

湘南国際村センター 運営管理業務仕様書

2020年3月25日

株式会社湘南国際村協会

湘南国際村センター管理組合

第1章 はじめに

本書の位置付け

本書は、湘南国際村センター（以下「本施設」という。）の運営管理に関し、(株)湘南国際村協会（以下「協会」という。）、日常清掃等にあつては、湘南国際村センター管理組合（以下「組合」という。）が受託者に要求する運営管理の基準を示すものである。

受託者は、本書に示されている業務の仕様・基準を満たす限りにおいて、自由に事業計画の作成を行うことができるものとするが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を遵守し、その他の内容についても十分留意して運営管理するものとする。

第2章 施設の運営管理に関する業務基準

1 施設の運営管理に関する業務

(1) 統括責任者業務

- ア 協会社員、フロントスタッフとの円滑な業務連携とその管理
- イ レストラン、清掃スタッフなど全雇用者の勤怠管理

(2) レストラン業務

- ア カフェテリアオーク（施設内での食事等の提供）、ラウンジリーフ（喫茶）、レストラン桂（和食）のオペレーション
- イ 上記各種メニュー考案、プレゼンテーション（試食含む）
- ウ ベジタリアンや宗教食等の特別メニュー対応
- エ 食材調達、管理
- オ 衛生管理、清掃業務（グリストラップ含む）
- カ 什器等備品管理
- キ 一般営業レストランの売上金・レジ管理
- ク 担当営業・フロントとの連携
- ケ 予約前日 18 時までの内容変更対応
- コ 料金に見合う品質の維持
- サ 弁当やケーキ等の転売

参考（業務詳細）

- 研修食（カフェテリアオーク／110 席／食材費比率＝29.5%）

※ 研修利用及び宿泊利用者のための完全予約制（〈昼食〉の項を参照のこと）
朝昼夕セルフサービス方式

〈朝食〉

- ・ 営業時間＝07：30～09：00（スタート時間を早める場合もある）
- ・ 料理内容＝和洋バイキング
- ・ ドリンク提供（以下の料金に含む）＝水、お茶、珈琲、紅茶
- ・ 料金＝1,200 円（税抜）

- ・ 混雑時は第2会場の用意他、誘導等の対応

<昼食>

- ・ 営業時間=11:30~13:30
- ・ 料理内容=メイン料理3品(日替わり)と副菜、サラダ、デザート等
(一定期間のローテーション、現状3~8月…8日、9~2月…6日)
- ・ ドリンク提供(以下の料金に含む)=水、お茶、珈琲、紅茶
- ・ 料金=1,400円(税抜)
- ・ 協会社員等にも提供(平日のみ/予約なし)
- ・ 食券、もしくは名札にて予約確認
- ・ 混雑時は第2会場の用意他、誘導等の対応

<夕食>

- ・ 営業時間=18:00~20:00
- ・ 料理内容=メイン料理2品(日替わり)と副菜、サラダ、デザート等
(一定期間のローテーション、現状3~8月…8日、9~2月…6日)
- ・ ドリンク提供(以下の料金に含む)=水、お茶、珈琲、紅茶
なお、アルコールは別途料金にて配膳提供(下膳はセルフ)
- ・ 料金=2,500円(税抜)
- ・ 混雑時は第2会場の用意他、誘導等の対応
(注:長期滞在(約4ヶ月)のお客様への対応については別途協議)

□ 一般営業レストラン(レストラン桂/食材費比率=30.5%)

- ・ 席数=31席
- ・ 年中無休(休館日を除く)昼間は一般営業のみ、夜は完全予約制
- ・ 営業時間=11:30~14:00(ラストオーダー)
- ・ サービス=フルサービス
- ・ 料理内容=和食
- ・ ランチ1,500円~2,400円(税抜)の価格帯、固定メニュー9品
(内容は毎月変更)
- ・ ドリンク提供(上記の料金に含む)=水、お茶
なお、珈琲、紅茶、ソフトドリンク、アルコール類は別料金
- ・ ホール、お客様用トイレの清掃
- ・ 利用者アンケート用紙の設置、回収

□ 一般営業喫茶(ラウンジリーフ/食材費比率=飲料9.5%、食事は個別設定)

- ・ 席数=74席(1Fロビー)
- ・ 年中無休(休館日を除く)
- ・ 営業時間=10:00~16:30(ラストオーダー)
- ・ サービス=フルサービス
- ・ メニュー内容=ビール、ソフトドリンク、珈琲、紅茶、ケーキ、軽食等

- 会食（食材費比率＝30.5％）
 - ・ 研修／団体客の貸切利用（～2時間）を基本とし、注文に応じて開催
 - ・ センター内及びレストラン桂を会場として開催
 - ・ 料理内容／料金＝和食会席／4,800円～、お弁当形式／2,000円、3,000円、5,000円（洋食弁当は2,000円と3,000円）…いずれも税抜
 - ・ ドリンク提供（上記の料金に含む）＝水、お茶
なお、珈琲、紅茶、ソフトドリンク、アルコール類は別料金（セット提供除く）

- パーティー／懇親会／宴会（食材費比率＝27.0％）
 - ・ 研修／団体客の貸切利用（～2時間）を基本とし、注文に応じて開催
 - ・ 200名規模まで対応
 - ・ センター内及びレストラン桂を会場として開催
 - ・ 料理4,800円～6,800円（税抜）を基本に、卓盛り・コース料理・ビュッフェ形式（着席／立食）・弁当（和・洋）にて提供
 - ・ ドリンクは1,700円（税抜）からのフリードリンク制か、注文にて提供
 - ・ 事前に担当営業が取りまとめた内容を基にメニュー作成、式次第、注意事項の確認
 - ・ 会場設営と進行補助、サービス、送り出し、翌日の会場利用に合わせた撤去・設営

- 二次会（食材費比率＝27.0％）
 - ・ 研修／団体客の貸切利用（2時間）を基本とし、注文に応じて開催（23時まで）
 - ・ センター内及びレストラン桂を会場として開催
 - ・ 二次会Aプラン（2時間）2,000円（税抜）でおつまみ＋フリードリンク
 - ・ 事前に担当営業が取りまとめた内容を基にメニュー作成、式次第、注意事項の確認
 - ・ 会場設営と進行補助、サービス、送り出し、翌日の会場利用に合わせた撤去・設営
 - ・ 出来合いの物（乾き物など）についての仕入原価は、その販売価格（協会と協議して決定）の72.5％にて別途精算を行う。

- ケータリング（食材費比率＝飲料9.5％、食事は別）
 - ・ 各研修室へポットサービス、又はカップサービスのドリンク、クッキー等の提供の他、会場内への水差し・おしぼりの提供と撤去
 - ・ 担当営業による事前の受付と当日のフロントでの受付
 - ・ 営業時間＝07：00～23：00

(3) 設営業務

- ア 業務時間＝随時
- イ 予約状況及び利用時間によるスペースコントロール
- ウ 会場及び備品の設営、貸出
- エ 備品管理及び故障等の報告
- オ 研修室前看板、館内誘導看板の設置及び撤去
- カ 担当営業からのレイアウト指示は提出目安を7日前とし、変更希望は随時対応
- キ 同会場の2回目以降のレイアウト変更及び設営も随時対応
- ク スロープへの駐車禁止用カラーコーン設置及び撤去

(4) 客室清掃業務

- ア 業務時間＝10：00～15：00
- イ フロント作成のルームインジケーションの確認
- ウ 10：00 チェックアウトの部屋は15：00に販売可能な状態にする
(但し、アーリーチェックイン、レイトチェックアウトの適宜対応も行う)
- エ 清掃、備品・アメニティ、消耗品補充
- オ ベッドメイク
- カ リネン・アメニティの補充、発注、在庫管理
- キ 利用者アンケート用紙の回収
- ク 客室清掃の最終確認

(5) 日常清掃及び定期清掃業務

- ア 業務時間＝7：00～18：00
 - ※ 来館者等に支障のないように実施するものとする。
- イ 業務内容は、別紙「清掃作業実施基準」によるものとする。

2 その他の業務

(1) 関係機関との連絡調整及び諸届出業務

- ア 本業務を遂行するにあたり必要な関係機関への届出
- イ 関係機関からの指導に従い、事業を円滑に進行させること

(2) 緊急時の対応

受託者は、災害緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等において、緊急時には的確な対応を行うこと

また、災害時等に協会が避難場所等として、本施設を使用する必要があると認めるときは、受託者は、協会の指示に基づき、避難者等を受け入れること

3 備品管理業務

(1) 備品の管理

施設における活動に支障をきたさないよう、受託者は備品の管理を行うとともに不具合が生じた備品、新たな事業展開のために必要とする備品の調達等については、協会又は組合と協議すること

(2) 備品台帳

受託者は備品台帳を作成のうえ、備品の管理を確実に実施し、年に1回以上のたな卸しを行うこと

(3) 防火・防災業務

利用者の生命、身体及び財産の安全を確保するために消火、通報、避難誘導を行い、非常事態に対応できる体制を整えておくこと

また、火気取締責任者を定めて火災予防に努めるとともに、組合作成の消防計画に基づき消防訓練を年4回以上行うため協力すること

4 修繕業務

本施設の管理上必要となる施設の修繕については、協会又は組合が行うものとする。ただし、受託者の責めに帰すべき事由が明確な場合はこの限りではない。

受託者が直接修繕できる程度の軽微なものを除き、業務中に施設の破損、設備の故障箇所を発見した場合は、速やかにその状況を施設管理担当者に報告するものとする。

第3章 経営管理に関する業務基準

1 協議

受託者は、この仕様書に規定するもののほか、業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、協会又は組合と協議し決定する。

2 事業計画書の作成業務

受託者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、協会に提出すること。作成にあたっては、協会と調整を図ること

3 事業報告書の作成業務

受託者は、翌月10日までに月次事業報告書を作成し、協会に提出すること。報告書に基づき意見交換を最低月1回は別途開催する。

月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は別途協議のうえ定める。

【月次事業報告書】

- ① 食材費、② 人件費、③ 諸経費、④ 人員体制、⑤ 事業の運営状況など

4 事業改善業務

受託者は、協会がとりまとめる利用者アンケートの結果や、以下の方法により、運営管理の改善点を把握し、その改善に努めると共に、改善結果を協会に報告すること
事業報告書及び事業評価の結果等を考慮した上で、受託者の業務が基準を満たしていないと協会又は組合が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、契約を解除することがある。

(1) 施設の運営管理に対する評価

施設の運営管理業務の実施状況に関して、前記3の「月次事業報告書」等に基づき、協会と共に評価を行うこと

(2) 施設の運営管理に対する協会又は組合の監査

協会又は組合の監査担当者は、施設の運営管理状況を確認するため、報告書を求めることができる

また、必要に応じて、いつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができる。
協会又は組合による施設の運営管理に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと

5 協会、組合及び関係機関との連絡調整業務

受託者は、協会、組合及び関係諸機関との連絡調整業務に積極的に取り組むこと

6 契約期間終了時の引継業務

受託者は、契約期間終了時に次期受託者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるように引継ぎを行うこと

第4章 その他

1 管理体制の整備等

(1) 運営管理体制

受託者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することができる運営体制を構築すること

(2) 服務規律

ア 受託者は、従事する全ての従業員に対して、業務を行うのに適した統一された服装を着用させ、業務の従事者であることを明確にするとともに、常に清潔を保たせなければならない。また、来館者に満足を与える接遇（身だしなみ、名札全員着用、言葉づかい等）を徹底すること

イ 受託者は、業務の履行を通じて知り得た業務上の情報を第三者に漏らしてはならない。このことは契約期間終了後及び解除後においても同様とする。

ウ 受託者は、協会及び組合の信用を失墜する行為をしてはならない。

エ 受託者は、常に整理整頓に心掛け、業務終了時は、速やかに控室等の業務に係した箇所の後片付け及び清掃を行わなければならない。

(3) 安全管理、危険防止等

- ア 業務の実施に当たって、火災、傷害、盗難に注意しなければならない。また、危険を伴う作業については、関係法令等に定めがある場合にはそれを遵守するとともに、十分な安全確保に努めなければならない。
- イ 受託者は、業務の実施に当たって、協会、組合又は第三者に危害又は損害を与えないように、万全の措置をとらなければならない。

2 衛生管理

受託者は、施設全般における衛生管理に万全を期すこと
なお、協会及び組合が実施する取組には積極的に協力すること

3 環境への配慮

受託者は、省エネルギーやリサイクルの推進など環境に配慮した取組に努めること
なお、協会及び組合が実施する取組には積極的に協力すること

4 文書の管理・保管

受託者は、契約期間中の文書の管理について、協会の指示に基づき、年度毎、分野毎に分類し、適切に管理すること。
本事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期受託者に引継ぐこと

5 個人情報の保護

受託者は個人情報保護法並びに協会の情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の漏えいがないようにすること
また、業務上知りえた秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。契約期間終了（契約解除を含む）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

6 保険への加入

受託者は業務を運営する上で自らリスクに対応して保険に加入すること。なお、建築物に対する火災保険については組合が加入する。

7 その他の留意事項

本書に記載のない事が発生したときは、協会又は組合と協議して決定することとする。