

## 福岡市情報プラザ管理運営業務委託 総括仕様書

- 1 件 名 福岡市情報プラザ管理運営業務委託
- 2 履行場所 福岡市市長室広報戦略室広報課情報プラザ 他  
(福岡市中央区天神一丁目 8 番 1 号 福岡市庁舎 1 階他)
- 3 履行期間 令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで
- 4 委託内容  
委託内容は次の項目に係る業務とし、詳細は業務別仕様書による。
  - (1) 窓口業務
  - (2) 管理業務
  - (3) 市政資料等の受入・発送に関する業務
  - (4) 徴収・収納業務
  - (5) 広報業務
  - (6) 施設の装飾に関する業務
  - (7) 福岡市政だより情報BOXの編集に関する業務
- 5 施設の概要
  - (1) 施設名称 福岡市情報プラザ
  - (2) 施設面積 約 220 m<sup>2</sup>
  - (3) 休 館 日 年末年始(12 月 31 日から 1 月 3 日まで) 及び市長が管理上必要があると認める日。
  - (4) 開館時間 午前 9 時から午後 8 時まで
  - (5) そ の 他 福岡市情報プラザ内に天神証明サービスコーナー(中央区市民課証明サービス係)を併設する。
- 6 受託者の責務
  - (1) 関係法令上の責務  
本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守し、施設及び来館者等の安全と良好な環境の保持に努めなければならない。

## (2) 守秘義務

### ア 基本事項

受託者は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

### イ 従事者への周知

受託者は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知りえた機密事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、その外個人情報の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

## (3) 現場従事者の服務規律

### ア サービス

現場従事者は、公共施設で業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。また、受託者は情報プラザの品位を傷つけるような者を従事させてはならない。

### イ 服装、姿勢、態度、言葉づかい

現場従事者は、絶えず来館者に対応が必要なポジションであるため、服装、姿勢、態度、言葉遣い等については、特に注意し、常に礼儀正しい応接を心がけ、来館者に不快感を与えないよう努めなければならない。また、受託者は、本業務にふさわしい制服と名札を市長室広報戦略室広報課（以下「広報課」という。）と協議のうえ決定し、現場従事者に着用させることとする。

### ウ 教育訓練

受託者は、現場従事者に対し、必要と思われる教育訓練を随時行い、本施設の管理運営に支障を来たさないよう万全を期すこと。

## 7 総括責任者の選任等

### (1) 総括責任者の選任

受託者は、業務を円滑に執行するため、現場従事者の内から、すべての現場業務における総括的な責任を有する者（以下「総括責任者」という。）を選任し、市に届け出ること。

### (2) 総括責任者の責務

総括責任者は、その業務の遂行上、常に広報課等との連絡を密に行い、現場従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

## 8 業務計画書・報告書の提出等

### (1) 業務計画書等の提出

受託者は、契約締結後、直ちに業務組織表及び各業務別の業務計画書を市に提出し、承諾を得なければならない。また、現場従事者の名簿を作成し、市に提出しなければならない。

### (2) 人員配置計画書の提出

受託者は、契約締結後、直ちに受託業務の遂行に必要な時間及び人数等を見込んだうえ、人員配置計画書（シフト表）を作成し、市に提出しなければならない。

### (3) 業務報告書の提出

受託者は、契約に係わる各業務の実施状況について、業務報告を行うものとする。なお、業務報告書、日報等の報告書の様式は、広報課と協議のうえ定めるものとし、その作成に要する費用は受託者の負担とする。

### (4) 持込備品リストの提出

受託者は、受託業務に関わる備品等を持ち込む際は、そのリストを提出し、市の承諾を得なければならない。

### (5) 改善義務

市は委託業務に関し、調査又は報告を求め、必要があると認めるときは、改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちにこれに応じて、この結果を報告しなければならない。

## 9 物品等について

(1) 受託者は、契約業務の遂行に必要な次の物品等を準備するものとする。

- ・ 消耗品等
- ・ 資料や閲覧に供する新聞や雑誌等
- ・ 現場従事者の制服及び名札等
- ・ 施設の装飾に要する物品等

#### 10 事務所の提供

市は、受託者に対して、下記に定める場所を現場従事者の執務室・控え室等として無償貸与する。

- ・執務室兼控え室（1室）：福岡市役所 2階（福岡市中央区天神一丁目 8番 1号）
- ・倉庫及び書庫等（1室）：福岡市役所 1階（                      同上                      ）

#### 11 備品の貸与

市は、受託者に対して、市が保有する備品を、業務上の利用に供するため無償貸与する。貸与備品リストは別途交付する。

#### 12 その他

- （1）本施設において、不審者、不審物を発見した場合、速やかに警備員に連絡するとともに適切な処置をし、外の利用者の安全を確保すること。
- （2）併設する天神証明サービスコーナーの従事者と十分に連携を取り、円滑な施設運営に努めること。

#### 13 疑義の解釈

本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義があるときは、市と受託者が協議して定めることとする。

## 業務別仕様書（窓口業務）

### 1 業務に携わる時間

総括仕様書に定める情報プラザ開館日の毎日9時から20時。なお、市と受託者が協議のうえ、時間を変更することができるものとする。この際、変更に伴う費用については別途協議する。

### 2 配置人員

次に示す人数を下回らない人員を配置すること。

平日：9～17時は4人、17～20時は2人

土日祝日：9～17時は3人、17～20時は2人

### 3 業務内容

#### (1) 窓口受付業務（電話・FAX・Eメールによる問い合わせの対応含む）

- ・ 市政等に関する案内業務
- ・ 文化・スポーツ・イベント等に関する案内業務
- ・ 市政資料の案内業務
- ・ 市政資料等の複写物の販売業務
- ・ 市発行の有償刊行物の販売業務
- ・ 福岡市公共施設案内・予約システム（以下「コミネットシステム」という）の受付業務
- ・ チラシ・パンフレットの整理業務
- ・ 情報収集に関する業務
- ・ その他、市民に対する案内業務

#### (2) コミネットシステム管理業務

- ・ システム登録申請の処理業務
- ・ 施設利用申請等の処理業務
- ・ 街頭端末管理業務
- ・ 各種申請書等の準備業務
- ・ その他コミネットシステムに関する業務

#### (3) チラシ・パンフレット管理業務

- ・ チラシ・パンフレット受入システム関係業務
- ・ 受入チラシ類の回覧・整理業務

- (4) 窓口ファイル作成業務
  - ・ 定期更新ファイル作成業務
- (5) その他窓口案内に関する業務

#### 4 現場従事者の資格等

- (1) 現場従事者は、高等学校又は同等以上の知識を有する者で、パソコン操作の基礎的な知識を有するものであること。
- (2) 現場従事者のうち数名は、英検 2 級程度以上の日常英会話能力を有する者とし、開庁時（平日の午前 9 時から午後 5 時）は常に 1 名以上を配置し、人員配置計画書（シフト表）にて確認できるよう明記すること。
- (3) 現場従事者は、業務の遂行に必要な研修、訓練を受け、本施設の機能や市政等に関する知識を習得すること。
- (4) 現場従事者は、本市に通勤が可能な者であること。
- (5) 市は、現場従事者が業務を遂行するうえでふさわしくないと認めた場合に、受託者に対して、当該従事者を本業務から除外するよう指示することができる。

## 業務別仕様書（福岡市政だより情報BOX編集業務）

### 1 業務内容

#### （1）委託の内容

- ア 情報BOXに係るデータ入力および原稿の作成、レイアウト、情報の確認、版下制作業者との連絡調整等
- イ その他情報BOX編集に関する業務

#### （2）媒体の概要

- ア 媒体の名称 福岡市政だより
- イ 発行 月2回（毎月1日、15日発行）、年23回（1月15日号は休刊）
- ウ 規格 タブロイド判
- エ 記事の名称 情報BOX
- オ ページ数 1号あたりおおむね8ページ

### 2 留意事項

- （1）市政だよりの基本工程を遵守し、各制作過程にあたっては、事前に広報課と十分協議を行うこと。
- （2）表記にあたっては、記者ハンドブック（共同通信社）および市政だより記事面の表記に準拠すること。
- （3）各情報の担当課および広報課による校正を各1回以上行うこと。また、校正にあたっては、広報課と協議の上、効果的・効率的な方法で行うこと。
- （4）版下制作業者との指示・連絡を密にすること。
- （5）本件に係る著作権は広報課に帰属するものとする。
- （6）受託者は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- （7）この仕様書に定めのない事項については、随時、広報課と十分に協議すること。

## 業務別仕様書（その他の業務）

### 1 業務内容

#### （1）管理業務

##### ア 情報プラザ総括業務

- ・人事管理業務
- ・施設管理業務
- ・業務進行管理業務
- ・トラブル対応業務
- ・業務報告業務

##### イ 統計関係業務

- ・来場者数統計業務
- ・窓口対応件数統計業務
- ・コミネット受付件数統計業務
- ・チラシ・パンフレット受入統計業務
- ・市政資料統計業務
- ・利用者統計報告書の作成業務
- ・有償刊行物販売報告書の作成業務
- ・その他、必要な統計の作成業務

##### ウ 連絡業務

- ・庁内郵便の収受業務
- ・ローソン福岡市役所店における配布物の管理及び連絡調整業務
- ・その他、連絡調整業務

##### エ その他、施設管理・人事管理に関する業務

#### （2）市政資料等の受入・発送に関する業務

##### ア 市政資料等の受入・発送業務

##### イ 市政資料等の管理業務

##### ウ 各種閲覧用ファイルの整理業務

#### （3）徴収・収納業務

##### ア 市政資料等の複写物の販売代金の徴収・収納業務

##### イ 有償刊行物の販売代金の徴収・収納業務

##### ウ その他徴収・収納に関する業務



(4) 広報業務

- ア 市政情報等の広報に関する業務
- イ チラシ・パンフレット等受け入れ業務

(5) 施設の装飾に関する業務

- ア 装飾用植木の設置に関する業務
- イ その他、施設の装飾に関する業務

2 留意事項

(1) 広報業務

受託者は、広報に関する業務にあたっては、企画の段階から広報課と十分な協議を行わなければならない。