

姫路駅北にぎわい交流広場運営業務 窓口業務マニュアル

令和8年2月

姫路市 観光経済局 商工労働部 産業振興課

目次

1	本マニュアルの趣旨	3
2	申請受付業務	4
①	相談等対応	4
②	仮予約受付	5
③	連絡調整	5
④	申請受付	5
⑤	使用許可書データ作成	6
⑥	市へ回付	6
3	使用料徴収業務	7
①	使用料の授受	7
②	使用料の金融機関への払い込み	7
4	イベント当日の流れ	8
①	資材等搬出入の立会	8
②	イベント実施中の見回り	8
③	イベント開催状況の記録撮影	8

1 本マニュアルの趣旨

窓口業務マニュアル（以下、「本マニュアル」という。）は、「姫路駅北にぎわい交流広場」（以下、「広場」という。）の使用に係る相談から申請、及び使用日当日に至るまでの窓口対応を網羅的に示すものである。

本マニュアルの取り扱いに際し、より効率的・効果的な広場運営を図るため、運営担当職員（以下、「スタッフ」という。）及び姫路市担当職員（以下、「本市職員」という。）が相互に連携し利用者や他都市等の情報を収集し、運営の改善や本マニュアルの改訂に努めるものとする。

本マニュアルは「姫路駅北にぎわい交流広場運営業務委託仕様書」（以下、「仕様書」という。）に沿って記載している。また、本マニュアル以外に、接遇やトラブル対応について定めている「トラブル等防止・対応マニュアル」も策定している。

2 申請受付業務

相談や申請受付は、仕様書に規定する姫路駅北にぎわい交流広場ステーション（以下「ステーション」という。）の業務時間において行うものとする。ただし、休日（土曜、日曜、祝日及び年末年始）や業務時間外にイベントが実施される場合は、本来業務（資材等搬出入の立会、イベント実施中の見回り、イベント開催状況の記録撮影等）に支障をきたさない範囲において受付を行うものとする。

受付業務は、使用者へ広場の利用方法について周知するとともに、目的に応じてより効果的な使用方法の提案を行うこと。

また、特に春・秋の行楽シーズンや長期連休には予約が立て込むため、本市が提供する予定管理簿を活用してダブルブッキングが発生しないよう取りまとめる他、必要に応じてカレンダー方式等で一目で空き状況がわかるツールを用意し、スタッフ間での取違いが発生しないよう十分に留意すること。

受付業務の主な流れは、以下のとおりである。

① 相談等対応

広場の使用に関するものから広場全般に係るものまで、幅広い問い合わせが寄せられるため、適切に対応する

② 仮予約受付

使用日の日程を確保し、使用料の案内や申請に必要な手続きを伝達する

③ 連絡調整

必要な書類の提出に向け、使用者へ適宜必要な助言や各所への調整を行う

④ 申請受付

記載内容や不備がないかを確認し、受理する

⑤ 使用許可書データ作成

申請書の情報を転記し使用許可書データを作成する

⑥ 市へ回付

使用料を領収した申請書を、イベント開始日の5営業日前までに市へ回付する。同日中に使用許可書のデータも送付する

① 相談等対応

広場の使用に関する相談全般に対応する。広場の使用が初めてである相談者に対しては、姫路駅北にぎわい交流広場条例やそれに基づく施行規則等に規定される制限行為等についても丁寧に案内すること。イベントによっては広場の使用に適さないものもあるため（火器を使用するもの、電気使用量が過多であるもの、一時的に大勢の観客が殺到することが予測されるもの等）、近隣の大手前公園等の公共空間での実施の助言、または広場で実施する場合に修正が必要な事項を伝える等、代替手段の提示を行うこと。

また、窓口業務にあたっては、トラブル等対応マニュアルに付属する接遇（応接）基本マニュアルを基本とし、懇切丁寧な対応を心掛けること。

② 仮予約受付

イベントの内容や実施日時をヒアリングしたうえで、本市が提供する予定管理簿と照らし合わせ、使用者が希望する日時の貸出区域が使用可能であれば仮予約を受け付けること。なお、その際に必要な申請書類の案内、想定される使用料の総額を提示し、それぞれの提出期限についても提示すること。また、必要に応じて関係機関への届出に関するアドバイスを行う。

なお、仮予約を含む使用に関する事項は、「姫路駅北にぎわい交流広場使用規約」に規定されているため、確認したうえで受付を行うこと。以下は仮予約受付時に特に留意を要する事項を記載する。

- ・仮予約の受付期間について

仮予約は、使用開始日の属する月の3か月前の月の応当日から、使用開始日の10日前まで受付を行う

- ・受付の優先順位について

仮予約は、原則先着順とする

ただし、同日の使用希望者が殺到する場合等においては、来所のうえ仮予約を提出した者を優先する

- ・同一申請者による広場使用について

仮予約は、原則先着順とする

より多くの方に広場を活用いただくため、同一の申請者（個人、団体問わず）による使用は、ひと月につき2枠（1枠は連続する7日以内）までとする

③ 連絡調整

イベント内容の把握や使用貸出備品、コンセント使用可否の有無等のイベント概要を確認し、必要に応じて関係機関との調整を実施するもしくは行うよう指導する。

特に音楽イベントは、他のイベントや周辺環境に左右されるため、実施が困難な場合は別日に仮予約を取りなおしてもらおう等の対応を行うこと。

また、特にコンセントの使用可否や実施区分（展示、販売、興行）、募金の有無については使用料の算定にかかわるため、確実に確認すること。

④ 申請受付

使用者から、使用日の10日前までに書類を徴取すること。この際、不備や不足がある場合には、修正や再作成のうえ使用日の10日前までに提出させること。書類を受領した日付で申請書に赤インクで受領印を押印すること。

使用料について、申請書に基づき算定のうえ使用者へ請求し、使用日の10日前までに徴収すること。使用日の10日前までに使用料が納付されない仮申請については、自動キャンセルとする。(同一のイベント内容であっても仮予約からやり直しとし、再度申請書の提出を求めるものとする。) 徴収が完了した申請については、申請書の右上付近に、徴収日付の領収済印を押印する。

⑤ 使用許可書データ作成

使用者から提出された申請書をもとに、使用許可に用いる「様式第2号(使用許可書)」を作成する。使用許可は姫路市において交付するため、使用許可番号並びに使用許可日は空欄としておくこと。

⑥ 市へ回付

使用日の5営業日前までに、使用料領収済の申請の申請書を本市職員へ回付すること。

3 使用料徴収業務

使用料の納付については、利用者にとって利便性の高い手法を取ることで、料金の適正な徴収を実施することを目的とする。具体的には、運営業務の一環として公金事務も委託し、申請受付と同様に使用料の授受も実施する。ステーションにて使用料を計算し、期日までに徴収する。使用料は徴収した翌日までに指定の納入済通知書で金融機関へ払い込み、詳細を市へ提出する。なお、使用料徴収業務に関連して、月次実績として、受託徴収金計算書（納入明細一覧）を翌日5日までに市へ提出するよう、仕様書にて規定している。

請求書の印刷費等、使用料徴収業務に係る経費は受託者負担とする。また、使用料徴収業務の主な流れは、以下のとおりである。

① 使用料の授受

申請書に基づき使用料を計算し、請求書を作成のうえ使用者に請求し、徴収する

② 使用料の金融機関への払い込み

徴収した使用料を翌日に金融機関へ払い込み、受託徴収金払込内訳書（納入明細書）を市へ提出する

① 使用料の授受

受付申請業務のうち「④申請受付」の際に、申請書に基づき使用料を算定のうえ、受託者から使用者あてに請求書を発行する。この際、請求書には納期限（使用開始日の10日前）を明記し、使用者に対して納期限までに使用料が支払われない場合は申請が無効（自動キャンセル）となる旨を伝えること。（請求書の様式については仕様書に別途記載されている要件を満たすものを使用すること。）

請求書に基づき使用者から使用料を徴収する。徴収の方法はステーションの窓口にて現金での受領、もしくは受託者にて使用料受領専用の口座を開設し当該口座にて受領することとする。領収書については、受託者が用意し、事前に市の上承を得た様式を使用すること。なお、受託者が適格請求書発行事業者の場合は、適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応した請求書を発行すること。

釣銭及び領収書は受託者にて用意し、現金や通帳等は鍵のついた金庫にて保管すること。

② 使用料の金融機関への払い込み

徴収した使用料は、翌日（翌日が金融機関の休業日にあたるときはその翌営業日）に金融機関へ払い込む。払い込みの際には市が提供する払込用紙を使用すること。

4 イベント当日の流れ

イベント実施日には、搬出入の立会（備品の貸出、返還の確認も含む）やイベントが適切に実施しているかの確認、並びに記録撮影を行う。

① 資材等搬出入の立会

申請書に記載された経路、時間に基づき搬出入及び会場撤収が行われているかを確認し、申請内容と異なる場合は、是正のため注意または指導を行うこと。特に搬出入に際しては、大手前通り周辺の交通規制に抵触する行為や周辺商業施設の迷惑となる行為が確認された場合は、速やかに指導を行うこと。

また、申請時に貸出備品の使用を申し出ている場合は、搬入時には備品に不備がないか確認し、所定の倉庫から搬出させる。搬出の際には備品に破損や紛失等がないことを使用者と確認のうえ、所定の倉庫へ格納させる。

② イベント実施中の見回り

イベントの実施内容が申請されたものであるか、使用規約を順守しているかを確認し、申請内容を異なる場合は是正のため注意または指導を行うこと。加えて、音楽イベントの際には、周辺道路に設置している音響式信号機の発する誘導音を著しく阻害しないよう、広場北側等から音量を測定し、**80db** を超過する場合は使用機器の音量を下げる等指導する。

イベント実施中、もしくはスタッフによる注意または指導により何らかのトラブルが生じた際には、「トラブル等対応マニュアル」に基づき対応すること。

③ イベント開催状況の記録撮影

記録のため、イベントの開催中の様子を写真に収めること。なお、複数のアングルから撮影する、時間帯を変えて撮影する等、単調なものとならないよう留意すること。