

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3年8月

東大阪市消防局警防部予防広報課

目次

1	委託業務の概要	3
(1)	委託業務名	3
(2)	目的	3
(3)	本業務委託に関する基本的な考え方	3
(4)	本業務に求められるサービス水準の指標	3
(5)	期待する効果	3
2	委託業務の内容	4
(1)	契約期間	4
(2)	準備期間	4
(3)	業務範囲	4
3	本業務に係る準備業務の内容	6
(1)	スケジュール策定	6
(2)	業務計画書等の作成・提出	7
(3)	引継業務	8
4	委託業務の要件	8
(1)	業務場所	8
(2)	実施日時	8
(3)	実施体制	9
(4)	業務従事者に対する研修	10
5	本業務遂行上の留意点	10
(1)	守秘義務及び個人情報の取扱い	11
(2)	個人情報を記録した文書等の取扱い	11
(3)	情報機器の持込み制限	11
(4)	事故発生時の対応	12
(5)	関係法令等の遵守	12
(6)	感染症予防対策の実施	12

6	委託業務履行の検査.....	12
	(1) 成果物及び納入物.....	12
	(2) 検査方法.....	13
7	その他.....	13

1 委託業務の概要

(1) 委託業務名

東大阪市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、準備期間を設けて東大阪市（以下「市」という。）と受託事業者が相互に協力し、業務を詳細に分析、可視化することにより、標準化を進め、円滑かつ安定した業務運営を目指している。そのため、受託事業者は準備期間にも専門的な知識・能力を備えることはもとより、本業務稼働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とともに、本業務遂行上で目的を達成するために発生した課題等についても受託事業者が主体的に改善を図ることができる体制を構築する。

(4) 本業務に求められるサービス水準の指標

ア 来館者数

1年間の来館者数 13,000 人を目標とすること。

イ 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。

ウ ウェブサイト閲覧数

受託事業者において立ち上げ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。

エ モニタリング

業務計画書にて定めるモニタリングにおいて、その結果を規定の点数若しくはランク以上とするとともに、その結果を消防局ウェブサイトで公開する。

(5) 期待する効果

ア 本業務の円滑な実施

本業務における業務手法や工程を分析し、業務フローや業務マニュアルを整備す

ることにより可視化することで、業務工程の標準化を図る。

イ 安定した業務運用の維持

標準化した業務工程を共有するとともに、マニュアルの徹底を図ることにより、業務の効率化とミス発生の防止を図る。

ウ サービス水準の維持等

市と受託事業者双方の適切な役割分担と、チェック体制を確立することにより、業務全体の質の維持・向上を図る。

2 委託業務の内容

(1) 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで（履行期間は令和4年4月1日から開始）

(2) 準備期間

契約締結日から令和4年3月31日まで（準備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。）

(3) 業務範囲

委託する業務は、下表に掲げるもののうち受託事業者欄に○印の付されたものとする。

ア 管理業務

業 務 内 容	受託事業者	市	備 考
防災学習センター全体の管理及び総括に関すること。		○	
防災学習センターの開錠及び施錠	○		
防災学習センター内の巡回及び異常発見時の報告	○		
非常時における来館者の避難誘導等の保安対応等	○		
ポスター・チラシ等の管理及び廃棄	○		
ゴミの分別	○		
ゴミの収集及び廃棄		○	※1
防災学習センター内における軽微な清掃	○		
防災学習センターの日常清掃		○	※1
備品、機器等の整理整頓	○		

備品、機器等の点検（始業及び終業時）、記録	○		
備品、機器等の点検（保守点検・動作点検）、記録		○	※2
備品、機器等の定期メンテナンス		○	※2
備品、機器等の不具合等に関する処置		○	※2
サービス等に関する苦情受付・処理	○	○	
勤務割、役割分担等、職員に関すること。	○		
感染症の情報収集及び予防対策	○		
各種消耗品の補充	○	○	※3
業務日誌、月末集計等の入力及び管理	○		
防災学習センターに係る鍵の管理	○		
アンケートの実施	○		

※1 別途契約事業者により実施（清掃関係）

※2 別途契約事業者により実施（備品、機器等関係）

※3 別途契約事業者で補充する下記の消耗品以外のもの

(ア) 印刷物（防災学習センターパンフレット・修了証用紙）

(イ) 消毒用アルコール（1ヶ月1リットル）

(ウ) プロジェクターランプ

(エ) 煙避難体験用原液

(オ) リストバンド

イ 受付及び案内業務

業 務 内 容	受託事業者	市	備 考
来館者対応（電話対応を含む。）	○		
予約受付（予約調整及びパソコン入力を含む。）	○		
リストバンド登録（パソコン入力を含む。）	○		
来館者のアテンド	○		
視察・職場体験の受入れ	○		

ウ 広報業務

業 務 内 容	受託事業者	市	備 考
ウェブサイトの作成	○	○	
新たな広報活動の提案	○		
イベント等での防災学習センターの広報		○	
イベントの企画・実施	○		※ 1
広報啓発品の作成	○		※ 2

※ 1 来館促進を図るため、ゴールデンウィーク等の連休、学校の長期休暇中等に防災の普及啓発に関するイベント及び防災に関する講習会を開催すること。なお、イベント等の内容については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。なお、最低開催数は年間1回以上とする。

※ 2 来館促進を図るための広報啓発品を作成し、来館者に配布すること。なお、物品の内容、数量等については市と調整するものとする。なお、過去実績として、東大阪市立小学校から社会見学での団体来館者（例年 1500 人程）に対し、消防車型消しゴム（単価 35 円～65 円程度）を配布していたものである。

エ その他の業務

業 務 内 容	受託事業者	市	備 考
維持管理協議会の出席		○	
展示グラフィック等リニューアル		○	
展示設備更新		○	

3 本業務に係る準備業務の内容

受託事業者は準備期間中、本業務を円滑に執行するために、現行業務の手法や手順を詳細に調査・分析し、創意工夫により過不足のない業務体制を構築することとする。準備業務としての業務計画書作成を通じて業務フローの作成やマニュアルの作成等により業務の可視化を行うとともに、それを徹底し標準化させることで、効率を高める体制を構築すること。

(1) スケジュール策定

受託事業者は契約締結後、速やかに本業務開始に向けた準備のスケジュール案を作

成し、市の下承を得たうえでスケジュールに従い、本業務の準備を実施すること。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を作成し、市の下承を得たうえで実施すること。

(2) 業務計画書等の作成・提出

受託事業者は、契約締結後、速やかに本業務を円滑に行えるように、以下に示す業務計画書等を作成すること。

なお、作成した業務計画書等は市に提出し、市の下承を得ることとし、各ドキュメント類の確認、遂行時の体制、遂行内容の確認方法に加え、確認の結果明らかになった課題等について、PDCAサイクルに留意した業務計画書等を作成すること。

ア 業務計画書

受託事業者は、契約締結後速やかに業務計画書を作成し、市に提出しなければならない。

なお、業務計画書には、次の事項を原則として記載するものとする。

- (ア) 業務概要
- (イ) 業務項目
- (ウ) 実施方針
- (エ) 業務工程
- (オ) 業務実施体制
- (カ) 成果品の内容・部数
- (キ) モニタリング方法
- (ク) その他（市が求めるもの）

イ 本業務に関する業務フロー図

受託事業者は、業務計画書作成後、実施体制の内容を踏まえた業務体制を整備し、業務フロー図を作成すること。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。

ウ 本業務に関する業務マニュアル

受託事業者は、本業務全般にわたって、詳細なマニュアルを作成すること。

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受付案内等業務の実施

状況を参考として、令和4年4月1日以降の本業務を支障なく開始できる内容とする
ること。

(3) 引継業務

準備期間中、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4年4月1日からの本業務に向けて、市職員か
らの引継ぎ等、業務ノウハウの継承と、業務従事者の育成に特化した体制をとるもの
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。

4 委託業務の要件

(1) 業務場所

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 他

(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連続することと
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）

(イ) 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前点検を実施すること。

(3) 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こと。

また、業務従事者の人材育成を図るため、総合的な計画を策定し、当該計画には計画的、系統的な研修計画を盛り込むこと。特に接遇、個人情報保護及び防災知識等に関する研修は、年間に複数回計画し、実施すること。

ア 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、市との契約及び仕様書の内容に関する協議等の権限を有している者をいう。なお、業務責任者は甲種防火管理者、防災管理者、防災士の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する。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者をいう。

イ 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、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。

受託事業者は、本業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の願望度合い等を考慮しつつ、適正に本業務を遂行できる体制を整えること。

ウ 業務責任者の配置及び業務

(7) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。

業務責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

(イ) 業務責任者の業務は以下に掲げるものとする。

- a 市との連絡調整
- b 各種報告書の提出
- c 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適切な配置
- d 業務従事者に対する指揮・監督

e 業務従事者に対する指導及び教育

f トラブル発生時における対応及び報告

(ウ) 業務責任者は市との情報共有について定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、本業務に関する市からの連絡事項は速やかに業務従事者に周知徹底すること。

エ 勤務実施人員

(ア) 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者の合計が3人を下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ついては、常時4人以上勤務させること。なお、今年度（令和3年度）からの人員配置ローテーション表については、別紙を参照すること。

(イ) 受託事業者は、委託期間を通じて毎日適正に人員を配置すること。

※ 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）の人員調整を市と受託者協議のうえ行うことができる。

(ウ) 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、業務責任者及び業務従事者を必要に応じて配置すること。

オ 業務責任者及び業務従事者の服装等

業務責任者及び業務従事者は、本業務に適した服装をするとともに本業務従事にあたっては受託事業者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

なお、本業務に適した服装については、業務準備期間中にカタログ、仕様書及び見本を提示して市に提案し、承認を受けること。

カ 突発的な欠員に対する対応

受託事業者は、業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(4) 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、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に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 本業務遂行上の留意点

(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日法律第57号）及び関係法令、「東大阪市個人情報保護条例」（平成11年3月31日条例第2号）並びに「東大阪市個人情報保護条例施行規則」（平成11年4月27日規則第31号）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く、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、業務責任者及び業務従事者と、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、業務開始後に業務責任者及び業務従事者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へ提出すること。

(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、業務仕様書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、本業務終了後又は市が求めた時は、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証する書面を市に交付することとする。

(3) 情報機器の持込み制限

受託事業者は、業務責任者、業務従事者又はその他の関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップパソコン、ノートパソコン、タブレット及びプリンター等の周辺機器を含む。）又は記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末

等」という。)の持込みを原則禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者への報告業務、又は業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、使用用途等を報告のうえ、事前に市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

ア 受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を市のネットワークに接続することを禁止する。

イ 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については市と協議の上、決定すること。

(4) 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。

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、当該措置後直ちに市に漏洩等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

(5) 関係法令等の遵守

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

(6) 感染症予防対策の実施

受託事業者は、本業務を行うにあたり、業務従事者の検温等の健康管理やマスク着用、手指消毒の徹底、来館者が触れる箇所等の定期消毒等、適切な感染症予防対策を講じること。

6 委託業務履行の検査

(1) 成果物及び納入物

各業務(「2(3)業務範囲」を参照)の履行状況及び成果をとりまとめ、以下の成果物等を提出すること。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

業務報告書

イ 月毎

統計資料

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、上記成果品等の内容を確認することにより検査を行うこととする。

なお、検査項目等の詳細は、業務計画書で定めること。

7 その他

本仕様書に定めのない事項については、市と協議のうえ決定することとする。

