

(別添)

## 愛媛県産業技術研究所紙産業技術センター研究交流棟受付等業務仕様書

この仕様書は、愛媛県産業技術研究所紙産業技術センター（以下「紙産業技術センター」という。）の受付・管理業務の概要を示すものであり、本書に定めのない事項であっても、軽易な業務で甲が紙産業技術センターの運営上必要と認めた事項については、契約金額の範囲内でこれを実施するものとする。

### 1 委託業務日

- ① 研究交流棟の展示コーナー及び交流サロンの休館日を除く開館日をいう。  
上記の休館日とは月曜日（月曜日が休日に当たるときは直後の平日）、休日の翌日（この日が土曜日・日曜日・休日に当たるときは直後の平日）、年末年始（12月27日～1月5日）及びセンター点検業務・気象状況等による臨時休館日をいう。
- ② ①に関わらず管理業務日は土曜日・日曜日及び休日（12月27日～1月5日を除く）にのみ行うものとする。

### 2 委託業務時間

委託業務の時間は次のとおりとするが、甲乙協議のうえこれを変更することができる。

特に、週休日及び休日に貸館等がある場合の対応については、必要が生じた場合、業務担当者を貸館の時間に併せて勤務時間をスライドするものとする。（この場合には、入口門扉の開閉及び研究交流棟の警備システムの操作を受付担当者が行うことがある。）

- (1) 1日の業務時間は8時40分から17時10分までの7時間30分とする。  
（昼休み1時間を除く。）
- (2) 昼休みの取扱いは次のとおりとする。
  - ① 受付担当者2名以上勤務の場合は、交替で取得すること。
  - ② 受付担当者1名勤務の場合は、来館者の状況を勘案して適宜取得することとし、必要に応じて甲に連絡すること。
- (3) 受付業務臨時増員分を配置するときは、半日単位（3時間45分）で業務に従事するものとする。

### 3 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。（詳細は「受付等業務実施要領」のとおり）

- (1) 受付業務
  - ① 研究交流棟1階受付における来館者への総合案内業務（貸館対応を含む）
  - ② 研究交流棟来館者への展示物等の案内・説明業務
  - ③ 研究交流棟設備の操作及び施設の施錠・解錠等管理業務
  - ④ 研究交流棟消防設備の点検業務
  - ⑤ 研究交流棟来館者からの質問・苦情等の総合対応業務
  - ⑥ 研究交流棟に関するアンケート等集計・分析業務
  - ⑦ 体験教室における事業実施業務及び開催準備業務の補助
  - ⑧ 来館者に対する水引細工の実技指導
  - ⑨ 一般向け書籍の貸出業務
  - ⑩ 案内・掲示板等作成業務
  - ⑪ 研究交流棟の運営に関する資料の作成補助業務
  - ⑫ 研究交流棟清掃業務
  - ⑬ 見学・体験等の申込受付業務

## (2) 管理業務

- ① 入口門扉及び研究交流棟の開閉（警備システムの操作含む）業務
- ② 防犯業務
- ③ 空調設備操作業務
- ④ 施設周囲巡回業務
- ⑤ 清掃業務
- ⑥ 電話対応業務
- ⑦ 新聞・郵便物の收受業務
- ⑧ 来館者対応業務

## (3) その他

- ① その他、甲が必要と認める業務

## 4 業務担当者の配置日及び配置数

業務担当者の配置日及び配置数は次のとおりとする。

### (1) 配置について

- ① 受付業務、管理業務を各1名ずつ配置する。
- ② 1の委託業務日に関わらず、管理業務については甲の業務のため職員が出勤する日（別途事前に通知する）は配置しない。
- ③ 受付業務臨時増員分については必要に応じて乙が配置する。
- ④ 甲の業務で必要とする時は受付業務臨時増員分を配置する。（別途事前に通知する）

### (2) 業務ごとの配置人数について（別添「勤務シフト試算基準」による。）

受付業務分	（年間延人数	292人役）
管理業務分	（年間延人数	112人役）
受付業務臨時増員分	（年間延人数	15人役）

## 5 来館者への対応要領

- (1) 来館者への対応は、親切・丁寧かつ明瞭な対応を行うこと。
- (2) 来館者からの苦情に対しては速やかに対応するとともに、記録を残しておくこと。  
また、重要と思われる案件や対処方法が不明の場合は、早急に甲に取り次ぐこと。
- (3) 報道関係者からの取材については、甲が対応するので速やかに取り次ぐこと。なお、週休日及び休日に職員がいない場合は、取材に応じられない旨伝えること。
- (4) 展示コーナーでの展示物等の案内・説明にあたっては、甲から提供する資料をあらかじめ熟読して円滑な説明が行えるようにすることとし、質問に関し不明の点がある場合は、必要に応じて甲に取り次ぐこと。なお、円滑な説明が行えなかった質問については、甲より資料提供を受けて習熟を行うこと。
- (5) 水引実技を習熟し、体験を希望する来館者に対して適切な指導を行うこと。

## 6 業務実施に当たっての服装

- (1) 受付担当者については特に指定は設けないが、スーツ、制服等来場者に対して不快感を与えない服装とし、Gパン、Tシャツ、トレーナー等ラフな印象を与える服装は不可とする。
- (2) 管理担当者については、清掃作業のできる服装とする。
- (3) 業務担当者に対し名札を着用させること。

## 7 業務担当者の監督

- (1) 乙は、業務担当者に対し応接マナー等の研修を行い、研修内容等を甲に報告すること。

- (2) 乙は、業務担当者に対し研修の一環として、甲が行う消防訓練に参加させること。
- (3) 乙は、乙の正社員の中から本契約の業務実施に係る総括責任者を選任すること。
- (4) 総括責任者は請負業務の遂行状況を常に把握し、業務担当者を総合指揮・監督すること。また、月に1回以上は、現地にて業務状況を確認し、業務担当者に必要な指示を行うこと。

## 8 業務報告等

- (1) 乙は契約締結後、速やかに、担当者名簿（様式1）を甲に提出すること。また、変更があった場合も同様とする。
- (2) 乙は、毎月の業務計画（様式2）を前月中に甲に提出すること。
- (3) 乙は、毎月の業務実績（様式3）を翌月10日までに甲に提出すること。
- (4) 乙は、毎日の業務実施状況を業務日誌（様式4）に記録し、甲に提出すること。
- (5) 乙は、乙の受付業務担当から連絡を受けた時は臨時増員分の配置を行うこと。
- (6) 乙は、臨時増員分が紙産業技術センターの見込んだ人数以上に必要としても乙の負担とする。

## 9 関係法令の遵守等

乙は、業務担当者の配置にあたり、1ヶ月を平均して1週の所定労働時間が40時間を超えないようにするほか、労働基準法等の関係法令を遵守すること。

## 10 その他

乙は、受付担当者の配置にあたり次の事項を考慮すること。

- (1) 甲の施設の付属機器（放送設備等）や展示設備機器（パソコン・ビデオ等）の各種操作を短期間で習熟できるよう基礎的知識をもった者を配置すること。
- (2) 展示コーナーの説明にあたっては、紙に関する科学・産業・文化等に関する基礎的知識を有し、かつ、学習意欲のある者を配置すること。
- (3) 配置する受付担当者は、習熟度向上のため、極力、固定化すること。

## 受付等業務実施要領

仕様書に定める委託業務の具体的内容は次のとおりとする。

### (1) 受付業務

- ① 研究交流棟 1 階受付における来館者への総合案内業務  
紙産業技術センター来館者（一般県民、紙関係業者、貸館来館者等）に対し、催し物の案内、部屋の案内、紙産業技術センター職員（以下「センター職員」という。）への取り次ぎ等。  
なお、1Fファミリートイレを利用する身体障害者等がいる場合、緊急事態が発生していないか十分注意すること。
- ② 研究交流棟来館者への展示物等の案内・説明業務
  - 一 紙産業技術センター来館者に対する展示物等の案内・説明
  - 二 甲の要請により、団体来館者等に対する施設全体の案内・説明
- ③ 研究交流棟設備の操作及び施設の施錠・開錠等管理業務
  - 一 研究交流棟設備（窓・ドア・排煙口・照明・音響・ビデオ等）の操作及び展示物の管理。
  - 二 研修室・会議室・控室・OAルーム・給湯室（1F、2F）等各部屋及び研究交流棟の施錠・解錠
  - 三 研修室・会議室・控室等の貸館における設備（机・椅子・音響設備等）の貸出及び返却管理に関する補助業務
  - 四 研究交流棟施設・設備の故障・不具合等の確認及び甲への報告。  
ただし、軽易な電球交換は実施する。
- ④ 研究交流棟消防設備の点検業務  
研究交流棟の消防設備を点検し、その結果を甲が定める「火気関係自主検査チェック表」及び「閉鎖障害等自主検査チェック表」に記載し、月初めに甲に提出。
- ⑤ 研究交流棟来館者からの質問・苦情等の総合対応業務  
来館者からの質問・苦情等の受付・記録及び適切な対応並びに甲への伝達
- ⑥ 研究交流棟に関するアンケート等の集計・分析業務
  - 一 研究交流棟 1 階受付に設置しているアンケート回収箱からのアンケートの回収
  - 二 アンケートに記載された質問・提案等の取りまとめ
  - 三 研究交流棟の来館者数及び水引体験者数の集計
- ⑦ 体験教室における事業実施業務及び開催準備業務の補助
  - 一 紙産業技術センターが主催する「体験教室」当日における受付及び実技指導の補助
  - 二 「体験教室」開催準備作業（資料作成、資材加工、会場設営、リハーサル等）の補助
- ⑧ 来館者に対する水引細工の実技指導  
来館者の水引体験に関し、関連機器の操作及び実技に関する指導・助言
- ⑨ 一般向け書籍の貸出業務
- ⑩ 案内・掲示板等作成業務
- ⑪ 研究交流棟の運営に関する資料の作成補助業務
- ⑫ 研究交流棟清掃業務  
1 日 1 時間程度（概ね午前中に 30 分、午後 30 分）、次の項目から選択し、清掃業務を行い、実施内容を業務日誌に記載しておくこと。ただし、来館者が多く、実施できない場合には免除するので、業務日誌にその旨を記載しておくこと。  
なお、以下の二、三については、清掃業者の作業を阻害しないように、清掃業者が作

業していない時間帯に実施する等調整を図りながら実施すること。

一 研究交流棟玄関外側の渡り廊下（総合案内板から実験棟の境界まで）の床清掃、研究交流棟玄関の風除室・ホールタイル貼り部分・階段下のフローリング部分の床や机・椅子等の清掃

二 展示品の埃取り及び乾拭き

三 研修室・控室・会議室の机・椅子等の清掃（床は除く）

⑬ 見学、体験等の申込受付業務

一 団体の見学、体験等の申込があった場合は予約を受ける。

別添様式6の団体用申込書に必要事項を記入のうえ人員配置計画をたてる。

同様式中欄の人員配置計画に記入後、甲に提出する。

二 受付業務担当者は見学・体験等の予約人数により乙の配置計画で対応できない時は、乙に受付業務臨時増員分を配置する旨連絡すること。

ただし、施設使用と併せた予約についてはセンター職員と協議すること。

⑭ 休日等において貸館の予約があった時は後日職員へ連絡するよう指導すること。

⑮ その他

上記①～⑭について、業務日誌に記載のこと。

(2)管理業務

① 入口門扉及び研究交流棟の開閉業務

来庁時に入口門扉のダイヤルキー(番号は甲が別途通知する)を外し、門扉を開けた後、管理研究棟へ警備システムを解除、解錠のうえ入室し、研究交流棟の警備システムを解除する。なお、管理研究棟から退室する際、職員不在の場合は、管理研究棟の警備システムをセットのうえ施錠しておくこと。(以下、管理研究棟へ入室する業務を実施した場合に同様とする。)

退庁時は来庁時と逆の操作を行う。

② 防犯業務

一 来庁時に管理研究棟へ入室した際、防犯ビデオの撮影を開始する。退庁時は防犯ビデオの撮影を終了する。

二 不審者の建物内への侵入や火災等の非常事態を発見した場合には、機械警備受託業者と連携のうえ対処し、関係機関へ連絡を行うこと。

なお、重大な事態が生じている場合には、センター職員に連絡すること。

③ 空調設備操作業務

必要に応じて管理研究棟へ入室し、研究交流棟の冷暖房操作を行うこと。なお、節約に努め不必要な冷暖房は行わないこと。

④ 施設周囲巡回業務

1日に午前・午後1回以上施設周囲を巡回し異常がないか確認すること。

⑤ 清掃業務

1日2時間程度(概ね午前に60分、午後60分)、次の項目から選択し、清掃業務を行い、実施内容を業務日誌に記載しておくこと。ただし、来館者が多く、実施できない場合には免除するので、業務日誌にその旨を記載しておくこと。

なお、業務内容については、甲と協議しながら行うこと。

一 草引き、低木の剪定

二 窓ふき

三 敷地内のゴミ・埃・枯葉等の清掃

- 四 散水業務（降雨状況、降雨予想を考慮すること）
  - 五 薬剤（スプレーによる）散布
  - 六 巡回により、ハチの巣の初期を発見した時は除去  
大きくなって危険と判断した時は日誌に記載
  - 七 その他建物内外を問わず必要な清掃
- ⑥ 電話対応業務  
電話に対応するため、常に1名は受付に待機すること。やむを得ず全員席を離れる場合には、PHS電話への転送機能を利用し、電話対応を行うこと。
- ⑦ 新聞・郵便物の收受業務  
郵便受けに配達される新聞・郵便物を管理研究棟事務室の受付の前に移動しておくこと。なお、現金書留や受取印が必要なものが配達された場合には、職員が出勤する日に再配達してもらうこと。
- ⑧ 来館者対応業務  
来館者が多く、受付業務担当者が対応困難な場合には、玄関付近で簡単な対応を行うこと。
- ⑨ その他  
上記①～⑧については業務日誌に記載すること。

### (3) その他

- ① 職員への緊急連絡業務  
管理業務日にセンター職員へ連絡協議事項がある場合には、別途紙産業技術センターから交付される職員緊急連絡先名簿（様式5）により職員へ連絡すること。
- ② 火災、地震等の発生時の初期消火放送、消防等への通報、避難誘導を行うこと。
- ③ その他、受付等に関して甲が必要と認める業務。

### (特記事項)

- 1 随時来館者に対する水引細工の実技指導を円滑に行うため、紙産業技術センター体験コーナー用ビデオ等を利用して、業務開始日までに次の事項を習熟しておくこと。
- (1) 水引細工の作り方：基本編（あわじ結び、玉結び、四つ編み）
- 2 愛媛大学大学院農学研究科（修士課程）バイオマス資源学コース及び同大学紙産業イノベーションセンターについて、愛媛大学占有エリアは愛媛大学が施錠・解錠及び警備システムのセット・解除をするため警備システム等の操作に留意すること。
- (1) 研究交流棟への入退出時については、愛媛大学の使用の有無に関わらず警備システムのセット・解除をすること。
- (2) 愛媛大学が既に退出している時は通用口、通用門の施錠をすること。