

オーテピア総合案内業務委託仕様書

第 I 章 基本事項

1 業務概要

図書館等複合施設「オーテピア」1階に設置する総合案内カウンターにおいて、オーテピア施設全体（オーテピア高知図書館（高知県立図書館及び高知市民図書館本館）、オーテピア高知声と点字の図書館、高知みらい科学館及びそれらの共用空間）の総合案内を行うとともに、施設1階の整理等を行うこと。

2 委託業務の履行期間

令和8年10月1日から令和13年9月30日まで

3 施設概要

- (1)施設名称 図書館等複合施設「オーテピア」
- (2)施設所在地 高知県高知市追手筋2丁目1番1号
- (3)施設規模
 - ①敷地面積 6,605.76 m²
 - ②建築面積 4,182.40 m²
 - ③延床面積 22,765.93 m²
 - ④建物構造 鉄骨造、鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造
 - ⑤階数 5階
- (4)予定来館者数 100万人/年
- (5)その他 高知市津波避難ビルに指定

4 委託料及び支払

本仕様書に定める業務内容を履行するための、業務従事者の募集や教育、業務履行に必要な物品の調達等、総合案内業務の準備・運営に要する全ての費用は本委託料に含めることとする。

委託料の支払対象の期間は、業務履行期間である令和8年10月1日から令和13年9月30日までの5年間とし、委託料は、受託者から毎月提出される業務実績報告書等に基づく履行確認後に、月払いするものとする。

第Ⅱ章 総合案内業務の運営

1 業務実施場所

オーテピア（高知市追手筋2丁目1番1号）

2 カウンター開設日及び開設時間

（別紙「オーテピア各施設開館日及び開館時間予定」参照）

オーテピア高知図書館及びオーテピア高知声と点字の図書館、高知みらい科学館の3施設のうち、1以上の施設が開館している時間帯（(1)及び(2)参照）に合わせカウンターを開設することとし、開館準備、閉館作業等の時間を勘案し業務従事者の業務時間を定めるものとする。

ただし、よさこい祭り期間（8月10日～12日）については、カウンター開設時間を委託者と別途調整する。（※1参照）

(1) オーテピア高知図書館及びオーテピア高知声と点字の図書館

ア 開館時間

火曜日～金曜日 午前9時～午後8時

土曜日 午前9時～午後6時

（7月はオーテピア高知図書館のみ午後8時まで開館）

日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「祝日」という。）

午前9時～午後6時

イ 休館日

月曜日（祝日の場合は開館）、毎月第3金曜日（8月を除く）、

資料特別整理期間（8月11日を含む、8月中の4日間）、

年末年始（12月29日～1月4日）

(2) 高知みらい科学館

ア 開館時間

火曜日～木曜日 午前9時～午後6時

金曜日 午前9時～午後8時

土曜日 午前9時～午後6時

日曜日・祝日 午前9時～午後6時

（祝日と金曜日が重なった場合は、午後8時まで開館）

イ 休館日

月曜日（祝日の場合は開館）、年末年始（12月29日～1月4日）

※1 よさこい祭りの期間については、観客・踊り子へのトイレ施設の提供、県外客への周辺地理案内等のため、よさこい祭り終了（午後9時予定）まで総合案内カウンターを開設する。

3 業務従事者の勤務日

(1) カウンター開設日

(2) 消防訓練日・防災訓練日などのため、委託者が受託者に出勤を求める日（年3回程度）

4 業務従事者の人数等

- (1) 総合案内のカウンター開設中においては、常時1名以上の業務従事者をカウンターに配置すること。
- (2) 業務従事者は制服及び名札を着用すること。制服及び名札の経費は、受託者の負担とする。
- (3) 業務従事者は、身だしなみ、言葉遣い、態度に気を配り、利用者に対して親切・丁寧に対応して不信感、不快感を与えないこと。

5 業務内容

- (1) 館内施設案内等利用者からの質問への応答
- (2) 図書館関連施設（高知市民図書館分館・分室等）、県庁・市役所各部署の場所や電話番号の案内
- (3) 視察・学校見学等の来訪時の各施設職員への連絡
- (4) 駐車券への来館証明スタンプ押印・機械通し（基本的には、各館カウンターで実施する。）
- (5) 周辺地理案内や簡易な観光案内
- (6) パンフレットやチラシ等の補充と管理、不足時の各施設職員への連絡
- (7) 遺失物及び拾得物の対応（館内システムでの検索・入力及び拾得物の施設管理者への引渡し等）
- (8) 返却資料の一時預かりとフロア業務委託職員への引渡し（やむを得ず受け取った場合に限る）
- (9) 利用者の苦情対応及び対応報告。また、対応できない苦情・トラブル発生時には、施設管理者へ連絡
- (10) 1階ロビーやカウンター周辺の監視、及び触法行為を発見した際の施設管理者への通報
- (11) 1階授乳室（常閉）使用時の解錠・施錠
- (12) 両替機の不具合、紙幣・硬貨切れの施設管理者への連絡
- (13) 雨天時のかさ袋入れの出し入れ
- (14) 正面入り口のロールスクリーンの上げ下げ（随時）
- (15) 資料整理日等の図書館休館日（第3金曜日等）にエスカレーター前にポールの設置・撤去を行う（休館日の掲示）。
- (16) 1階ロビー、ラウンジ、カウンター周辺及びオーテピア多目的広場（パラソル含む）の整理整頓・簡易な清掃
- (17) ベビーカー、車イス、カートの使用希望者に場所等を案内すること。
- (18) 駐輪禁止場所に止めている自転車・バイクに「駐輪禁止」のタグ付け（駐輪場満車の連絡が利用者等からあった場合、施設管理者への連絡）
- (19) 災害や急病人発生時の初期対応、及び施設管理者への通報
- (20) エスカレーター非常停止時の対応（緊急時の非常停止ボタンの押下、来館者の誘導等）

- (21) 開館準備時のロビー見回り、閉館時のロビー見回り
- (22) 開館準備時の誘導チャイム電源投入確認、及び閉館作業時の電源切断確認
- (23) 開館準備時の1階休憩コーナーのモニター・DVDの電源投入及び閉館作業時の電源切断確認
- (24) デジタルサイネージ（行事案内等）の電源投入、及び切断
- (25) その他、仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して定める。

6 業務従事者の研修・教育

(1) 委託業務開始前研修

受託者は、業務従事者にAED操作を含む救命救急講習を受講させ、また、施設概要や接遇、守秘義務等に関する研修を実施し、その内容・結果について報告すること。経費は受託者の負担とする。

(2) 委託業務開始後研修

受託者は、委託業務開始後においても定期的に接遇研修等を実施すること。また、委託業務開始後に新たに配置する業務従事者に対しても、業務に従事する前に(1)の研修等を実施すること。経費は受託者の負担とする。

7 業務従事者の監督

- (1) 受託者は、業務従事者の労務及び健康の適正な管理を行うこと。
- (2) 受託者は、受託者の社員（パート、アルバイトを除く）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。
- (3) 総括責任者は、業務の遂行状況を把握し、業務従事者を指揮・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、業務従事者に必要な指示を行うこと。

8 業務報告等

(1) 業務従事者名簿の提出

受託者は、業務従事者名簿を委託業務開始前に提出すること。また、業務従事者に異動がある場合には事前に届け出ること。（様式は双方協議の上、別に定める。）

(2) 業務日誌及び業務実績報告書

受託者は、業務の実施状況を業務日誌に記録し、1日の業務終了後、委託者に提出すること。また、月毎に業務実績報告書を提出すること。（様式は双方協議の上、別に定める。）

(3) 業務マニュアルの作成

受託者は、日々の業務内容や事務処理等をまとめた、業務マニュアルを業務開始までに作成することとし、委託者に提出すること。また、必要に応じて内容の見直し及び更新を行い、円滑なカウンター運営を図ること。

(4) 業務連絡会

受託者は、原則総括責任者を業務連絡会（月一回程度）に出席させ、委託者との情報共有や業務履行上の意思疎通を十分にはかること。

(5) 業務の改善

受託者は、委託者が委託業務の実施に関する調査又は報告を求めた場合には、速やかに対応するとともに問題があるときは、双方協議の上、改善すること。

(6) 業務の引継ぎ

受託者は、契約期間終了時にも支障なく業務が継続して遂行できるように、次の受託業者と引継ぎをすること。

9 貸与

(1) 貸与する施設、設備、備品

ア 本業務の委託期間中、業務の履行に必要なスペースや、従事者が日常使用する机（1台）や業務端末（1台）、プリンター（1台）については、委託者が無償で貸与又は使用を許可する。

イ 上記ア以外のオーテピア内の施設、設備及び機器並びに物品のうち、委託業務の履行に必要なものは委託者と受託者との間で協議を行い、使用条件を定めた上で、無償で使用することができる。

ウ 受託者が使用する駐車場については、貸与の対象としない。

エ 受託者は、貸与又は使用を許可された施設、設備及び機器並びに物品については適正に管理、使用すること。

オ 受託者の責めに帰すべき事由により施設、設備及び機器並びに物品等を紛失又は汚損、破損した場合、受託者はその損害を賠償すること。

(2) 受託者の備品持ち込み

ア 本業務の履行に必要な、受託者側の管理業務等に関する備品、機器類については、受託者が別途設置すること。

イ 受託者が上記アの備品、機器類を設置する場合は、委託者の許可を得ること。

10 その他

(1) 当複合施設には視覚障害者等のための図書館「オーテピア高知声と点字の図書館」が併設されているので、特に視覚障害者等で行き先が分からず迷っている様子がある人への声掛けなどを積極的に行うこと。

(2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第8条第2項に定める障害者への合理的配慮の提供については、「高知市障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき、市の職員に準じた対応に努めること。

(3) 消防計画の防火管理組織の班員になるとともに、消防訓練に参加すること。