

## 第1章

# 共通事項

## 業 務 内 容 等 目 次

業務の範囲	具体的な業務内容	事業の分類
はじめに	1 善管注意義務と関係法令の遵守 2 管理運営上の目標	— —
I 事業の実施に係る業務	1 施設運営に関する業務 (1) 年間計画書及び実績報告書の作成、提出 (2) 経理業務 (3) 情報管理業務 (4) 物品の管理 (5) 広報関係業務 (6) 保険加入	指定事業 指定事業 指定事業 指定事業 指定事業 指定事業
	2 各種事業の実施 (1) 自動販売機の設置（目的内） (2) その他自主事業（目的内） (3) 行政財産の目的外使用による事業（目的外）	自主事業 自主事業 自主事業
II 使用の承認に係る業務	1 施設予約に関する業務 (1) 「文の京」施設予約ねっとの使用	指定事業
III 施設等の維持管理に係る業務	1 施設管理体制の構築 (1) 管理者の配置 (2) 業務開始前の事前研修の実施 (3) 従業員向け研修等の実施	指定事業 指定事業 指定事業
IV 利用料金の収受に係る業務	1 利用料金に関する業務 (1) 利用料金の決定・減免 (2) 利用料金の収受・還付	指定事業 指定事業
V 区長が必要と認める業務	1 区との連絡調整・報告業務等 (1) 定期連絡会の開催 (2) その他申請・報告	指定事業 指定事業
	2 自己評価 (1) 利用者アンケート (2) 利用者懇談会の実施	指定事業 指定事業
	3 その他 (1) 労働関係法令の遵守 (2) 障害者及び高齢者の積極的活用 (3) 環境保護に関する取り組み (4) その他の事項	指定事業 指定事業 指定事業 —

## はじめに

### 1 善管注意義務と関係法令の遵守

指定管理者は、利用者の安全に万全を期すとともに、円滑に施設運営を行うことができるよう、常に善良な管理者の注意を持って、施設の管理を行う。

これに当たり、以下に列挙する条例及び施行規則のほか、その他関係法令を遵守し、適切な管理運営に努める。

No.	名称
1	文京区立体育館条例（昭和42年7月文京区条例第19号。以下「体育館条例」という。）
2	文京区立体育館条例施行規則（平成20年3月文京区規則第39号。以下、「体育館規則」という。）
3	文京区六義公園運動場条例（昭和50年3月文京区条例第47号。以下「六義運動場条例」という。）
4	文京区六義公園運動場条例施行規則（平成20年3月文京区規則第40号。以下「六義運動場規則」という。）
5	文京区後楽公園少年野球場条例（昭和53年4月文京区条例第24号。以下「野球場条例」という。）
6	文京区後楽公園少年野球場条例施行規則（平成20年3月文京区規則第41号。以下「野球場規則」という。）
7	文京区小石川運動場条例（昭和53年11月文京区条例第35号。以下「小石川運動場条例」という。）
8	文京区小石川運動場条例施行規則（平成20年3月文京区規則第42号。以下「小石川運動場規則」という。）
9	文京区竹早テニスコート条例（昭和54年7月文京区条例第22号。以下「テニスコート条例」という。）
10	文京区竹早テニスコート条例施行規則（平成20年3月文京区規則第43号。以下「テニスコート規則」という。）

### 2 管理運営上の目標

区立スポーツ施設の設置目的を達成するための具体的な目標を、以下のとおり定める。指定管理者は、下記目標を達成することができるよう、適切な管理運営を行うこと。

なお、施設ごとの利用者数の目標値については、施設ごとの業務要求水準書に記載する。

<目標>

利用者アンケートにおける施設及び事業に対する総合的な満足度（以下、「利用者総合満足度」という。）について、4段階中、「大いに満足」及び「満足」の合計が、各施設で全体の80%を超えていること。

## I 事業の実施に係る業務

指定管理者は、指定管理施設の運営に当たり、年間計画を作成し報告を行う。

また、経理業務や情報管理、物品の管理等、施設運営に付随する業務について、適切に実施する。

### 1 施設運営に関する業務

#### (1) 年間計画書及び実績報告書の作成、提出(指定事業)

指定管理者は、その業務内容について年間で計画し、また、実施した内容について区へ報告する。

##### ア 業務内容

- ① 年間計画書の提出
- ② 実績報告書の提出

##### イ 要求水準

- ① 年間計画書の提出
  - (ア) 毎年度開始前に、事業計画書を作成し、区へ提出すること。
  - (イ) 年間の計画に変更が生じた場合は、適宜区に報告を行うこと。
  - (ウ) 事業計画書には、下記の内容を含むものとする。
    - ・ 収支計画書
    - ・ 全7施設における管理計画書
    - ・ 指定事業及び自主事業の実施計画書
    - ・ その他施設運営に係る計画書
- ② 実績報告書の提出
  - (ア) 毎年度終了後60日以内に、当該年度の事業報告書と収支報告書を作成し、区へ提出すること。
  - (イ) 区への返還金がある場合は、区と協議の上、定められた期日までに返還手続きを完了させること。
  - (ウ) 事業報告書については、事業の様子がわかる写真を添付すること。

#### (2) 経理業務(指定事業)

指定管理者は、施設運営上必要な経理業務を適切に行う。

##### ア 業務内容

- ① 会計業務
- ② 契約業務

##### イ 要求水準

- ① 会計業務
  - (ア) 指定管理者は、区からの指定管理料のほか、利用料金収入その他の収入を財源とし、施設管理に要する経費を積算し、収支計画書を作成すること。
  - (イ) 事業報告書についても各施設別に収入と支出を明瞭かつ明確に記載した収支報告書及び7施設合計の収支報告書を作成すること。
  - (ウ) 施設管理に係る経理業務を行うに当たって、指定管理者が属する法人等

の会計とは別の会計を設けること。

(エ) 区が必要に応じて、関係書類の開示や監査の受入れを求める場合は、適切に対応すること。

(オ) 指定管理者は、指定事業の経費の収支状況に関わる帳簿、専用口座の通帳、支出の内容が分かるもの（物品の購入や修理、保守委託、施設の修繕・工事等を行った場合の契約書、納品書、領収書、完了報告書、しゅん工図、工事写真等）及びその他収支報告に係る書類を備え付けること。また、収支報告と併せて、区の求めに応じ関係書類を提出して確認を受けること。

(カ) 自主事業収入額が自主事業（目的内）を実施するために要した費用の額を超えた場合、当該超過額の一定割合を区に還元すること。

「自主事業（目的内）を実施するために要した費用」とは、自主事業（目的内）を実施するためのみに要した費用をいい、指定業務と不可分の費用（例：光熱水費、指定管理料で措置されている従業員の人件費）は含めない。

## ② 契約業務

(ア) 施設運営に伴う各種契約業務について、関係法令等を遵守すること。

(イ) 消耗品や備品の購入、一部業務の外部委託及び修繕・工事等の契約において、区内中小企業や障害者就労施設等の積極的な活用に努めること。

(ウ) 売買、請負等各種契約を行うに当たっては、競争に付する等、区が行う契約手続きに準拠するよう努めること。

## (3) 情報管理業務（指定事業）

施設を運営するに当たって収集した情報や作成・受領した文書の管理を適切に行う。

また、指定管理者は、その施設運営について、区と同様、行政情報公開請求の対象となるため、請求を受けた場合は、区と協力の上、適切に対応を行う。

### ア 業務内容

- ① 個人情報の適正管理
- ② 文書の適正管理
- ③ 行政情報公開請求への対応

### イ 要求水準

#### ① 個人情報の適正管理

(ア) 業務の遂行に当たっては、関係法令を遵守し、そのための管理体制を整えること。

(イ) 収集した個人情報は、鍵のかかるキャビネットに収納する等、適切に保管すること。なお、業務の遂行に必要なでない情報を不当に収集することがないように、十分に留意すること。

(ウ) 個人情報の取扱いについては、職場研修を行うことにより、個人情報保護の重要性を徹底する等、万全の対策を講じること。

(エ) 個人情報の取扱いについては、指定管理期間終了後も同様とする。

- (オ) 個人情報の取扱いに関して、万が一事故があった場合は、速やかに区に報告すること。
- ② 文書の適正管理
  - (ア) 施設の管理運営業務に当たり作成及び取得した文書類は、適正に整理して保存し、管理を行うこと。
  - (イ) 指定管理期間終了時においては、当該文書を速やかに次期指定管理者又は区に引き継ぐこと。
  - (ウ) 電磁的記録については、文京区情報セキュリティに関する規則の規定により、適切に処理を行うこと。
- ③ 行政情報公開請求への対応
  - (ア) 指定管理者が行う業務及びこれに付随する事務は、文京区情報公開条例等の規定に従い、情報公開の対象となるため、区の情報公開制度に基づき、必要な措置を講じること。
  - (イ) 直接又は間接的に情報公開請求を受けた場合は、区と協力し、適正な対応を行うこと。また、区から協力を求められた場合も、積極的に協力を行うこと。

#### (4) 物品の管理（指定事業）

##### ア 業務内容

- ① 備品管理
- ② リース物品の管理
- ③ 消耗品等の管理
- ④ 遺失物等管理業務

##### イ 要求水準

- ① 備品管理
  - (ア) 区が貸与した備品（以下「貸与備品」という。）については、注意を持って適切に管理する。
  - (イ) 貸与備品が経年劣化等により業務の実施の用に供することができなくなったときは、区と協議の上、当該備品若しくは当該備品と同等の機能及び価値を有するものを購入し、若しくは調達し、又は当該備品を修理する（原則として、1 件当たり 30 万円（消費税及び地方消費税を含む。）を超える。）ものとする。この場合の当該備品は、区に帰属する。  
なお、1 件当たり税込み 30 万円以下の購入、調達又は修理については、指定管理者が行うものとする。
  - (ウ) 貸与備品で廃棄等の異動が生じる場合は速やかに区へ報告すること。
  - (エ) 貸与備品は、備品台帳により管理するとともに、年 1 回以上の実地棚卸を行い、使用場所・数量に誤りがないか確認し、保管状況を把握すること。
  - (オ) 貸与備品以外で、指定管理者が施設運営上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達する。この場合、調達した備品は指定管理者に帰属するものとする。

(カ) 指定管理者に帰属する備品については、貸与備品と区別し別の台帳により管理すること。

② リース物品の管理

(ア) 指定管理者が契約したリース物品については、メーカー等による保守点検を行い、常に万全の状態で使用できるように管理すること。

(イ) 区が契約し、施設での利用に供するリース物品（以下、「区リース物品」という。）については、日常的に点検を実施すること。

【参考資料 1】区契約のリース物件一覧

(ウ) 区リース物品については、メーカー等と保守契約を締結し、不具合が発生した場合は早急に修理・調整を依頼すること。

③ 消耗品等の管理

(ア) 貸与備品以外のスポーツ関連用具や維持管理用消耗品については、指定管理者が調達し、施設管理・事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。

④ 遺失物等管理業務

(ア) 遺失物の発見、届出があった場合は、遺失物法（平成18年法律第73号）に基づき適切に対処すること。

(イ) 利用者等から遺失物に関する問い合わせがあった場合は、親切かつ丁寧に対応を行うこと。

(5) 広報関係業務（指定事業）

指定管理者は、様々な媒体を積極的かつ効率的に活用し、施設案内や事業に関する周知等を行うこと。

ア 業務内容

- ① 施設利用案内の作成、配布
- ② ホームページの開設、運営
- ③ 問い合わせフォームの作成、公開
- ④ 区の事業周知・啓発等への協力
- ⑤ その他広報活動の実施

イ 要求水準

① 施設利用案内の作成、配布

(ア) 7施設すべてについて施設利用案内を作成し、各施設へのアクセスや開館時間、利用方法について情報提供を行うこと。

(イ) 施設利用案内は、区の確認を得たうえで印刷、配布すること。

② ホームページの開設

(ア) 指定管理者は、7施設すべてのホームページを作成し、利用者や利用希望者への情報提供や広報活動に努めること。

(イ) ホームページには、各施設の利用方法、施設の概要、最新の事業周知等の情報を網羅して掲載し、随時更新・管理を行うこと。

(ウ) ホームページから、「文の京」施設予約ねっと（文京区インターネット

施設予約システムをいう。)へ容易にアクセスができる構成とすること。

③ 問い合わせフォームの作成、公開

(ア) 利用者や利用希望者からの疑義や意見について、オンライン上で受け付けるフォームを作成し、ホームページ上に公開すること。

(イ) 問い合わせフォームで受け付けた疑義や意見等については、可能な限り速やかに対応することとし、対応までに時間を要する場合は、その旨、提出者に理解を得るよう努めること。

④ 区の事業周知・啓発等への協力

(ア) 区報ぶんきょう、区議会だより等、区の事業や啓発に関するパンフレット・冊子等の配下や、ポスターの掲示等の協力を行うこと。

(イ) 区報ぶんきょう、文の京わたしの便利帳、ホームページ、パブリシティ等に係る原稿の作成に協力すること。

(ウ) 区関係機関の各種調査に協力すること。

⑤ その他広報活動の実施

(ア) 施設内の掲示板やギャラリー等の広報用スペースを活用し、各種事業の周知やPR活動を行うこと。

(イ) 利用者や利用希望者が、施設に関する情報(事業案内や施設案内等)を容易にかつ即時に得られるよう、SNSを活用した広報活動を行うこと。

(ウ) 各種広報活動を行うに当たり、分かりやすい表現を心がけるとともに、誤解を与えるような言葉遣いをしないよう十分に留意すること。

また、色遣いや文字の大きさ等にも工夫や配慮を行うこと。

(6) 保険加入(指定事業)

施設の管理・運営業務に伴い、指定管理者の責めに帰すべき事由により第三者に与えた損害については、区が加入している「特別区自治体総合賠償責任保険」の補填の対象にならないため、これに代わる保険に加入すること。

## 2 各種事業の実施

指定管理者は、下記に示す事業を指定事業として行うほか、施設利用に支障のない範囲で自主事業を実施する。

また、区の行政財産を目的外で使用する際には、あらかじめ区に申請を行い、許可を得たうえで、自己の費用と責任において事業を実施する。

(1) 自動販売機設置(自主事業・目的内)

指定管理者は、自己の費用と責任において自動販売機を設置する。

ア 業務内容

① 自動販売機の設置

② 自動販売機及び周辺環境の管理

イ 要求水準

① 自動販売機の設置・管理

(ア) 飲み物等の自動販売機を、下記の指定台数を設置すること。



なお、自動販売機の台数及び種類等については、原則として区が定める「自動販売機設置基準」に沿った機種及び販売品目とする。

施設名	台数
文京総合体育館	9台
文京スポーツセンター	9台
文京江戸川橋体育館	4台
小石川運動場	4台
六義公園運動場	1台

【参考資料 2】自動販売機設置基準（令和3年6月改定）

- (イ) 自動販売機周辺には、当該機器で販売した商品の空き容器を回収するゴミ箱を設置すること。
- ② 自動販売機及び周辺環境の管理
  - (ア) 自動販売機本体の不具合や商品の欠品が発生した場合は、設置事業者に速やかに連絡のうえ、改善すること。
  - (イ) 自動販売機周辺の環境美化に努めること。

## (2) その他自主事業（目的内）

施設の設置目的及び指定事業の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自己の費用と責任において事業を企画・実施する。

### ア 業務内容

- ① 事業の企画・実施
- ② 指導員の確保
- ③ その他

### イ 要求水準

- ① 事業の企画・実施
  - (ア) 子どもから高齢者まで幅広い年齢層が楽しむことができ、かつ公共施設に適したプログラムを企画・実施し、スポーツ施設の継続的な利用促進を図ること。
  - (イ) 障害者がスポーツを楽しみ、交流することを目的とした教室等を実施し、障害者スポーツの普及、振興を図ること。
  - (ウ) 事業について、種目、内容、対象、実施時期、実施場所、利用料等を年度ごとに計画し、区の承認を得たうえで実施すること。
  - (エ) 実施の際は、一般（個人、団体）利用者の利用の妨げにならないように配慮し、参加者の技量や健康状態に応じた指導を行うこと。
- ② 指導員の確保
  - (ア) 指導員数は、参加定員に対し指導及び安全管理上適正な人員を確保すること。
  - (イ) 指導員は、指導経験が豊富で事業の実施に適した者とする。
  - (ウ) 指導員への謝礼を、適切に支払うこと。
- ③ その他

- (ア) 事業実施に伴う参加者の募集、抽選、登録等ほか必要な事務手続を行い、円滑に参加できるよう努めること。
- (イ) 参加費は、公共施設での事業であることを前提とし、適正な価格を設定すること。
- (ウ) 事業実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うこと。

### (3) 行政財産目的外使用による事業（目的外）

#### ア 業務内容

##### ① 自主事業（目的外）

#### イ 要求水準

##### ① 自主事業（目的外）

- (ア) 行政財産の目的外使用申請等必要な事務手続を適正に行うこと。
- (イ) 行政財産の目的外使用に係る事務及び費用については、指定管理者の責任において負担すること。
- (ウ) 目的外使用に係る経理については、帳簿等を別途作成し、明確に行うこと。

## Ⅱ 使用の承認に係る業務

指定管理者は、各施設の団体利用時に使用される「文の京」施設予約ねつとを熟知し、適正かつ円滑に施設予約業務を執り行うこと。

### 1 施設予約に関する業務

#### (1) 「文の京」施設予約ねつとの使用（指定事業）

スポーツ施設を個人または団体に貸切利用するに当たっては、原則、事前に「文の京」施設予約ねつと（文京区インターネット施設予約システムのこと。以下「予約システム」という。）へ利用登録手続きを行う必要となる。

指定管理者は、施設利用の根幹となる予約システムについて正確に理解し、申請者への案内、予約システムに登録されている施設利用状況の検索、照会、予約情報の入力及び利用団体登録手続きに関する業務を行う。

#### ア 業務内容

- ① 予約システムの操作・管理
- ② 利用者用端末の操作・管理
- ③ 先行予約に係る業務
- ④ その他の業務

#### イ 要求水準

- ① 予約システムの操作・管理
  - (ア) 従業員全員が予約システムに関する知識を積極的に習得・共有し、常時、利用者へ適切な案内を行うよう努めること。
  - (イ) 新規利用登録や空き施設の予約申込、スケジュールの照会、入金登録及び還付処理等の手続を行うこと。
  - (ウ) 予約システムの定例保守会議等に参加し、予約システムを使用する各施設との情報共有や情報交換を積極的に行い、予約システムの仕様変更等に適切に対応できるようにすること。
- ② 利用者用端末の操作・管理
  - (ア) 利用者用端末は、常時使用できるよう適切に管理すること。
  - (イ) 利用者用端末について、利用者からの求めに応じて操作方法の説明を行うこと。
  - (ウ) 利用者用端末の案内に当たり、利用者に適切な案内ができるよう十分な知識を習得すること。
- ③ 先行予約に係る業務

毎年8月頃、区は次年度に各スポーツ施設を使用して実施する区の主催事業、共催事業、後援事業、協賛事業等の調査を実施する。この、次年度の事業のために事前に施設予約を行うことを「先行予約」という。

  - (ア) 先行予約について、指定管理者は各施設で実施する指定事業及び自主事業について年間の予定を作成し、区が指定する期日までに提出すること。また、先行予約全体の取りまとめに当たって、区が調整を行う場合には協

力すること。

- (イ) 次年度分先行予約の案件について、区が取りまとめて作成した月ごとのカレンダーについて、指定管理者自らが提出した指定事業及び自主事業の日時・室場が確保されているか、確認を行うこと。
  - (ウ) 区が通知した各施設における指定事業及び自主事業について、区が指示する日時までに予約システムに入力し、照合作業を完了させること。
  - (エ) 指定管理者は、区の主催事業、共催事業、後援事業、協賛事業等の実施に当たり、指定管理者として協力し、事業実施に伴う必要な業務を行うこと。
  - (オ) 優先される利用日程（区主催・共催する大会等及び官公庁事業）については、区からの依頼を受け協力すること。
  - (カ) 先行予約により確保した施設を利用する団体等と、事業実施前に打ち合わせを行い、円滑な事業運営に協力すること、
- ④ その他の業務
- (ア) 予約システム定例保守会議等、予約システムに係る会議や研修等については、原則、各施設の担当者を参加させること。

### Ⅲ 施設の維持管理に係る業務

指定管理者は、各施設における運営業務を適切に行うため、必要な人員配置や研修等を適切に実施する。

#### 1 施設管理体制の構築

##### (1) 管理者の配置（指定事業）

指定管理者は、施設運営に当たり、管理統制に必要な人員を配置し、常時トラブル等にも対応可能な体制を構築すること。

人事異動等を行う場合は、担当する全ての業務について、万全な引き継ぎを行い、業務に支障がないようにすること。

##### ア 業務内容

###### ① 体育館等の管理運営

対象施設：文京総合体育館

文京スポーツセンター

文京江戸川橋体育館

竹早テニスコート

###### ② 屋外運動場等の管理運営

対象施設：六義公園運動場

小石川運動場

後楽公園少年野球場

###### ③ 全体管理

###### ④ 従業員向け研修等の実施

##### イ 要求水準

###### ① 体育館等の管理体制

体育館等とは、文京総合体育館、文京スポーツセンター及び文京江戸川橋体育館の3体育館に加えて、竹早テニスコートを含むものとする。

なお、竹早テニスコートは、文京スポーツセンターの管理下に置くこと。

###### (7) 体育館等統括責任者（常勤・専任） 1名

体育館等統括責任者は、文京総合体育館、文京スポーツセンター、文京江戸川橋体育館及び竹早テニスコートを統括して管理する者とし、屋外運動場等（小石川運動場、後楽公園少年野球場、六義公園運動場）には、別の統括責任者を配置する。

体育館等統括責任者と屋外運動場等の統括責任者は、兼任することができない。

また、体育館等統括責任者は、文京総合体育館又は文京スポーツセンターに配置する。

###### (イ) 施設長（館長相当職）（常勤・専任） 各館1名

文京総合体育館、文京スポーツセンター及び文京江戸川橋体育館に各1名配置すること。文京スポーツセンターの施設長は、竹早テニスコートの

施設長を兼ねるものとする。

- (ウ) 施設長代理（副館長相当職）（常勤・専任） 各館 1 名以上  
文京総合体育館、文京スポーツセンター及び文京江戸川橋体育館に各館 1 名以上配置する。

② 屋外運動場等の管理体制

屋外運動場等とは、小石川運動場、後楽公園少年野球場及び六義公園運動場の 3 施設とする。

- (ア) 屋外運動場等統括責任者（常勤・専任） 1 名

屋外運動場等統括責任者は、小石川運動場、後楽公園少年野球場及び六義公園運動場の 3 施設を統括して管理する者とし、屋外運動場等統括責任者は、小石川運動場に配置する。

屋外運動場等統括責任者と体育館等統括責任者は、兼任することができない。

- (イ) 施設長（館長相当職）（常勤・専任） 1 名

小石川運動場及び六義公園運動場を管理する施設長を各施設 1 名配置する。

小石川運動場の施設長は、後楽公園少年野球場の施設長を兼ねるものとする。

- (ウ) 施設長代理（副館長相当職）（常勤・専任） 1 名以上

小石川運動場、後楽公園少年野球場及び六義公園運動場を管理する施設長の代理を務める施設長代理を 1 名以上配置する。

③ 全体管理

- (ア) 指定管理者は、全 7 施設において、施設の開館（場）時間中において、指定管理者が雇用する従業員を適切に配置し、施設の安全な運営を保持すること。

【参考資料 3】体制図（案）

(2) 業務開始前の事前研修の実施（指定事業）

指定期間開始日から支障なく業務に従事できるよう、事前に従事者の教育及び研修等を行うこと。

(3) 従業員向け研修等の実施（指定事業）

指定管理者は、質の高いサービスの提供と効率的な施設運営を目的として、従業員の育成に必要な研修を実施すること。

ア 業務内容

- ① 研修計画の作成、提出
- ② 研修実績報告の作成、提出

イ 要求水準

- ① 研修計画の作成、提出
  - (ア) 研修等については、年間計画を作成し、区に提出すること。
  - (イ) 全従業員を対象に、緊急事態を想定した訓練及び安全に関する研修会を

実施すること。

② 研修実績報告の作成、提出

(ア) 実施した研修については、実績報告書を作成し区に提出すること。

【研修の例】

- 接遇研修
  - ビジネスマナー研修
  - 救急救命講習（AEDの操作方法含む。）
  - クレーム対応研修
  - 防災研修
  - 手話講習
  - 高齢者や未就学児のスポーツ指導に関する講習
  - 障害者のスポーツ指導に関する講習
- 等

## IV 利用料金の収受に係る業務

区立スポーツ施設については、利用者が支払う各施設の利用に係る利用料金（以下「利用料金」という。）を指定管理者の収入とする「利用料金制」を採用する。指定管理者は、利用料金に関する各種業務を実施する。

### 1 利用料金に関する業務

利用料金は、各施設の設置条例及び施行規則等に基づき、指定管理者がその設定された上限額をもとに定め、徴収、減免、還付等の手続きを行う。

#### (1) 利用料金の決定・減免（指定事業）

##### ア 業務内容

- ① 利用料金の決定
- ② 利用料金の減免

##### イ 要求水準

- ① 利用料金の決定
  - (ア) 各施設の設置条例及び施行規則等で定める利用料金を上限に、区長の承認を受けて定めること。
- ② 利用料金の減免
  - (ア) 各施設の設置条例及び施行規則等で定める基準により、利用料金の減免を行う。

#### (2) 利用料金の収受・還付（指定事業）

##### ア 業務内容

- ① 利用料金の収受
- ② 利用料金の還付

##### イ 要求水準

- ① 利用料金の収受
  - (ア) 各施設の設置条例及び施行規則等に基づき、適正に利用料金を収受し、収受した全ての利用料金（施設利用料・附帯設備使用料）について、専用の帳簿を作成し収支を明らかにすること。
  - (イ) 直接金銭を取り扱う際の帳票管理等出納方法を明確にすること。
  - (ウ) 予約システムにおける口座引落の利用申請書類等の審査を適切に行うこと。
  - (エ) 利用料金の支払い方法については、原則、予約システム登録による口座引落又はクレジット決済とする。ただし、利用者によっては、窓口での現金収納についても対応すること。
- ② 利用料金の還付
  - (ア) 原則として、既納の利用料金は還付しない。ただし、規則で定める基準に基づき全部又は一部を還付することができる場合がある。
  - (イ) 直接現金を取り扱う還付手続については、帳簿等で明確に行うこと。



## V 区長が必要があると認めた業務

指定管理者は、各施設の条例に定める業務について、「Ⅰ 事業の実施に係る業務」、「Ⅱ 使用の承認に係る業務」、「Ⅲ 施設の維持管理に係る業務」のほか、区長が必要と認めた業務を実施する。

### 1 区との連絡調整・報告業務等

指定管理者は、より良い施設運営を目指して、区と積極的に連携し、協力体制の構築に努めること。

#### (1) 定期連絡会の開催（指定事業）

指定管理者と区は、定期的に連絡会を開催し、よりよい施設運営を目指して相互に情報共有を行い、課題の解決や運営状況の把握に努める。

##### ア 業務内容

- ① 定期連絡会の開催
- ② 月次事業報告

##### イ 要求水準

- ① 定期連絡会の開催
  - (ア) 指定管理者は、月1回以上、区の担当者と定期連絡会を開催し、課題や問題点等の解決を図ること。
  - (イ) 定期連絡会の開催に当たり、区が求めた場合は、会議室等の確保に協力すること。
- ② 月次事業報告
  - (ア) 毎月、各施設の利用状況、事業及び各種修繕報告や利用料金収入について資料を作成し、翌月の定例会において区に提出、報告すること。

#### (2) その他申請・報告（指定事業）

##### ア 業務内容

- ① 緊急連絡体制の確立
- ② その他申請及び報告

##### イ 要求水準

- ① 緊急連絡体制の確立
  - (ア) 関係機関も含めた適正な緊急連絡体制を確立し、区に提出すること。
  - (イ) 緊急連絡体制に変更が生じた場合は、速やかに修正の上区に提出すること。
- ② その他申請及び報告
  - (ア) 施設運営上必要な申請については、適切に手続きを行うこと。
  - (イ) 従事者配置及び異動についての届出、施設で発生した事件又は事故等、施設運営上で必要な内容については、案件を認知し次第、可能な限り速やかに区に報告を行うこと。
  - (ウ) その他、必要に応じて適宜区に報告を行うこと。

## 2 自己評価

指定管理者は、自己の管理運営体制について、利用者から評価を受ける場を設けること。

### (1) 利用者アンケート（指定事業）

#### ア 業務内容

- ① 利用者アンケートの作成、実施
- ② 利用者アンケートの集計、公表及び対応

#### イ 要求水準

- ① 利用者アンケートの作成、実施  
利用者満足度を図る調査として、利用者アンケートを年2回以上実施し、利用者の意見及び要望を把握すること。  
(ア) 利用者アンケートは、4段階評価とする。  
(イ) 利用者アンケートは、施設ごとに作成し、ハード面（施設本体、機能、附帯設備等）に関する項目とソフト面（教室内容、接客等）に関する項目を必ず含むこと。  
(ウ) 全施設の利用者アンケートには、ハード面・ソフト面両方を含めた総合満足度に関する項目を設けること。  
(エ) 利用者アンケートの質問項目は、指定管理者が内容を作成し、区に確認のうえ決定する。
- ② 利用者アンケートの集計、公表及び対応  
(ア) 利用者アンケートの評価内容は、指定管理者で作成、回収、集計及び分析を行い、結果を区に報告すること。  
(イ) 利用者アンケートを集計後、各施設内に掲示して利用者に内容を公開すること。  
(ウ) 評価結果を基に自己評価を行い、改善等を行い業務に反映させること。

### (2) 利用者懇談会の実施（指定事業）

指定管理者は、利用者懇談会を設け、利用者から直接かつ広く意見等を受け付け、また、利用者との交流を深め、よりよい施設運営を目指すものとする。

#### ア 業務内容

- ① 利用者懇談会の企画
- ② 利用者懇談会委員の選定
- ③ 利用者懇談会の実施及び報告

#### イ 要求水準

- ① 利用者懇談会の企画  
(ア) 利用者懇談会は、屋内施設（文京総合体育館、文京スポーツセンター及び文京江戸川橋体育館）と屋外施設（小石川運動場、後楽公園少年野球場、六義公園運動場及び竹早テニスコート）に分けて実施すること。  
(イ) 利用者懇談会を実施するに当たり、実施規模や懇談会委員の決定方法等について企画案を作成し、区へ提出すること。

- (ウ) 指定管理者は、利用者懇談会の企画案について、区から意見があった場合は、双方協議の上、区の求めがあれば修正すること。
- (エ) 利用者懇談会の実施要領を作成すること。
- (オ) 利用者懇談会の日時の設定、場所の確保、委員へのお知らせ等必要な事務手続きを行うこと。
- ② 利用者懇談会委員の選定
  - (ア) 指定管理者は、利用者懇談会委員を募集し、選定を行う。
  - (イ) 利用者懇談会委員は、各施設及び室場の利用状況を踏まえ、各施設を利用している団体又は個人から偏りがないよう広く選定すること。
  - (ウ) 利用者懇談会は、様々な意見を受け付ける場でもあることから、委員の選定に当たっては、募集方法や実施規模等を工夫し、各施設において広く参加者を募集し、実施すること。
  - (エ) 利用者懇談会委員は、1年に1度、少なくとも半数以上入れ替えを行うこと。
- ③ 利用者懇談会の実施及び報告
  - (ア) 利用者懇談会は、屋内施設及び屋外施設それぞれで年2回以上実施すること。
  - (イ) 利用者懇談会委員に対して謝礼を払う場合は、報酬支払契約等の手続きを行い、報酬を適切に支払うこと。
  - (ウ) 利用者懇談会実施後、出された意見や要望に対する対応状況を利用者に対して報告すること。

### 3 その他

#### (1) 労働関係法令の遵守（指定事業）

指定管理者は、労働基準法（昭和22年法律第49号）や最低賃金法（昭和34年法律第137号）などの労働関係法令を遵守し、適正な労働条件の確保及び労働環境の整備に努めること。

#### (2) 障害者及び高齢者の積極的活用（指定事業）

指定管理者は、障害者や高齢者の雇用機会拡大に努めること。

#### (3) 環境保護に関する取り組み（指定事業）

指定管理者は、環境保護対策として、省エネルギーやゴミの削減等に積極的に取り組むものとする。

##### ア 業務内容

- ① 地球温暖化対策及びエネルギーの使用の合理化及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律（昭和54年法律第49号。以下、「省エネ法」という。）に係る取り組み
- ② 使用エネルギーの報告
- ③ その他

## イ 要求水準

### ① 地球温暖化対策及び省エネ法に係る取り組み

- (ア) 「文京区役所地球温暖化対策実行計画」に基づき、地球温暖化対策に取り組み、区から示される管理標準の運用に努めること。
- (イ) 環境負荷軽減に向けて、エネルギー使用量等を把握し、適正な管理と削減に努めること。
- (ウ) 区で策定している計画等を遵守するほか、指定管理者で温暖化対策の創意工夫を推進すること。

### ② 使用エネルギーの報告

- (ア) 毎月、エネルギー使用量を把握し、区に報告すること。
- (イ) 区が求める必要なデータの作成を行うこと。

### ③ その他

- (ア) 省エネ法に基づく必要な届け出を行うこと。
- (イ) ゴミの削減に努める等、環境保護に関する取り組みを積極的に行うこと。

## (4) その他の事項

本書に定めのない事項については、区と協議を行うものとする。