

島嶼会館総合管理業務委託  
仕 様 書

東京都島嶼町村一部事務組合

## 目次

|   |                 |       |
|---|-----------------|-------|
| 1 | 第1章 概要          | 1～2   |
| 2 | 第2章 総則          | 3～6   |
| 3 | 第3章 フロント業務責任者   | 7～11  |
| 4 | 第4章 フロント業務従事者   | 12～15 |
| 5 | 第5章 客室及び共用部清掃業務 | 16～18 |
| 6 | 第6章 レストラン業務     | 19～21 |
| 7 | 別表 1～6          |       |

別添 「島嶼会館業務経費分担表」

別添 「島嶼会館宿泊及び会議室使用料金表」

別添 「島嶼会館総合管理業務フロー表」

別添 図面（建築図・電気設備・衛生・空調設備）

## 《第1章 概要》

1 件 名 島嶼会館総合管理業務委託

2 履行期間 令和9年4月1日から令和12年3月31日

3 施設の概要

(1) 名称及び所在地

名 称 島嶼会館

所在地 東京都港区海岸1丁目4番15号

(2) 施設の設置目的

島嶼会館は、伊豆諸島及び小笠原諸島の9つの町村で組織する東京都島嶼町村一部事務組合が設置・管理運営する施設であり、本土における島しょ地域住民の交流拠点施設です。島しょ住民の宿泊利用や、島しょの振興をはかるための調査・研究に関する事務や一般廃棄物管理型最終処分場の管理業務など、島しょ地域住民の福祉の向上及び島嶼町村行政事務の一部を円滑に行い、東京の島しょ地域の振興・発展に資する施設となっている。

4 管理運営に関する基本的な考え方

- (1) 施設利用者の安心・安全確保を第一とする。
- (2) 利用者にとって快適な施設とする。
- (3) 個人情報の保護を徹底する。
- (4) 委託者と密接に連携を図りながら管理運営を行う。
- (5) 島嶼会館の経営は、独立採算を基本とする。

5 施設概要

主な施設概要は以下のとおりである。

|          |                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------|
| ・施設構造    | 鉄骨造・杭基礎                                             |
| ・敷地面積    | 1,575.06㎡（うち駐車場 乗用車12台収容）                           |
| ・建築面積    | 961.07㎡                                             |
| ・延べ面積    | 4,569.74㎡                                           |
| ・容積対象床面積 | 4,369.98㎡                                           |
| ・主要用途    | ホテル                                                 |
| ・階 数     | 地上6階                                                |
| ・竣工年月日   | 平成25年8月31日                                          |
| ・開業年月日   | 平成25年11月 1日                                         |
| ・客室数     | 87室 定員111名（最大収容189名）                                |
| ・会議室数    | 4室（第一会議室：20.1㎡、第二会議室：20.1㎡、第三会議室：41.2㎡、第四会議室：25.1㎡） |
| ・レストラン   | 123.8㎡（約40席）                                        |
|          | 厨房床面積 38.07㎡                                        |

- ・大浴場 6階 男女 各1
- ・駐車場 12台
- ・その他 2階に委託者ほかテナント3団体入居

## 6 利用時間

(1) 利用期間 無休

(2) 利用時間

- ・宿泊： チェックイン／アウト 午後2時から翌日午前10時まで  
           アーリーチェックイン 午後12時から  
           レイトチェックアウト 午後1時まで  
           玄関開錠：午前6時00分 玄関施錠：午前0時（ただし、門限は設けない。  
           カードキーにて入退館可能）  
           予約受付時間 24時間（電話・インターネット・FAX）
  - ・会議室 午前9時から午後12時まで  
           午後1時から午後5時まで  
           午後6時から午後9時まで  
           予約受付時間 24時間（電話・インターネット・FAX）
  - ・大浴場 午前6時から午前9時30分まで  
           午後4時から午前0時まで
  - ・レストラン 朝食 毎日 午前6時30分～午前9時00分  
                   昼食 営業しない  
                   夕食 毎日 午後5時～午後9時00分（ラストオーダー午後8時30分）
- ※ 修学旅行等の団体や会議室利用者から弁当、飲料の要望があった場合は、  
 外注手配を行う。

## 7 年間想定客室稼働率及び宿泊者数

- ・稼働率 91%（29,082室）
- ・宿泊者数 37,843人

## 8 年間想定会議室稼働率

- ・稼働率 20.0%

## 9 年間喫食率及び人数想定

- ・朝食 宿泊者の28.0%（団体利用を含む）
- ・夕食 6,600人（団体利用・宿泊者以外利用を含む）

## 《第2章 総則》

### 1 目的

この仕様書は、東京都島嶼町村一部事務組合（以下「委託者」という。）が設置する島嶼会館の総合管理業務委託に係る仕様を定め、当該業務の効率化を図り、もって委託する業務の質の確保に資することを目的とする。

### 2 適用範囲

本仕様書に記載してある事項以外は契約約款による。

### 3 契約図書の優先順位

全ての契約図書は、相互に補完するものとする。ただし、契約図書間に相違がある場合、契約図書の優先順位は次のとおりとする。

- (1) 仕様書
- (2) 契約約款

### 4 用語の定義

この仕様書において用いる用語の定義は、次による。

- (1) 「監督員」とは、当該業務の監理・監督を行う者で、委託者の職員の中から指定した職員をいう。
- (2) 「総括責任者」とは、当該業務を総合的に把握し、業務を円滑に実施するために監督員との連絡調整を行う者で、受託者がフロント業務責任者から指定した当該業務の責任者をいう。
- (3) 「フロント業務責任者」とは、フロント業務の責任者であり、業務従事者を指揮し、また連携して業務にあたる者をいう。
- (4) 「業務従事者」とは、総括責任者の指揮により、当該業務を実施する者で、受託者側の従事者をいう。
- (5) 「業務関係者」とは、総括責任者及び業務従事者を総称していう。

### 5 法令遵守義務

島嶼会館の管理運営にあたっては、本仕様書のほか、関係法令及び条例等を遵守しなければならない。なお、本契約期間中に法令等に改正があった場合には、改正された内容に基づくものとする。

### 6 主要業務の委託の禁止

島嶼会館の主業務であるフロント業務を第三者へ委託することはできない。ただし、個別業務を他者に委託することについては、事前に委託者の承認を得た場合は可能とする。

### 7 環境への配慮

受託者は、以下のような環境負荷の低減に努めなければならない。

- (1) 電気、水道、ガス等の使用にあたっては節約に努める。
- (2) ごみの減量及びリサイクルに努める。
- (3) 環境負荷の低減を十分理解させるとともに、業務と環境配慮の関連について自覚を持つ。

## 8 経費負担の範囲

経費負担については別紙（島嶼会館総合管理業務経費負担表）のとおりとする。

## 9 提出書類の様式

受託者が提出すべき書類の様式は任意とする。

## 10 業務管理

### (1) 総括責任者

- ① 受託者は、総括責任者を定め、委託者に書面により届け、承認を得るものとする。また、総括責任者を変更した場合も同様とする。
- ② 総括責任者は、業務従事者に業務目的、業務内容及び監督員の指示事項等を伝え、その周知徹底を図る。
- ③ 総括責任者は、受託業務を総理し、本業務実施にあたり必要な人員を的確に配置し、業務を行う。
- ④ 総括責任者は、フロント業務責任者を兼ねることができる。
- ⑤ 総括責任者は、営業実績報告書を監督員に毎月提出する。

### (2) フロント業務責任者

フロント業務責任者は、当該業務を熟知し自ら業務を行うとともに、業務従事者を指揮する。

### (3) 業務従事者

- ① 業務従事者は、その内容に応じ必要な知識及び技能を有する者とする。
- ② 法令により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行う。

### (4) 服装等

- ① 業務関係者は、業務に適し清潔な服装を着衣し、名札を付け、言動等に注意して接客しなければならない。
- ② 業務関係者は、香水やタバコ等による匂いにも十分注意する。

### (5) 業務の安全衛生管理

業務従事者の安全衛生に関する管理は、総括責任者がその責任者となり、関係法令に従ってこれを行う。

### (6) 危険防止等の措置

業務の履行にあたっては、常に整理整頓を行い、安全措置を講じ事故の防止に努める。

### (7) 防災

- ① 常に防災管理を徹底するとともに、定期的に自主訓練を行う。
- ② 災害発生に伴う重大な危険が認められる場合は、避難誘導等、直ちに必要な措置を講じるものとする。この場合は直ちに監督員に通報するものとする。

- ③ 自衛消防技術認定証を有する（予定者含む）自衛消防活動中核要員を3名以上従事させる。

(8) 遺失物等の届出

島嶼会館内における遺失物、拾得物については、記録をつけて管理し、一定期間経過後、関係法令に基づき処理する。

(9) 作成・提出書類

受託者は、次に示す計画書・各種マニュアル、報告書等を委託者に提出し、確認を受ける。定めのない書類であっても、本業務の実施に当たり必要なものは、提出及び保管する。また、報告書等については、資料として提出するほか、電子データとして保管し、委託者の要求があった場合は電子データとして提出する。

業務計画書・報告書提出一覧

| 書類名            | 内 容                                                                               | 提 出                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 業務計画書          | 組織体制、人員配置等について定めた計画書及び業務従事者の氏名、担当業務及び資格内容を記載した名簿等                                 | 本業務開始後速やかに<br>内容変更時速やかに |
| 安全管理マニュアル      | 業務別に、安全衛生に対する基本的な考え方、想定される事故、事故を起こした場合の対応等を示したもの                                  | 本業務開始後速やかに<br>内容変更時速やかに |
| 緊急時対応マニュアル     | 緊急時の組織及び連絡体制、予想される災害、災害発生時の対応及びフロー図等を示したもの                                        | 本業務開始後速やかに<br>内容変更時速やかに |
| 業務日誌           | フロント、清掃、設備点検、レストラン業務の毎日の履行確認が必要なものについて業務の記録を示したもの<br>また、事故、機器の故障、苦情等の経過・てん末を示したもの | 毎日                      |
| 業務完了届          | 業務日誌に基づき、業務が完了したことを記載したもの                                                         | 毎月 10 日までに提出            |
| 営業実績報告         | 営業実績を報告資料に示したもの                                                                   | 毎月                      |
| 売上日報           | 売上金及び販売品の売上数量を示したもの                                                               | 毎日                      |
| 衛生管理マニュアル及び報告書 | 清掃・レストラン業務における衛生管理の指針及び実施記録を示したもの                                                 | 毎月                      |
| 在庫管理簿          | 機器、備品及び消耗品の在庫記録                                                                   | 毎月                      |
| 発注依頼書          | 在庫管理簿に基づき必要な消耗品等の発注を監督員に依頼する内容を示したもの                                              | 必要に応じて                  |

|                             |                                                   |                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------|-------------------|
| レストランメニュー<br>提案書及びメニュー<br>表 | レストラン業務における提供メニュー<br>の写真、原価等を示したもの。また、そ<br>のメニュー表 | メニュー作成時、変更時<br>随時 |
| 寝具等クリーニング<br>計画書            | 監督員と協議し、寝具等のクリーニング<br>品目、数量、頻度を示したもの。             | 本業務開始後速やかに        |

#### 11 履行・確認

受託者は、仕様書、業務計画書などに従って業務を適正に履行し、確認を受けなければならない。

#### 12 資料等の整理保管

受託者は、貸与された関係図面、図書類、また、物品等の整理保管を行うとともに、支給品などの在庫管理を適正に行う。

#### 13 支払条件

(1) 受託者は、委託者による業務完了届の確認を受けた後、業務委託料の支払を委託者に請求することができる。

(2) 委託者は前項の規定による適法な支払請求書を受理したときは、その日から起算して30日以内に業務委託料を受託者に支払うものとする。

#### 14 業務の引継ぎ

受託者は、本契約の履行開始までに現受託業者から業務の引継ぎを受けなければならない。また、契約期間の満了または契約解除により、本契約の履行が終了するとき、受託者は本業務の全てを契約期間の満了日または契約解除日までに、委託者が指定する事業者に遺漏なく引継ぎを行わなければならない。

#### 15 島嶼会館等が行う施策への協力及び実施

島嶼会館が行う利用者へのサービス、また国や都道府県等を主体とした観光需要喚起キャンペーン等が実施される場合は、これに付随する業務を実施すると共に、利用者サービス向上に関する提案に努めること。(例：館内装飾、イベント、助成金を伴う支援事業等)

#### 16 疑義等に対する協議

契約書及び仕様書に疑義がある場合、又は定めのない事項については、委託者と受託者とが協議のうえ決定するものとする。

なお、年間想定客室稼働率または宿泊者数に5%を超える変動が生じた場合にあっては、その超える部分の経費に関する協議を行うことができる。なお、この場合の協議は契約開始から1年間毎の実績に基づくものとする。

## 《第3章 フロント業務責任者業務》

### 1 業務責任

本業務におけるフロント業務責任者の職務は、委託業務の確実な履行の確保を前提に、管理運営システムを十分把握し、仕様書に基づく日常業務を円滑に遂行するため、業務関係者及び監督員と密に連携し、連絡調整及び業務従事者の管理、防災、業務上の指導等の総合管理業務を行う。

### 2 勤務日 通年

### 3 勤務時間 交代制 24時間・常時1名配置

### 4 業務内容

#### (1) 業務従事者の管理

フロント業務責任者は、本契約及び仕様書の内容を熟知し、業務従事者の指導教育（服装・言動・防災等）をしなければならない。

#### (2) 使用料等の収納・確認

- ① 会館の利用者の使用料等を受領し、収納する。
- ② 利用者の使用料等を受領したときは、利用者に対して領収書を発行する。
- ③ 売上金及びレジ内現金、助成券等をフロント業務責任者の引継ぎの都度、確認する。
- ④ 売上日報を確認し、監督員に毎日提出する。
- ⑤ 過不足金が生じた場合は監督員へ報告する。なお、収納金の過不足が発生したときは、受託者の責務としてその原因の解明にあたり、委託者に報告するとともに、次のとおり過不足金を処理する。
  - ア) 不足金が生じた場合
    - ・受託者の過失による不足金が発生した場合は、受託者が補填する。
  - イ) 過剰金が生じた場合
    - ・過剰金を、委託者に引き継ぐ。

#### (3) 未収金・違約金の取扱い

宿泊料及び会議室使用料の未収金及びキャンセルに伴う違約金については、フロント業務責任者の責任において取り扱い、徴収困難な未収金及び違約金は監督員に速やかに報告する。ただし、受託者の過失等に起因する未収金及び違約金は受託者がその責を負う。

#### (4) カウンター業務

- ① 予約受付
  - (5) 予約管理のとおり
- ② 接客

カウンターにて使用料等の会計、利用者との応対、電話の受け応えを行う。

③ チェックイン

予約内容の確認を行い、利用者を客室に案内する。また朝食利用の有無を確認し、利用者に食券を渡す。使用料等の清算を行う場合は、領収書の発行を行う。

④ チェックアウト

宿泊内容の確認を行い、使用料等の清算を行う。

⑤ 荷物預かり

利用者の荷物を預かる。また宅急便の配送手続きを行う。

⑥ 物品の販売

傘等の物品の販売、在庫管理を行う。

⑦ 伝言・預かり物の取扱い

利用者へ伝言の内容を連絡する。また預かり物の受け渡しにおいては、受取者に氏名を所定の用紙に記入してもらう。

⑧ 遺失物の取扱い

所有者に速やかに連絡する。また、所有者が不明な場合は遺失物を発見した日時、場所等を記録し保管した後に関係法令に基づき処理する。

⑨ 貸出品の取扱い

貸出品の管理と保管を行い、常に綺麗な状態で利用者に貸し出す。

※ズボンプレスサー・加湿器・座椅子等

⑩ 郵便物・新聞及び雑誌の取扱い

委託者事務所及びテナントへの郵便物、新聞の仕分けを行い配布する。また、フロントロビーに利用者閲覧用の雑誌を配架する。

⑪ クリーニング・マッサージの受付

利用者の衣類のクリーニング、マッサージの受付を行う。

⑫ 案内・説明

利用者へ島嶼会館及び周辺施設等の案内を行う。また、天候情報や交通機関の運行状況の案内を行い、情報の掲示・更新を行う。

⑬ 駐車場の管理

駐車場内の駐車車両確認や駐車場利用者の受付及び案内を行う。

⑭ 両替

利用者に支障の無いよう適宜レジ内現金の両替を行う。

(5) 予約管理

① 宿泊予約

予約受付時に、顧客情報及び宿泊内容を記録し管理する。また必要があれば宿泊日前に宿泊者に連絡し、予約内容の確認を行う。

② 会議室予約

予約受付時に利用日時、利用形態等を記録し管理する。また予約内容についての確認、問い合わせの回答を郵送、メールまたはFAXにて行う。

③ 部屋割表の作成

翌日の部屋割表を作成し、業務関係者と情報の共有を図る。

④ インターネット予約

販売の在庫管理を行い、情報を随時更新する。

⑤ 団体宿泊予約

部屋割表を作成し、利用者に送信または郵送し、利用者との連絡調整を行う。特にレストラン利用の有無、減免申請等、宿泊の内容について注意して確認を行う。また団体予約状況表を作成し、業務関係者と情報の共有を図る。

(6) 連絡調整

① フロント業務責任者は、フロントにおいて監督員と毎日、次の業務の打合せを行う。

ア) 売上報告及び釣り銭確認

イ) 設備定期保守点検等の実施日程

ウ) その他連絡調整

② 客室整備の指示を清掃業務従事者に行う。

③ 業務従事者の勤務交代に伴う引継は、フロント業務責任者が立ち会う。

④ 業務上において問題が生じた場合は、速やかに監督員に報告し、処理方法について指示を仰ぐ。

(7) 折衝

業務関係者は、施設の利用者の苦情やトラブルの折衝を行い、速やかに総括責任者に報告する。総括責任者は、折衝の経緯・てん末を監督員に報告する。

(8) 館内清掃整備点検・応急処置・検査

① 客室及び会議室、共有部分等の館内全体の清掃の点検をする。(毎日・別紙、別表 1 による)

② 館内の軽微な応急処置を行う。

③ 会議室利用終了後、会議室使用表に基づき清掃整備及びセット（学校式等）を行う。

④ 部屋割表に基づき客室等が整備されているか点検を行う。

⑤ 共用部分は 1 日 2 回点検する。

⑥ 会館内の巡回・巡視を行う。不審者・不審物を発見した場合は、監督員に速やかに報告するとともに、警察に通報する。

⑦ 館内における遺失物等を適切に記録・保管し、一定期間経過後は関係法令に基づき処理する。

⑧ 客室は午後 2 時、大浴場は午後 4 時までに清掃整備及び点検を完了しなければならない。ただし規定時間外であっても、補修等の作業立ち入りや、利用者の都合により客室整備を行う場合がある。

⑨ 残留塩素濃度検査

簡易水道（客室/フロント）・男女浴槽の 1 日 2 回以上の水質測定（残留塩素濃度）を行う。なお、薬剤及び測定器は委託者より支給・貸与する。また、ろ過装置の薬剤を注入して適宜補充を行う。

(9) 設備機器の運転管理及び点検（別表 2 参照）

- ① 監督員の指示に従い、各設備機器の運転・点検を行う。また設備機器の運転管理について不明な点がある場合は、監督員に確認を行う。
- ② 各設備機器に異常等が発生したときは、速やかに応急措置を行い、監督員に報告する。
- ③ 各設備機器の運転・点検は常に安全第一に行い、事故の防止に努める。
- ④ その他留意事項
  - ア) 特に中央監視設備、防犯警報設備、自動火災報知機設備、放送設備についてはフロント業務従事者がその運転操作に習熟すること。
  - イ) 巡回・巡視点検の記録を業務日誌に記入する。
  - ウ) 工具、計器、部品等の整理整頓及び保管管理をする。

(10) 業務日誌・各報告書の作成及び提出

- ① 業務日誌及び各報告書を監督員に提出する。（毎日）
- ② 設備点検において設備・数値に異常があった場合、直ちに監督員に報告する。
- ③ 業務日誌及び各報告書の内容について監督員より指摘を受けた場合、直ちに調査し報告する。

(11) 機器・機材及び備品類、消耗品管理

- ① リネン室、食堂、倉庫等の備品類及び消耗品の管理は、在庫管理簿を作成し常に在庫を把握できるようにする。また、在庫管理簿は監督員より提出を求められた場合は、速やかに提出する。
- ② 委託者より貸与されている機器類については適切に取り扱う。なお、受託者の過失による機材の故障に関しては受託者の責任において修理・弁償する。
- ③ 業務で使用する備品及び消耗品の供給に関しては、監督員に「発注依頼書」を提出し、承諾を受ける。また、発注品が納入された時は納品物の確認をした後、監督員へ報告を行う。

(12) 防災管理

- ① 地震発生や緊急避難誘導等の防災に関する館内放送を行うとともに、環境音楽、点検業務等の実施に関する館内放送を行う。
- ② 急病人の搬送の手配・誘導、その他救命措置を行う。
- ③ 緊急時対応マニュアルに基づく確認・訓練を常に行う。
- ④ 消火・通報及び避難誘導訓練を毎月、昼間 1 回、夜間 1 回、計 2 回以上実施する。
- ⑤ 誤報等に伴う消防設備の復旧を行う。
- ⑥ その他必要な事項は緊急時対応マニュアルに記載し、監督員の下承を得る。

(13) アンケート調査等への協力及び実施

アンケート調査の配布・回収・集計及びお知らせ等の周知に協力するとともに実施する。

(14) その他

- ① フロントカウンター及びフロントロビー、事務室、控室、倉庫等の整理整頓を行い、常に綺麗な状態を保つよう管理する。
- ② リネン品類管理  
リネン品類(リース)の納品確認、発注の管理を行う。

## 《第4章 フロント業務従事者業務》

### 1 業務責任

フロント業務責任者の指示に従い、業務関係者と適切な連携を行い、フロント業務を誠実に実施し、サービスの向上に努めるものとする。

### 2 勤務日 通年

### 3 勤務時間 交代制 24時間・常時2名配置

9:00～17:00・1名配置（月～金）

### 4 業務の種類及び内容

#### (1) 使用料等収納

- ① 会館の利用者の使用料等を受領し、収納する。
- ② 利用者の使用料等を受領したときは、利用者に対して領収書を発行する。
- ③ 売上金及びレジ内現金、助成券等をフロント業務責任者の引継ぎの都度、確認する。
- ④ 売上日報を確認し、フロント業務責任者に毎日提出する。
- ⑤ 過不足金が生じた場合はフロント業務責任者へ報告する。なお、収納金の過不足が発生したときは、受託者の責務としてその原因の解明にあたり、フロント業務責任者に報告するとともに、次のとおり過不足金を処理する。
  - ア) 不足金が生じた場合
    - ・受託者の過失による不足金が発生した場合は、受託者が補填する。
  - イ) 過剰金が生じた場合
    - ・過剰金を、委託者に引き継ぐ。

#### (2) カウンター業務

##### ① 予約受付

##### (3) 予約管理のとおり

##### ② 接客

カウンターにて使用料等の会計、利用者との応対、電話の受け応えを行う。

##### ③ チェックイン

予約内容の確認を行い、利用者を客室に案内する。また朝食利用の有無を確認し、利用者に食券を渡す。使用料等の清算を行う場合は、領収書の発行を行う。

##### ④ チェックアウト

宿泊内容の確認を行い、使用料等の清算を行う。

##### ⑤ 荷物預かり

利用者の荷物を預かる。また宅急便の配送手続きを行う。

##### ⑥ 物品の販売

傘等の物品の販売、在庫管理を行う。

##### ⑦ 伝言・預かり物の取扱い

利用者へ伝言の内容を連絡する。また預かり物の受け渡しにおいては、受取者に氏名を所定の用紙に記入してもらう。

⑧ 遺失物の取扱い

所有者に速やかに連絡する。また、所有者が不明な場合は遺失物を発見した日時、場所等を記録し保管する。

⑨ 貸出品の取扱い

貸出品の管理と保管を行い、常に綺麗な状態で利用者に貸し出す。※ズボンプレスサー・加湿器・座椅子等

⑩ 郵便物・新聞及び雑誌の取扱い

委託者事務所及びテナントへの郵便物、新聞の仕分けを行い配布する。また、フロントロビーに利用者閲覧用の雑誌を設置する。

⑪ クリーニング・マッサージの受付

利用者の衣類のクリーニング、マッサージの受付を行う。

⑫ 案内・説明

利用者へ島嶼会館及び周辺施設等の案内を行う。また、天候情報や交通機関の運行状況の案内を行い、情報の掲示・更新を行う。

⑬ 駐車場の管理

駐車場内の駐車車両確認や駐車場利用者の受付及び案内を行う。

⑭ 両替

利用者に支障のないよう適宜レジ内現金の両替を行う。

(3) 予約管理

① 宿泊予約

予約受付時に、顧客情報及び宿泊内容を記録し管理する。また必要があれば宿泊日前に宿泊者に連絡し、予約内容の確認を行う。

② 会議室予約

予約受付時に利用日時、利用形態等を記録し管理する。また予約内容についての確認、問い合わせの回答を郵送、メールまたはFAXにて行う。

③ 部屋割表の作成

翌日の部屋割表を作成し、業務関係者と情報の共有を図る。

④ インターネット予約

販売の在庫管理を行い、情報を随時更新する。

⑤ 団体宿泊予約

部屋割表を作成し、利用者に送信または郵送し、利用者との連絡調整を行う。特にレストラン利用の有無、減免申請等、宿泊の内容について注意して確認を行う。また団体予約状況表を作成し、業務関係者と情報の共有を図る。

⑥ 東京都、東京都市町村職員共済組合及びその他共済組合等が行う宿泊助成事業について対応する。

(4) 連絡調整

① フロント業務責任者との引継ぎ等の連絡調整を行う。

- ② 勤務中は、業務関係者と密に打合わせをし、円滑に業務を行う。
- ③ 朝食及び夕食の予約内容等をレストラン業務責任者に引き継ぐ。
- ④ 業務上において問題が生じた場合は、速やかにフロント業務責任者に報告する。

(5) 折衝

業務関係者は、施設の利用者の苦情やトラブルの折衝を行い、速やかにフロント業務責任者に報告し指示を仰ぐ。

(6) 館内清掃整備点検・応急処置・検査

- ① 客室及び会議室、共有部分等の館内全体の清掃の点検をする。(毎日・別紙、別表 1 による)
- ② 館内の軽微な応急処置を行う。
- ③ 会議室等の清掃整備 (第 1～第 4 会議室)  
会議室利用終了後、会議室等使用表に基づき清掃整備及びセット (学校式等) を行う。
- ④ 客室整備がフロントより提出のあった部屋割表どおり整備されているか点検を行う。
- ⑤ 洗面所、便所等は 1 日 2 回点検する。(共用部分)
- ⑥ 会館内の巡回・巡視を行う。不審者・不審物を発見した場合は、監督員に速やかに報告するとともに、警察に通報する。
- ⑦ 館内における遺失物等を保管しフロント業務責任者へ提出をする。
- ⑧ チェックイン午後 2 時、入浴開始午後 4 時までに宿泊関係の清掃整備及び点検を完了しなければならない。ただし、補修等の作業立ち入りや、利用者の都合により客室整備を行う場合がある。
- ⑨ 残留塩素濃度検査  
簡易水道・男女浴槽の 1 日 2 回以上の水質測定 (残留塩素濃度) を行う。なお、薬剤及び測定器は委託者より支給・貸与する。また、ろ過装置の薬剤を注入して適宜補充を行う。

(7) 機材等の取扱い

委託者より提供された機材等を使用する。なお、受託者の過失による機材の故障に関しては受託者の責任において修理・弁償する。

(8) 防災管理

- ① 急病人の搬送の手配・誘導、その他救命措置を行う。
- ② 災害時における避難体制の確認を緊急時対応マニュアルに基づき行う。
- ③ 誤報等の場合、速やかに消防設備を復旧させる。

(9) その他

- ① フロントカウンター及びフロントロビー、事務室、控室、倉庫等の整理整頓を行い、常に綺麗な状態を保つ。
- ② フロント業務従事者はフロントの混雑状況を踏まえ、レストラン業務を補佐することができる。この場合、衛生管理についてはレストラン業務従事者に準じること。

③ 客室内有料放送番組の規制

部屋割表の指示に従い、規制の設定・解除を行う。(修学旅行等)

④ 共用部分の清掃は総括責任者の指示により清掃業務従事者と調整し清掃を行う。なお、清掃方法については別表 5 共用部清掃に準じて行う。

ア) レストラン (営業時間前後に行う)

イ) 会議室 (21 時から 8 時までに行う)

ウ) 2 階テナント (21 時から 8 時までに行う)

エ) 委託者事務室 (21 時から 8 時までに行う)

オ) 浴室簡易清掃 (0 時から 6 時までに行う)

⑤ リネン品類管理

リネン品類(リース)の納品確認、また清掃業務従事者と調整し発注の管理を行う。

## 《第5章 客室及び共用部等清掃業務》

### 1 業務責任

総括責任者は、清掃業務従事者より清掃業務責任者を任命する。清掃業務責任者は業務関係者と連携し、客室及び共用部等の清掃業務を行うとともに、清掃業務従事者の管理・監督を行う。

また、客室清掃については、清掃業務従事者より客室各階1名以上当該業務の責任者（以下、「各階責任者」という。）を選定し、客室整備がフロントより提出のあった部屋割表どおり整備されているか各階責任者の責任において点検を行い、清掃業務責任者に報告する。

清掃作業にあたっては、客室の床面、壁面及び天井等並びに設備・備品の材質、性質及び用途に適した清掃の方法を用い、また汚れの程度に応じて、乾拭き、水洗い、洗剤洗い、塵払い等、適切な作業方法を用いて、髪の毛や埃などが落ちていないように細心の注意を払い、利用者が快適に宿泊できるよう作業を完了する。また、宿泊者の利用を妨げないよう留意して業務にあたる。

### 2 勤務日 通年

|        |         |                |
|--------|---------|----------------|
| 3 勤務時間 | 清掃業務責任者 | 午前7時～午後3時まで    |
|        | 清掃業務従事者 | 原則午前10時～午後2時まで |

|        |         |                                      |
|--------|---------|--------------------------------------|
| 4 人員配置 | 清掃業務責任者 | 1名                                   |
|        | 清掃業務従事者 | 原則12名（各階4名程度）ただし、客室の稼働状況により適宜増減配置する。 |

### 5 業務の種類及び内容

#### (1) 客室清掃業務（別表4参照）

※客室種別、室数は、別表3のとおりとし、清掃業務は午後2時までに完了するものとする。

#### (2) 共用部清掃業務（別表5参照）

#### (3) その他留意事項

- ① 清掃業務開始は原則午前10時からとする。ただし、早発・延長する場合はその限りでない。
- ② 逗留客室についても、清掃を行う。ただし、入室拒否の表示がある場合は、それを優先する。（「起こさないでください」等）
- ③ 客室の補修等により客室内作業を行った後は、別途、清掃及び点検を行う。
- ④ 客室清掃を行う際には窓を開け、十分に換気を行う。
- ⑤ 清掃業務責任者はフロント事務室備付けの「マスターカード貸出記録簿」に所定事

項を記入し、カードを預かり清掃業務を行う。

- ⑥ 客室整備作業の際は、フロントより渡された電源カードを使用するとともに、清掃員の氏名及び入退室時間を記録し管理する。
- ⑦ 宿泊者が在室している場合は、在室者の了解を得て清掃を実施する。
- ⑧ 宿泊者が逗留の場合は、客室ドアを一齐に開放したまま行うのではなく、客室一室ごとに行い、完了した客室はその都度、鍵をかける。
- ⑨ 貴重品、貴金属類は移動させずに一切触れないこと。貴重品、貴金属類がある場合または乱雑で清掃できない場合は、清掃業務責任者に報告し、清掃業務責任者はフロント業務責任者の指示を仰ぐ。
- ⑩ ベッド及び布団の上に貴重品、貴金属類がある場合はシーツの交換はせず、交換用シーツを置いておく。また、清掃業務責任者に報告し、清掃業務責任者はフロント業務責任者の指示を仰ぐ。
- ⑪ 清掃業務従事者は客室の出入りで不審者を発見した場合、清掃業務責任者に報告し、清掃業務責任者はフロント業務責任者に報告する。
- ⑫ 遺失物がある場合は、日時、客室番号等の必要な情報を記録し、清掃業務責任者に報告し、清掃業務責任者はフロント業務責任者に報告する。
- ⑬ 客室内の破損や汚損、備品等の紛失を発見した場合は、清掃業務責任者に報告し、清掃業務責任者はフロント業務責任者に報告する。
- ⑭ 寝具類・座布団・カーテンの交換は、総括責任者が作成した寝具等のクリーニング計画に基づき行う。
- ⑮ 委託者が実施する寝具乾燥の際、寝具類の出し入れを行う。(年2回程度)
- ⑯ 清掃業務責任者はリネン品類の発注及び在庫管理を行う。なお、リネン品類の納品確認はフロントが行う。
- ⑰ カーペット洗浄については、客室、共用部ともに適宜行う。
- ⑱ 6階大浴場系統配管の高濃度塩素消毒を適切な方法により週1回以上行う。
- ⑲ 清掃業務従事者ごとに客室清掃の品質差が生じないように、動画等で清掃マニュアルを作成し、品質を均一化する。

#### (4) 清掃資機材等の取扱い

委託者より貸与された清掃資機材、タブレット (Li-nen) 及び洗浄用洗剤、塗布剤等消耗品等を使用する。なお、清掃資機材は清掃場所の材質、構造に留意し、適切に取扱い損傷のないように行い、受託者の過失による清掃資機材等の故障に関しては受託者の責任において修理・弁償する。

#### (5) 環境対策

「港区廃棄物の処理及び再利用に関する条例」に従いゴミの分別収集を行い、資源ゴミについては、定められた場所に保管し、資源のリサイクルに協力する。また、節水・節電に配慮し業務を行う。

#### (6) 防災管理業務

災害時における避難体制の確認を「緊急時対応マニュアル」に基づき行う。

## 《第6章 レストラン業務》

### 1 業務責任

本業務を行う者は、業務を誠実に実施し、サービスの向上に努め、業務関係者及び監督員と適切な連携を行い、レストランの運営にあたる。なお、食品衛生法規による許認可その他の申請、保健所その他の官公署関係で必要な事務手続きは、全て受託者の責任において行い、食品衛生法その他関係法令を遵守する。

### 2 勤務時間及び営業時間

#### 勤務時間

|        |         |            |
|--------|---------|------------|
| 朝食（通年） | 調理師・調理員 | 午前6時～午前10時 |
|        | 配膳兼案内係  | 午前6時～午前10時 |
| 夕食（通年） | 調理師     | 午後2時～午後10時 |
|        | 調理員     | 午後4時～午後10時 |
|        | 配膳兼案内係  | 午後4時～午後10時 |

#### 営業時間

|        |                              |
|--------|------------------------------|
| 朝食（通年） | 午前6時30分～午前9時00分              |
| 夕食（通年） | 午後5時～午後9時00分（ラストオーダー午後8時30分） |

ただし、客室へのサービスは行わない。

### 3 人員配置

レストラン業務責任者（調理師又は栄養士の資格を有する者）1名、調理員等1名、配膳兼案内係1名 原則計3名

※調理員等についてはレストランの営業状況によって、配膳兼案内係を兼ねることができる。

また、配膳兼案内係についてはレストランの営業状況によって、フロント業務を兼ねることができる。

### 4 業務の種類及び内容

- (1) 食材の発注・調達・管理
- (2) 調理
- (3) 配膳・案内
- (4) 衛生管理
- (5) メニューの作成及び提供数の集計
- (6) 団体客対応
- (7) その他総括責任者から指示される業務

※業務内容の詳細については以下のとおりとする。

#### (1) 食材の発注・調達・管理

- ① 責任者は、食材の調達について監督員と協議し、メニューの作成、原価の設定等を行い、これに基づき発注しなければならない。

- ② 食材の調達に当たっては、適正かつ新鮮で良質な食材を購入しなければならない。
- ③ 調達した食材の品質・鮮度・衛生状態等については適切な措置を講じなければならない。
- ④ 食材及び消耗品の納品時には、発注内容と納品内容の照合を行い検品し、納品書を監督員に提出し承認を得る。またレストラン運営に必要な食材、消耗品等の在庫管理を適正に行う。
- ⑤ 食材費については、販売価格の 60%以内におさめる。

## (2) 調理

調理は、メニューに示された食材料の質を最大限生かし、利用者の満足度の向上を図る。また、利用者の食物アレルギーに十分留意する。

## (3) 配膳・案内

朝食については、利用者から食券を受け取り、席に案内するとともに、注文内容を厨房へ伝達する。また、セルフサービスの案内を行い、料理の配膳を行う。

夕食については、利用者を席に案内するとともに、メニューの提示を行い、注文内容を厨房へ伝達し、料理の配膳を行う。

## (4) 衛生管理

- ① レストラン業務従事者の衛生管理については、関係法令、各種指針、衛生管理マニュアルに基づき、総括責任者がこれを行う。
- ② 厨房内（調理器具、床、外壁、換気扇、グリストラップ等）の清掃について随時行う。
- ③ 調理器具や食器類は清潔な状態で保管し、整理、整頓を行う。
- ④ 残飯及び厨芥の処理は分別等を行い、適切に処理する。
- ⑤ レストラン業務に携わる全ての業務関係者の健康管理・衛生管理を徹底する。特に感染症の予防、発症時の対策等常に確認・対応する。

## (5) メニューの作成及び提供数の集計

- ① メニュー及び提供価格については、レストラン業務責任者と監督員が協議して決定する。
- ② メニューごとの提供数及び来店時間、利用者数等を集計し監督員に報告する。

## (6) 団体客対応

- ① 予約のあった修学旅行・クラブ活動や会議室利用の団体のレストラン利用に対応する。なお、団体利用にあたっては交流スペースに別途テーブル等をセットし、料飲提供を行う。ただし、レストラン及び交流スペースに収容困難な場合は、団体のレストラン利用を断ることができる。
- ② 団体客への提供メニュー及び提供時間等に関しては、フロント業務責任者と情報を共有し利用者との調整を行う。
- ③ 団体客のレストラン利用を断った場合において団体客が弁当手配の依頼及び会議室利用を希望するときは、会議室での弁当利用に対応する。

(7) その他総括責任者から指示される業務

急患搬送の手配・誘導、その他救命措置をフロントに要請し、フロントと連携して急患搬送の補助を行う。

5 その他留意事項

- ① 業務遂行中に問題が発生した場合（食中毒の疑い、異物混入等）は、レストラン業務責任者の責任において適切な処置を講じ、速やかに総括責任者に報告する。また、総括責任者は原因の究明、業務改善を行い、その報告を監督員に行う。
- ② 機材等の取扱いについては、委託者より貸与された機材、食器等を使用する。なお、受託者の過失による機材の故障、食器の損傷については、受託者の責任において修理、弁償する。
- ③ 遺失物を発見した場合はフロントに報告し保管する。

6 防災管理業務

- ① 火の元の管理を徹底する。
- ② 災害時における避難体制の確認を「緊急時対応マニュアル」に基づき行う。