

# 総括仕様

- 1 件名 平成31年度 首都大学東京(南大沢キャンパス)国際交流会館管理運営業務委託
- 2 委託期間 平成31年(2019年)4月1日から平成32年(2020年)3月31日まで
- 3 履行場所  
東京都八王子市南大沢一丁目3番 首都大学東京(南大沢キャンパス) 国際交流会館  
宿泊施設 : 単身室48室、夫婦室8室、家族室4室、その他共用施設  
交流施設 : 大会議室、中会議室、セミナー室3室、研究室10室、和室(茶室)、図書・喫茶コーナー、レストラン  
その他 : 国際センター長室1室
- 4 委託業務概要
  - (1) 受付・利用相談・案内業務(フロント業務)
  - (2) 宿泊に関するサービス業務
  - (3) 交流施設に関するサービス業務
  - (4) 会館利用者・教職員及び委託者との連絡調整業務
- 5 国際交流会館フロント開室時間(勤務日時等)
  - (1) 勤務日 平成31年(2019年)4月1日から平成32年(2020年)3月31日まで
  - (2) 勤務時間 9:00~21:00
  - (3) 休日 土・日曜日・祝祭日及び12月29日~1月3日  
(ただし、祝日授業が行なわれる7月15日、及び10月14日は勤務日とする)
- 6 受託業務の実施体制等について
  - (1) 受託者は、施設の運営及び利用者に対するサービス業務が円滑、最適に行われるよう要員を配置し、適切に業務を行なうこと。上記5の国際交流会館フロント開室時間帯は、巡回中を含めて原則無人にしないこと(ただし、緊急時等業務上やむを得ない場合を除く)。
  - (2) 受託者は、業務履行に先立ち、委託期間開始直後から円滑に業務を遂行できるように、業務遂行の現場を確認し、委託者と十分に調整を行うこと。  
また、実施方法・実施体制・業務別担当者名簿・実施スケジュール(月・年間)等を記載した業務計画書を委託者に提出し、承諾を得るものとする。内容については、委託者と協議する。
- 7 スタッフの育成について  
施設の特性を考慮し、特に従業員については、利用者へのサービス向上を図るべく、そのマナー及び技術面(外国語能力を含む)等について教育訓練を実施すること。また、受託業務履行には基本的なパソコン操作(マイクロソフト社のワード、エクセルを含む)が必要となる。
- 8 業務責任者について  
受託者は受託契約締結後速やかに契約業務責任者を選任すること。業務責任者は、受託業務実施現場の管理運営に必要な知識、技能及び経験を有し、従業員が業務に専念し、利用者から信頼されるよう指導監督すること。
- 9 報告
  - (1) 受託者は、受託業務の遂行状況について、毎日、業務記録簿に必要事項を記載し、速やかに委託者に報告すること。なお、業務記録簿の様式は、委託者と受託者の協議により決定する。
  - (2) 委託完了届は毎月提出するものとし、毎月の業務終了後、速やかに当月分の委託完了届を提出すること。
  - (3) 受託者は、受託業務の遂行結果について、委託者が確認出来る成果物(個別仕様書に記載のある各種書類等)を提出すること。なお、その著作権は、委託者に属するものとする。

- 10 委託者は、受託者が受託業務を遂行するに当たって、委託者が必要と認める施設等は無償で受託者に使用させるものとする。受託者が受託業務を遂行するに当たって必要な光熱水費は、委託者の負担とする。
- 11 委託者は、受託者が委託業務を遂行するに当たって、委託者が必要と認める備品等物品を、契約期間開始時に受託者に提供する。受託者は、善良なる管理者の注意義務をもって提供物品を取り扱うものとし、その責に帰すべき事由により提供物品を亡失・損傷した場合には、委託者に対して賠償の責を負うものとする。
- 12 電気、水道及びガスの使用に当たっては、安全に留意すると共に、効率と節約に十分配慮すること。
- 13 受託者は、常に火災その他の事故に対する体制を整えておかなければならない。また、次の各号の一に該当する場合は、応急処置を取ると共に直ちにその状況を委託者に報告し、その指示を受けなければならない。
  - (1) 非常災害その他の事故により、受託業務の遂行が困難になったとき。
  - (2) 前号のほか、受託業務の遂行に支障をきたすような異例の事態が発生したとき。
- 14 業務上知り得た情報については、情報の漏洩等が発生しないよう適切かつ厳重に管理、保護すること。なお、個人情報については、別紙「公立大学法人首都大学東京 個人情報取扱標準特記仕様書」のとおりとする。
- 15 受託者は、本仕様書及び個別仕様書によるほか本学関係諸規則に従い、誠意をもって業務を遂行すること。
- 16 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
  - (1) ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
  - (2) 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。
- 17 本仕様書及び個別仕様書の各条項の解釈若しくは本仕様書及び個別仕様書に記載されていない事項については、委託者と受託者とで協議して、その取扱を決定する。
- 18 支払方法は月ごとの継続支払とし、履行確認完了後、適正な請求を受けた日から起算して60日以内に支払う。
- 19 担当者  
公立大学法人首都大学東京 首都大学東京管理部  
国際課 国際連携係 泉  
東京都八王子市南大沢1-1  
電話 042-677-4958 内線 5720

# 個 別 仕 様

## 1 受付・利用相談・案内業務

### (1) 業務内容

- ① 会館利用に関する受付、利用相談、苦情処理その他会館に関する問い合わせへの対応及び見学者の対応を行うこと。
- ② 大学周辺の官公庁、医療機関、公共交通機関及び商業店舗等の必要な近隣情報収集・提供とそのリストの作成を行うこと。
- ③ 学外者からの英語による電話、電子メール及び文書郵便等での問い合わせに対し、随時、英語での回答や学内関係部署への報告等を行なうこと。
- ④ 委託者からのお知らせ等を日本語と英語を併記した掲示物として作成すること。
- ⑤ 全宿泊室内に日本語版と英語版の「国際交流会館利用の手引き」を設置し、以下の内容を明記し、宿泊者の利便性の向上を図ること。
  - －国際交流会館の利用ルール(開館時間・ごみ分別・宅配便・清掃方法・入退室手続きに係る情報を含む。)
  - －キャンパス案内
  - －近隣情報
  - －緊急時連絡先・対応方法
  - －宿泊室・共用部分の備品(空調・給湯器・換気扇・洗濯機・乾燥機・電子レンジ・トースターを含む。)の使用案内
  - －その他必要な事項

### (2) 留意点

- ① (1) ⑤については委託者の審査を受けること。

## 2 宿泊に関するサービス業務

### (1) 業務内容

- ① 宿泊室の光熱水費等の検針、検針データ記録及び更新作業
- ② 帳票類作成及び取扱(宿泊者への受渡し、委託者への提出を含む)
- ③ 使用料等の徴収補助業務(納入通知書作成補助、宿泊室利用者からの現金一時預かり、両替用つり銭の用意を含む)
- ④ 鍵の受渡し(スペアキーの管理を含む)
- ⑤ 宿泊者への居室及び国際交流会館施設・設備の利用方法・注意事項等の説明
- ⑥ 入退室時の室内確認(備品・室内の汚れ・破損等のチェック)
- ⑦ 電話・郵便物・宅配便の取次(退室者あての転送対応含む)及び物品の貸し出し
- ⑧ 屋上のコインランドリーの機器管理
- ⑨ 宿泊者への寝具類の提供に関すること
- ⑩ 宿泊室・共用部分の備品・消耗品の管理に関すること(備品管理、利用者退室後の食器等の清掃・在庫管理、包丁研ぎや電気製品・ガスコンロ台の電池交換など軽微な修理を含む)
- ⑪ 宿泊室内に備え付ける各種お知らせや緊急時連絡先(日本語版及び英語版)の作成とその更新
- ⑫ 宿泊者日常生活相談(第三者との通訳や官公庁・医療機関等日本語の書類に関する案内及び記入の手伝いなどを含む)
- ⑬ 非常時対応(宿泊者の非難誘導や委託者への連絡・報告を含む)
- ⑭ 宿泊室内の電話回線切り替え(内線⇄外線)に関する案内
- ⑮ 宿泊室内のインターネット接続に関する案内
- ⑯ 点検・修繕等により業者の入室が必要な場合の宿泊者との連絡調整

### (2) 取扱帳票

- ① 入室許可(期間延長・退出猶予・家族同室)申請書
- ② 入室許可(期間延長・退出猶予・家族同室)通知書
- ③ 入室届・承諾書・退室届

- ④ 光熱水費検針用端末(BMS端末)の出力帳票類
- ⑤ 使用料等の納入通知書
- ⑥ カードキー紛失(破損)届兼再発行願
- ⑦ 貸出物品申込書
- ⑧ 電話の切替申込書
- ⑨ 入構駐車票(交付申請書)
- ⑩ 国際交流会館清掃発注書

(3) 留意点

- ① 宿泊者へのサービス業務については、会館の性格に配慮し、入室者とのコミュニケーションが十分に行なえるよう、語学の堪能な要員(英語については英語検定準1級程度以上、日本語のほか英語を含め2ヶ国語以上話せることが望ましい)を配置するとともに、会館及びその周辺の関連施設(病院・官公庁・商店・交通等)等について、必要な情報を提供できるような体制を整えること。
- ② 委託者が入室者から使用料等を徴収する際は、速やかに使用料等を徴収できるよう委託者を補助すること。使用料等の受領やキャンパス内運搬に際してトラブルがあった場合には、委託者と協議の上対応すること。
- ③ 受託者は、清潔で衛生的な寝具類を希望する宿泊者に提供すること。それらを提供するための経費相当額は、受託者が受託者の名と責任において宿泊者から徴収する。ただし、徴収する経費相当額については、受託者と委託者で協議のうえ、決定する。
- ④ 宿泊(入室日・入室時間・鍵の受渡し等)に関して、受入担当教員等と連絡を取り、適切に対応すること。
- ⑤ 宿泊者から各通知書等の帳票類を受領したときは、記載事項漏れ等を確認の後、速やかに委託者に引き継ぐこと。また、委託者から引き継ぎを受けたときは、速やかに入室者に引き継ぐこと。
- ⑥ 帳票類や業務遂行に必要な書類の取扱には、管理簿をつけるなど万全を期し、紛失、汚損等のないよう取り扱うこと。
- ⑦ 光熱水費等の検針値等に異常を発見した場合は、直ちに委託者に報告すること。
- ⑧ 受託者は、入室者の受け入れに支障が出ないように、必要に応じて宿泊室の点検を行い、室内換気、消耗品・備品洗浄(食器や鍋の洗浄、包丁研ぎを含む)、軽微な修繕等を行なうこと。また、異常が認められる場合は直ちに委託者に報告し、指示に従うこと。
- ⑨ 受託者は、宿泊室・共用部分の備品・消耗品について、業者に発注の必要な修繕及び補充の必要が生じた場合には、委託者に報告し、指示に従うこと。
- ⑩ 点検・修繕等の業者が来学する場合には、宿泊者の在室の有無を確認するなど連絡調整を行い、業務遂行に協力すること。
- ⑪ (1) ⑩については委託者の審査を受けること。

3 交流施設に関するサービス業務

(1) 業務内容

- ① 交流施設の使用調整に関すること(スケジュール管理、利用者調整を含む)
- ② 交流施設の備品等の管理に関すること(利用者用の機器利用の手引き作成及び設置を含む)
- ③ 交流施設利用時における非常時対応

(2) 取扱帳票

- ① 施設使用許可申請書・使用許可通知書
- ② 休日使用・時間外使用理由書

(3) 留意点

- ① 交流施設については、概ね2年先までの予約状況等必要な情報が随時得られるよう年間予約表、週間スケジュール表を整備しておくこと。
- ② 交流施設については、受託者はあらかじめ利用者から「施設使用許可申請書」を提出させ、委託者に引き継ぐこと。また、受託者は委託者から「施設使用許可通知書」を引き継いだときは、速やかに利用者へ交付しなければならない。
- ③ 交流施設の利用者に対し、鍵の貸し出し及び附属備品及び機器等の利用方法を含め、使用心得の説明を行なうこと(備品、機器の使用後には確認(貸出物品含む)を行い、異常が認められる

場合は直ちに委託者に報告すること)。

- ④ 受託者は、利用者の使用に支障が出ないように、必要に応じて交流施設内の室内換気等の整備を行なうこと。また、異常が認められる場合は直ちに委託者に報告し、指示に従うこと。
- ⑤ 受託者は、交流施設の備品・消耗品について、業者に発注の必要な修繕及び補充の必要が生じた場合には、委託者に報告し、指示に従うこと。
- ⑥ 交流施設使用時の非常時対応の際には、委託者及び交流施設利用者と連絡を取り合い、適切に対応すること。
- ⑦ 研究室については、利用者の使用調整を行なうこと。
- ⑧ 学内における入学試験、停電、一斉点検等の予定を把握次第、予定表に記入し、利用者に周知徹底すること。代替施設の案内ができるよう情報を集めておくこと。

#### 4 会館利用者・教職員及び委託者との連絡調整業務

##### (1) 業務内容

- ① 会館利用者(宿泊者を含む)・教職員及び委託者との連絡調整に関する業務
- ② 工事、修繕、備品更新等のために実施する宿泊者、宿泊室への現状調査

##### (2) 取扱帳票

- ① 各種連絡文書等

##### (3) 留意点

- ① 委託者からの会館利用者(宿泊者を含む)・教職員への連絡(文書の引き継ぎ・使用料及び各種申請手続き書類等の督促)を行なうこと。
- ② 委託者からの宿泊・交流施設利用者への連絡事項(施設工事のお知らせ等)を文書掲示等により、周知すること。また、必要に応じて各連絡事項の英訳を行なうこと。
- ③ 特に委託者が実施する点検・工事・修繕の際には、宿泊施設、交流施設の使用(予定)状況を踏まえ、委託者と日程調整等を行なうこと。また、実施の際には事前及び事後に宿泊者との調整も行なうこと。
- ④ 国際交流会館内の宿泊室、交流施設の設備・備品に関して箇所別の故障・更新履歴を作成し、委託者へ報告すること。

## 公立大学法人首都大学東京 個人情報取扱標準特記仕様書

### (基本的事項)

第 1 受託者は、この契約に係る個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び東京都個人情報の保護に関する条例（平成 2 年東京都条例第 113 号。以下「条例」という。）を遵守して取り扱う責務を負い、その秘密保持に厳重な注意を払い、適正に管理しなければならない。

### (秘密の保持)

第 2 受託者（受託業務に従事している者又は従事していた者を含む。）は、この業務により知り得る事となった個人情報を他に漏らし、又は不正な目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。

### (目的外収集・利用の禁止)

第 3 受託者は、この業務を処理するために個人情報を収集し、又は利用するときは、受託業務の範囲内で行わなければならない。必要な範囲を超えて収集し、又は他の用途に使用してはならない。

### (第三者への提供の禁止)

第 4 受託者は、この業務を処理するために、法人から提供を受け、又は受託者が自ら収集し、若しくは作成した個人情報が記載された資料等を、法人の承諾なしに第三者へ提供してはならない。

### (複写及び複製の禁止)

第 5 受託者は、この業務を処理するために法人から提供を受けた個人情報が記載された資料等を、法人の承諾なしに複写又は複製してはならない。

### (適正管理)

第 6 受託者は、この業務を処理するために法人から提供を受けた個人情報は、施錠できる保管庫に格納するなど漏えい、滅失及びき損の防止のために必要な措置を講じなければならない。受託者が自ら当該業務を処理するために収集した個人情報についても同様とする。

2 受託者は、前項の個人情報の管理にあたり、管理責任者を定め、台帳を備えるなど管理の記録を残さなければならない。

3 法人は、前 2 項に定める管理の状況について疑義等が生じたとき、受託者の事務所等に立ち入り、調査することができる。

### (資料等の返還)

第 7 この業務を処理するために、法人から提供を受け、又は受託者が自ら収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約終了後直ちに法人に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、法人が別に指示したときはその指示に従わなければならない。

### (記録媒体上の情報の消去)

第 8 受託者は、受託者の保有する記録媒体（磁気ディスク、紙等の媒体）上に保有する、委託処理に係る一切の情報について、委託業務終了後、すべて消去しなければならない。

### (再委託の禁止)

第 9 受託者は、法人があらかじめ承諾した場合を除き、個人情報を取り扱う業務に係る部分について再委託することはできない。

2 前項の規定により法人が承諾した再委託先がある場合には、個人情報の取扱いについて、再委託先

は、本仕様書の記載事項を遵守し、受託者は、再委託先の個人情報の取扱いについて全責任を負うものとする。

(事故等の措置)

第 10 受託者は、個人情報の取扱いに関して漏えい、滅失、き損等の事故が発生した場合は、直ちに法人に報告し、法人の指示に従わなければならない。

(契約の解除)

第 11 法人は、受託者が個人情報の保護に係る義務を履行しない、又は義務に違反した場合、契約を解除することができる。

(損害賠償)

第 12 受託者が個人情報の保護に係る義務を履行しない、又は義務に違反したことにより法人が損害を被った場合、法人は、契約を解除するか否かにかかわらず、その損害額の賠償を受託者に対して請求することができる。

(その他)

第 13 個人情報の保護に関する事項について本特記仕様書に定めのない事項は法人の指示に従わなければならない。