

福岡市民防災センターインストラクター業務委託契約 仕様書

1 件名

福岡市民防災センターインストラクター業務委託契約

2 履行場所

福岡市民防災センター （福岡市早良区百道浜一丁目 3 番 3 号）

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

※次年度以降は、現年度の業務履行状況が優良であり、かつ本市の予算措置がなされた場合に限り、1 年ごとに特命随意契約の相手方とすることができる。ただし、令和 11 年 3 月 31 日を限度とする。

4 業務の目的

防災に関する知識及び技術の普及向上並びに防災意識の高揚を図り、安全で災害に強い都市づくりを推進し、もって市民福祉の増進に資すること。

5 業務内容

(1) インストラクター業務

① 体験施設、展示施設及び福岡市民防災センター館内（以下「施設等」という。）の案内及び説明

② 体験コース各ブースの誘導、説明、機器操作及び安全管理

体験コース各ブースは以下（ア～エ）の 4 ブースとし、これらを総称して体験コースと定義する。

ア VR 防災体験（又は防災映像視聴）

イ 火災体験

ウ 消火体験

エ 地震体験又は強風体験

また、体験コースの運営は、最良の防災学習を提供するため、来館者数に合わせたものとする。この運営に係り、来館者数増加となるよう常に工夫し、体験コースの運営事情により、来館者数減少とならないようにすること。

なお、年間案内人数は延べ 60,000 人程度を想定している。

(2) 受付業務

- ① 来館者対応
- ② 電話及び来館者の問い合わせに対応
- ③ 体験コース等予約管理（センター内講習の受付含む）

センター内講習とは、福岡市民防災センターが実施している防火・防災・救急に関する講習である。本講習は、防災学習効果を高める目的で、体験コース後に引き続き実施する。従って、講習予約受付時は所管系のスケジュールを確認し、受付すること。

なお、本講習は原則1日2回までの受付とする。

- ④ 体験コース事前確認への対応

(3) 施設等管理業務

- ① 施設等の簡単な清掃及び軽微なメンテナンス（別途業者に委託するものを除く）
- ② 施設等の始業前点検及び閉館後点検
- ③ 開館時の駐車場管理
- ④ 国旗の掲揚及び降下
- ⑤ 拾得物・遺失物の管理対応

(4) 緊急時対応

- ① 施設等での事故、災害及び急病人発生時における来館者の安全確保、避難誘導、連絡及び応急処置
- ② 迷惑行為発生時における来館者の安全確保及び避難誘導

(5) 業務報告

- ① 業務計画書等の提出
- ② 人員配置計画書の提出（月毎）
- ③ 人員配置実績及び完了届（月毎）
- ④ 来館者の集計報告（月毎）

(6) その他の業務

- ① 体験コースの他、福岡市民防災センターが実施する業務（イベントや法定講習等）に合わせた各種体験施設の案内を行うこと。案内方法については、実施する業務を福岡市民防災センターから受託者へ報告し、協議することとする。
- ② 上記（1）から（6）、①の業務の他、福岡市民防災センターの運営に係る補助的かつ簡易的な業務

なお、上記業務を履行するために、安定的な人数を柔軟に配置できる体制とすること。

参考：平日 7人

土曜日・日曜日・祝日 6人

6 休館日及び開館時間

(1) 休館日

- ① 毎週月曜日（7月21日から8月31日までの間〔以下「夏季期間」という。〕を除く）ただし、月曜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（以下「休日」という。）にあたるときはその翌日
- ② 12月28日から翌年1月4日まで
- ③ 月の最終火曜日（夏季期間を除く）。ただし、その日またはその日の前日が休日にあたるときはその翌日
- ④ 市長が特に必要と認める場合

(2) 開館時間

9時30分から17時00分まで（入館は16時30分まで）

7 受託者の責務

(1) 関係法令の遵守

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

① 基本事項

受託者は、業務上知りえた事項は第三者に漏らしてはならない。

また、個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るもの（以下「個人情報」という。）の保護の重要性を認識するとともに、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努めなければならない。

② インストラクターへの周知

受託者は、インストラクターに対して、在職中及び退職後において、業務上知り得た事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと及び個人情報の保護に関する必要な事項を周知しなければならない。

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) 服務規律の徹底

- ① 受託者は、本業務にふさわしい制服等を協議の上決定し、インストラクターに着用させなければならない。
- ② 受託者は、インストラクターに対して、公共施設で業務に従事することを自覚させ、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について注意するとともに、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、指導しなければならない。
- ③ 受託者は、インストラクターに非違行為を認めた場合には、当該インストラクターを本業務から除外しなければならない。

(4) 教育訓練

- ① 受託者は業務の目的を達成するために、インストラクターに対して必要な研修を実施しなければならない。
- ② 受託者は、インストラクターに対する研修を実施し、履行開始時点で遅滞なく業務にあたる体制を整えられるよう留意すること。

(5) 連絡体制

受託者は、インストラクター間の連絡体制を明確化し、速やかな情報共有が行われるように努めなければならない。

(6) 配置人員に欠員が生じた場合の対応

受託者は、退職等により、配置人員に欠員が生じた場合は、早急に人員体制の確保を整備すること。

(7) 業務の引継ぎ

次年度以降、新たな業者が本業務委託契約を受注する場合は、その受託者に業務内容の引継ぎを行わなければならない。

(8) 情報の共有

受託者は、可能な限りインストラクターに関する情報を共有しなければならない。

8 各種マニュアル及びFAQ

予約管理マニュアル、インストラクター業務マニュアル、緊急時対応マニュアル等の各種マニュアルを作成し、来館者に対し全員が適切な対応が行えるようにすること。また、マニュアルは必要に応じ見直し、追加修正を行う。その際、内容について発注者と調整すること。

なお、施設運営上のルールについても協議の上作成すること。

9 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり業務責任者・副責任者・業務従事者の要員を配置すること

(1) 業務責任者

- ① 業務全体の責任者として、発注者との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ② 業務副責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ③ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- ④ 発注者に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- ⑤ 類似施設で業務責任者としての経験があり、防火・防災・救急（救命講習等修了者相当）に関する基礎知識を有すること。
- ⑥ 電話や来場者への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- ⑦ 業務責任者であることが明確に分かるよう名札等を着用すること。

(2) 副責任者

- ① 業務責任者の補助的な役割を行うこと。
- ② 業務責任者が不在の場合、発注者と連携がとれること。
- ③ 類似施設で業務責任者等の経験があること。
- ④ 副責任者であることが明確に分かるよう名札等を着用すること。

(3) 業務従事者

- ① 防火・防災業務に対して興味、意欲を持っている人。
- ② 業務責任者・副責任者の指示を受け、担当業務を適正に行うこと
- ③ 円滑に業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有する者を配置すること。
- ④ 基礎的なビジネスマナーを身に付け、協調性を有すること。
- ⑤ 電話対応、接客等の経験があること。もしくはその適正があること。
- ⑥ 基礎的なパソコン操作ができること。
- ⑦ 業務従事者であることが明確に分かるよう名札等を着用すること。

(4) 遵守事項

- ① 受託者のこれまでの実績における知見等を十分に活かし、各業務の繁閑状況に応じ、柔軟かつ弾力的な配置をすることで、業務を効率的に実施する体制を常に整えること。
- ② 大規模災害時や感染症発生時の事業継続については、別途協議を行うものとする。

10 インストラクター名簿

- (1) 受託者は、インストラクター名簿を作成して提出すること。
- (2) 受託者は、インストラクターの変更を行う場合、変更したインストラクター名簿を提出すること。

11 改善義務

発注者は当該業務に関し、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、受託者は直ちに応じ、その結果を報告しなければならない。

12 費用負担区分

(1) 発注者

- ① 業務に関連して使用する光熱費。
- ② インストラクターが使用する更衣室やロッカー。

(2) 受託者

- ① 業務の遂行に必要な、インストラクターの制服及び名札に要する経費。
- ② 業務の遂行に必要な、インストラクターが直接的に使用する軽易な消耗品。(筆記用具や清拭用ウェットシート等)

- (3) その他、当該業務遂行に必要な費用の負担区分について、疑義が生じた場合は、その都度協議により決定する。

13 更衣室等の提供

発注者は、受託者に対して、インストラクターの更衣及び休憩のための更衣室等を無償貸与する。

14 備品の貸与

発注者は受託者に対して、市が保有する備品を業務上の利用に供するため無償で貸与する。

15 その他

発注者は、インストラクターが業務を遂行する上で、この仕様書に定めのない事項についてはその都度、受託者と協議して定める。

履行確認等に関する特記仕様書

- 1 確認資料の整備及び提出について
 - ・業務委託料の支出にあたり従事者の勤務状況を確認するため、受注者の負担により出勤簿、タイムカード等の勤怠状況に係る書類を整備し提出すること。
- 2 現地調査について
 - ・業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。この場合、受注者は誠実に応じること。
- 3 不正請求が発覚した場合の対応について
 - ・受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。