的な対応について協議するものとする。なお、当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該処置後直ちに市に漏洩等の内容及び処置について報告し、対応を協議すること。

9 その他

本仕様書に定めのない事項については、都度、市と協議のうえ決定する。