

## 第3章

# 文京江戸川橋体育館

## 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
I 事業運営業務 (事業の実施に係る業務)	1 受付・案内業務	
	(1) 受付・案内・接客業務 (2) 付帯設備等の貸出および設置	指定事業 指定事業
	2 実施事業	
	(1) 一般公開(個人利用)管理 (2) 教室・講座等の提案 (3) 体育の日事業 (4) その他自主事業(目的内)	指定事業 指定事業 指定事業 自主事業(内)
	3 利用促進業務	
	(1) 広報・PRに関する業務	指定事業
II 運営管理業務 (体育館の使用の承認に係る業務)	1 「文の京」施設予約ねっとシステムの使用	指定事業
	2 施設貸出・予約等業務	指定事業
III 施設の管理業務 (施設等の維持管理に係る業務)	1 施設等の管理業務	
	(1) 運営に係る管理体制 (2) 備品等の管理	指定事業 指定事業
	2 設備機器等の保守管理業務	
	(1) 設備運転管理 (2) 修繕	指定事業 指定事業
	3 衛生管理業務	
	(1) 清掃業務 (2) 美観・衛生環境維持管理	指定事業 指定事業
	4 安全・危機管理業務	
	(1) 安全確保及び緊急時対応	
IV 利用料金收受業務	1 利用料金の決定・減免	指定事業
	2 利用料金の收受・還付	指定事業
V その他の業務 (区長が必要と認めた業務)	1 自主事業(目的外)	自主事業(外)
	2 自己評価	指定事業
	3 区との連絡調整及び協力	指定事業
	4 各種報告	指定事業
	5 個人情報保護及び情報公開	指定事業
	6 文書等の管理・保存	指定事業
	7 経理業務	指定事業
	8 環境対策への取り組み	指定事業
	9 その他	指定事業

## 施設の目標

設置目的を達成するための本施設の具体的な目標は以下のとおりです。指定管理者には、目標達成に向けた管理運営を求めます。

- ① 年間の利用者数 約 8 万人
- ② さまざまな利用者に応じたスポーツ・レクリエーションの普及を図る。

## 参考資料

- 1 選挙時における体育館の使用について
- 2 設備機器等の保守管理業務について
- 3 各室場の面積一覧
- 4 災害時における応急対策に関する実施細目
- 5 平成 28 年度体育の日実施事業

# I 運 営 業 務（事業の実施に係る業務）

## 1 受付・案内業務

施設内において利用者が最初に利用する場所であることの重要性を認識し、社会通念上、許容される範囲の待ち時間で、受付・案内ができるように、適切な人員を受付カウンター2か所に常駐させる。

### (1) 受付・案内・接客業務（指定事業）

#### (ア) 業務内容

- ① 利用者に対する案内、受付、利用承認、利用指導等業務
- ② 問い合わせ対応業務
- ③ 苦情及び要望への対応業務
- ④ 遺失物等管理業務
- ⑤ その他

#### (イ) 要求水準

- ① 利用者に対する案内、受付、利用承認、利用指導等業務
  - ・ 利用者への案内等に当たっては、利用者への挨拶を心掛け、常に親切で丁寧に対応すること。
  - ・ 団体登録受付事務を行うこと。
  - ・ 外国人利用者等への対応は、英会話で行うこと。
  - ・ 障害者や高齢者等への利便に配慮して案内すること。
  - ・ 区内各施設の案内、利用サークルの紹介等情報提供を行うこと。
  - ・ 利用者の施設予約ねっと端末操作の案内、補助を行うこと。
  - ・ 貴重品ロッカーの利用案内を行うこと。
- ② 問い合わせ対応業務
  - ・ 窓口・電話での対応を行うに際し、施設の使用・予約状況、施設の案内、利用料金等業務に関する十分な知識を有し、わかりやすく説明を行い、担当者によって回答内容が異ならないよう、職務の理解、情報共有に努めること。
- ③ 苦情及び要望への対応業務
  - ・ 苦情や要望には、真摯な態度で対応し、問題点の解決に努めること。
  - ・ 苦情等を受けた場合には、迅速かつ適切に対応し、その結果及び経過について区に報告すること。
  - ・ 区との調整が必要なものなど指定管理者では対応できない苦情等を受けた場合は、速やかに区に報告すること。

#### ④ 遺失物等管理業務

- ・ 遺失物の発見、届出があった場合は、遺失物法に基づき適切に対処すること。

#### ⑤ その他

- ・ 案内掲示板及び館内掲示板の管理を行い、利用者の利便性向上に努めること。
- ・ 受付カウンター及び周囲の整理整頓を行うほか、円滑な運営に努めること。
- ・ 傘立て、貸出し用具の管理をすること。
- ・ 個人利用や一般公開の使用状況、利用人数の把握及び混雑時の入場整理等を行うこと。
- ・ スポーツに関する相談等に対応すること。
- ・ 両替等その他業務

### (2) 付帯設備等の貸出及び設置（指定事業）

#### (ア) 業務内容

- ・ 付帯設備、貸出用具の管理・設置

#### (イ) 要求水準

- ・ 利用者の要請により貸出ができるよう付帯設備及び貸出用具を適切に管理すること。
- ・ 利用者が利用する器具等は、利用開始時間までにセッティングを行い、利用時間終了後に片付けること。

## 2 実施事業

区民のスポーツ及びレクリエーションの普及振興を図るため、地元住民団体等や福祉センター江戸川橋と連携、協力し、効率的かつ効果的な利用促進策を実施する。

### (1) 一般公開（個人利用）管理（指定事業）

#### (ア) 業務内容

- ① 一般公開時の管理・受付等
- ② 指導員の確保・報酬の支払い

#### (イ) 要求水準

- ① 一般公開時の管理・受付等
  - ・ 開放使用単位数は週7単位とする。
  - ・ 実施する種目・曜日・時間帯については、区と協議のうえ定める。
  - ・ 種目により器具等を準備・設置する必要があるものについては、一般公開時間から利用できるように適切に設営すること。

- ・ 種目により用具を貸出すること。
- ・ 混雑時の入場整理等、利用者が快適に利用できるよう努めること。

【平成 30 年度一般公開種目】

種目	曜日	時間	場所	指導員の有無
バドミントン	月曜日	午前	競技場	×
バスケットボール	水曜日	夜間	競技場	○
合気道	水曜日	夜間	柔道場	○
卓球	木曜日	午後 1	競技場	×
ビーチボール バレー	金曜日	午前	競技場	○
ミニテニス	土曜日	午後 1	競技場	○
なぎなた	土曜日	午後 1	剣道場	○

② 指導員の確保・報酬の支払い

- ・ 種目により指導員を配置し、利用者が指導を受けられるように努めること。
- ・ 文京区体育協会加盟団体の競技種目については原則としての当該団体の推薦者を指導員とし、その他の種目については、指導経験が豊富でその種目に精通した者を指導員とすること。
- ・ 指導員は、利用者の求めに応じて指導を行うとともに競技室内の安全な利用と円滑な運営に努めること。
- ・ 指導員と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。

【参考】平成 30 年度指導員報酬 1 単位 5,400 円（税込）

**(2) 教室・講座等の提案（指定事業）**

区民を対象とした公共施設に適した教室・講座等を指定事業として企画・提案し、実施する。

(ア) 業務内容

- ① 教室・講座等の企画・実施
- ② 教室・講座等の指導員の確保

(イ) 要求水準

- ① 教室・講座等の企画・実施
  - ・ 区民を対象とした全 5 回程度の教室・講座等を年 3 回以上実施すること。
  - ・ 教室・講座等は、㉞小中学生㉟高齢者㊱障害者向け事業を各 1 回企画すること。
  - ・ 事業実施に伴う参加者の募集、抽選その他必要な事務手続を行うこと。
  - ・ 参加費は、施設利用料・保険料を原則とする。
- ② 教室・講座等の指導員の確保
  - ・ 事業を担当する指導員は、体育協会加盟団体やその他指導経験が豊富で教

- 室・講座の実施に適した者とする事。
- ・ 指導員数は、定員に対して指導及び安全管理上適正な人員を確保すること。
- ・ 指導員と報酬支払契約等の手続を行い、報酬を適切に支払うこと。

### **(3) 体育の日事業（指定事業）**

体育の日を記念して、区立スポーツ施設を無料開放し、競技室を有効活用して区民を対象とした各種イベントを企画・実施すること。

#### **(ア) 業務内容**

##### **① 事業の企画・実施等**

#### **(イ) 要求水準**

##### **① 事業の企画・実施等**

- ・ 多くの区民が気軽に参加できるバラエティに富んだ事業を企画すること。
- ・ 事業実施において必要な人員等を確保し来場者へ案内を適切に行うこと。
- ・ 多くの区民参加を図るため、ポスターの掲示や新聞折り込みのチラシ等で効果的・効率的なPRを実施すること。

【参考資料5】平成28年度体育の日実施事業

### **(4) その他自主事業（目的内）**

施設の設置目的及び指定業務並びに提案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各種事業を企画・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 自動販売機の設置**

##### **④ その他**

#### **(イ) 要求水準**

##### **① 事業の企画・実施**

- ・ 公共施設に適した事業として、子どもから高齢者まで幅広い年齢層が楽しめるプログラムを用意し、継続的な利用促進を図ること。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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、健康管理状態に応じた指導や相談等を行うこと。

##### **② 指導員の確保**

- ・ 指導者数は、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。

- ・ 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。

### ③ 自動販売機の設置

- ・ 体育館に、飲み物の自動販売機を4台以上設置し、原則として災害支援型自動販売機にすること。

なお、自動販売機の台数及び種類等については、区の承認を得たうえで設置すること。

### ④ その他

- ・ 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きを行い、スムーズに参加できるよう努めること。
- ・ 利用料は、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。
- ・ 事業実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うこと。

## 3 利用促進業務

利用者の立場で施設運営を行うことを基本に、効率的かつ効果的な利用促進を実施する。

### (1) 広報、PRに関する業務（指定事業）

#### (ア) 業務内容

##### ① 広報活動

#### (イ) 要求水準

##### ① 広報活動

- ・ パンフレットやポスターを作成し、利用案内や各種事業等のPRを行うこと。
- ・ ホームページを開設し、施設の利用方法、施設の概要、最新の事業等の情報提供や利用者からのメールでの問い合わせに対応し、随時更新・管理を行うこと。  
なお、区ホームページのスポーツ施設に関するページと同等以上のものとする。
- ・ 創意工夫による積極的かつ効果的なPRを行うこと。

## II 運営管理業務（体育館の使用の承認に係る業務）

### 1 「文の京」施設予約ねっとシステムの使用（指定事業）

「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）（以下「予



約システム」という。)により、登録されている施設利用状況の検索、照会、予約システム利用団体登録手続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 利用者用タッチパネル端末の操作・管理
- ③ 先行予約に係る業務

(イ) 要求水準

- ① 予約システムの操作・管理
  - ・ 利用者対応として、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、還付処理等の手続を行うために、対応する職員全員が予約システムに熟知し、利用者へ適切な案内ができるようにすること。
  - ・ 予約システムの定例保守に関する会議に出席し、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 利用者用タッチパネル端末の操作・管理
  - ・ タッチパネル端末を管理し、利用者からの求めに応じて操作方法の説明を行う等システムに熟知すること。
- ③ 先行予約に係る業務
  - ・ 先行予約等のシステム入力等

## 2 施設貸出・予約等業務（指定事業）

文京区立体育館条例及び同条例施行規則（以下「体育館条例等」という。）及び文京区インターネット施設予約システムの利用に関する規則（以下「予約システム規則」という。）に基づき、適正に処理を行うこと。

なお、申請者に対して不当な差別的取扱いがないようにすること。

(ア) 業務内容

- ① 使用承認、利用者登録業務（予約システム管理）
- ② 施設予約業務（予約システム管理）
- ③ 貸出業務（予約システム管理）
- ④ 貸出業務（台帳管理）

(イ) 要求水準

- ① 使用承認、利用者登録業務（予約システム管理）
  - ・ 団体の貸切り利用（以下「団体利用」という。）のための新規団体登録については、申請書類等で利用要件を確認し、体育館条例等に基づき公正に使用承認を行うこと。  
なお、承認の際、必要に応じて条件を付すことも可能とする。
  - ・ 個人利用については、施設内の券売機にて販売する利用券の交付により使用申請・承認とすること。

- ・ 条例等に規定する不承認の事項に該当する場合は使用を承認しないこと。
  - ・ 条例等に規定する違反等の行為に対する利用者に対しては、承認を取り消し、又は使用制限若しくは停止を命ずること。
  - ・ 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。
- ② 施設予約業務（予約システム管理）
- ・ 団体利用について、予約システム及び窓口申請による、施設予約（抽選及び空き施設の利用）の受付、対応を行うこと。
- ③ 貸出業務（予約システム管理）
- ・ 団体利用については、予約状況及び利用者カード等で団体を確認し、利用団体が速やかに利用できるように対応すること。
- ④ 貸出業務（台帳管理）
- ・ ミーティングルームの貸出については、区が定める基準により使用申請を受け、使用承認及び利用管理台帳等で管理・貸出を行うこと。

### Ⅲ施設の管理業務（施設等の維持管理に係る業務）

#### 1 施設等の管理業務

指定管理者は、利用者の安全に万全を期すとともに、施設の運営に支障のないように、常に善良な管理者の注意を持って、施設管理を行う。

##### (1) 運営に係る管理体制（指定事業）

施設を適切に管理運営するために、館内環境の維持とそれに伴う必要な人員体制を確保すること。

##### (ア) 業務内容

- ① 建物等の管理業務
- ② 人員体制の確保

##### (イ) 要求水準

- ① 建物等の管理業務
  - ・ 指定管理者は、施設を適正に管理運営するために、建物の日常点検を計画的に行い、施設の長寿命化に努めること。
  - ・ 施設全体の貸出し状況の把握及び利用者統計を作成・管理すること。
  - ・ 施設の貸出し終了後は、施設、付帯設備等の維持管理及び安全管理のため、施設内の事後点検を行うこと。
  - ・ 駐車場及び駐輪場については、常に整理に努め、路上駐車や路上駐輪等近隣への迷惑にならないよう管理すること。

## ② 人員体制の確保

- ・ 業務時間は 8 時 30 分から 22 時 00 分までとし、業務時間を通じて適切な人員を事務室及び受付に常駐させるものとする。

### 【参考資料 1】 選挙時における体育館の使用について

- ・ 指定管理者は、施設管理に支障のないように常勤の施設長（館長相当職）1 名（専任）、常勤の施設長を代理できるもの（副館長）1 名以上（専任）、各受付に 1 名以上のほか、施設における管理運営業務を適切に行うために必要な人員を配置し、トラブル等にも対応可能な体制を常にとること。
- ・ 資格、免許及び実務経験等を要する業務（設備運転保守など）については有資格者を配置するなど、施設設備の特性を踏まえ、各業務の遂行に必要な人員を確保し、適切に配置する。
- ・ 事務室や受付に常駐する職員が、AED（心肺蘇生法を含む）の使用ができるようにすること。
- ・ 指定管理者は、質の高いサービスの提供と効率的な施設管理を目的として、職員の育成に必要な研修計画等を作成し、随時実施すること。

## (2) 備品等の管理（指定事業）

### (ア) 業務内容

- ① 備品の管理
- ② リース品の管理
- ③ 消耗品の管理

### (イ) 要求水準

#### ① 備品の管理

- ・ 施設の運営に支障がないように貸与備品については注意を持って適切に管理するとともに、不具合の生じた備品で一件当たり 30 万円（消費税及び地方消費税を含む。以下、「税込み」と言う。）以下のものについて原則、指定管理者が修繕及び買い替えを実施すること。
- ・ 貸与備品で廃棄等の移動が生じる場合は速やかに区へ報告すること。
- ・ 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、使用状況等を把握すること。
- ・ 区からの貸与備品以外に指定管理者が施設管理上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達し、指定管理者に帰属するものとする。指定管理者に帰属する備品については区の貸与備品と区別し別の台帳により管理すること。

#### ② リース品の管理

- ・ 機器等リース品については、利用者の利用に供するためメーカー等保守点検を行い、常に万全の状態で行うことができるように管理すること。

### ③ 消耗品の管理

- ・ 区が準備した貸与備品の他、スポーツ関連用具や維持管理用の消耗品を調達するとともに、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。

## 2 設備機器等の保守管理業務

施設の機能を維持するとともに、利用者が快適に利用できる良好な環境を提供するよう適切に管理業務を行うこと。業務に当たっては、法令等に基づき、安全に最大限注意を払うとともに環境に配慮した保守管理を行う。

### (1) 設備運転管理（指定事業）

#### (ア) 業務内容

- ① 運転・監視
- ② 点検・整備

#### (イ) 要求水準

##### ① 運転・監視

- ・ 設備の運転及び監視を行う。これに関連する電気、ガス、水道の使用状況を記録するとともに、節減に努めること。
- ・ 施設管理上、運転記録が必要な設備については、適切に運転を記録すること。

##### ② 点検・整備

- ・ 電気設備、空調設備運転保守、給排水衛生設備保守、各種ポンプ等の機器の運転、点検、整備及びその他保安上必要な事項を行うこと。
- ・ 法定点検及び自主点検、初期性能・機能保持のため、適宜外観点検、機能点検、機器作動点検及び整備業務を行い、その際に、必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。
- ・ 設備の修理・工事に関する監督及び立会を行い、施設等に関する官公庁提出書類を作成すること。
- ・ 点検内容及び異常時の対応等について、適切に記録し保管すること。

【参考資料2】設備機器等の保守管理業務

### (2) 修繕（指定事業）

#### (ア) 業務内容

- ① 施設を構成する各部材の点検及び修繕
- ② 施設の修繕及び管理の記録・保存

#### (イ) 要求水準

- ① 施設を構成する各部材の点検及び修繕

- ・ 設備等の劣化、破損、変形等について日常的に点検し、迅速に修理・修繕を行い、機能上及び安全上、良好な状態を保つこと。
  - ・ 破損・故障等を発見した場合、速やかに区に報告するとともに、一件当たり 30 万円（税込み）以下の修繕（以下「小破修繕」という。）については指定管理者で修繕を行う。
  - ・ 小破修繕を行う際には、2 社以上から見積もりを取ることを原則とし、可能な限り区内業者の活用に努めること。
  - ・ 業者が当該修繕を適切に行っているかを管理し、修繕終了後、業者から完了届を提出させること。
  - ・ 一件 30 万円（税込み）を超える修繕は、業者の手配、契約行為、支出等一連の手続については区が行う。
- ② 施設の修繕及び管理の記録・保存
- ・ 小破修繕及び区で実施した修繕の記録を正確かつ効率的に記録し、管理保管すること。

### 3 衛生管理業務

施設における良好な衛生環境、快適な施設環境を維持するため、清掃業務及び美観の維持に努める。

#### (1) 清掃業務（指定事業）

##### (ア) 業務内容

- ① 日常清掃
- ② 定期清掃等
- ③ 廃棄物処理業務
- ④ 害虫駆除

##### (イ) 要求水準

- ① 日常清掃
  - ・ 開館時間までに館内外を清潔な状態にするために、日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態で利用できるようにすること。
  - ・ 清掃チェック表を作成し、利用者にも分かりやすい位置に掲示すること。
  - ・ 清掃中は可能な限り利用者の妨げにならないように作業に努めること。
  - ・ 開館中も随時巡回して常に良好な状態を維持すること。
  - ・ 利用者等による突発的な汚れが発生した場合にも、速やかに対応ができる業務体制を構築すること。
  - ・ 床やガラス等材質に合った洗剤等により手入れを行うこと。

【トイレ・シャワー等設備】

	男子		女子		だれでも トイレ	車椅子用 シャワー
	便所	シャワー 室	便所	シャワー 室		
地下1階	5 (大2)	4	3	4	1	1
1階	3 (大1)	0	2	0	0	0
2階	3 (大1)	0	2	0	0	0
合計	11 (大4)	4	7	4	1	1

② 定期清掃等

- ・ 日常清掃では行き届かない個所を定期的に清掃することにより、各機能維持に努めること。

【床】

1	アリーナ	ウレタン樹脂塗装
2	剣道場	ウレタン樹脂塗装
3	柔道場	板間部分：ウレタン樹脂塗装 畳：ビニール畳
4	多目的室	ラワン構造用合板

【照明】

1	直付蛍光灯型	76 か所
2	埋込スクエア型	152 か所
3	高天井器具	54 か所
4	ダウンライト	213 か所
5	ブラケットライト	18 か所
6	エバーライト門柱(ポール型)	4 か所

(他)

窓ガラス 240 m<sup>2</sup> ・サッシ 260 m<sup>2</sup>

③ 廃棄物処理業務

- ・ 環境関連法令等を遵守し、廃棄物を適正に処理するとともに、廃棄物の発生抑制、資源の有効活用に努めること。

【参考資料 3】 各室場の面積一覧

④ 害虫駆除

- ・ 使用薬剤は、法定基準に従い安全かつ効率の高いものを適宜選定の上、実施すること。
- ・ 毎月館内における害虫生息調査を行い、害虫の生息が見られた場合、速やかに駆除する。

- ・ 害虫の生息等について6か月に1回、総合的な調査を実施し、駆除及び発生予防に適正な措置を講じること。

## (2) 美観・衛生環境維持管理（指定事業）

### (ア) 業務内容

- ① 衛生環境管理
- ② 植栽管理・害虫駆除

### (イ) 要求水準

- ① 衛生環境管理
  - ・ 建築物の衛生的環境の確保に関する法律等関係法令に基づき、建築物の内外を衛生的に良好な状態に保ち、利用者に対して常に快適な環境を維持するため、必要な水質管理、清掃、測定等を行うこと。
- ② 植栽管理・害虫駆除
  - ・ 植栽の維持管理を日常的、定期的を実施するとともに美観の維持に努める。
  - ・ 日常的、定期的な樹木特性及び環境条件等を考慮し、適正な施肥、水やり、剪定、刈込、病虫害防除及び除草等を行い、良好な状態の維持に努めること。
  - ・ 害虫生息調査を実施し、害虫駆除及び発生防止に努めること。

### 【樹木等一覧】

樹種名		本数
高木	マテバシイ	6本
	ハナミズキ	11本
	カイヅカイブキ	5本
	ヤブツバキ	11本
	ヒイラギモクセイ	8本
	樹種不明	5本
		46本

樹種名		本数
中木	ヤブツバキ	17本
	ヒイラギモクセイ	20本
	アセビ	21本
	キンモクセイ	4本
	ライラック	4本
	ムクゲ	3本
	樹種不明	2本

低木	ドウダンツツジ	62本
	キャラボク	51本
	ツツジ	654本
	アジサイ	9本
		776本

## 4 安全・危機管理業務

施設利用者の安全確保のための館内環境及び秩序の維持と、災害等の緊急時の管理

体制を万全のものとする。

## (1) 安全確保及び緊急時対応（指定事業）

### (ア) 業務内容

- ① 日常的な巡視及び警備
- ② 緊急時の対応
- ③ 災害時の対応
- ④ 保険加入
- ⑤ 避難所への協力

### (イ) 要求水準

- ① 日常的な巡視及び警備
  - ・ 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、施設内外の巡回を随時行い、設備機器等を点検するとともに館内の状態を把握すること。
  - ・ 体育館の利用目的に沿わない行為や、利用者の迷惑行為については、注意・指導を行うなど館内の秩序維持に努めること。
  - ・ 日常的に防犯に努めるとともに、緊急時に迅速に対応できるように防犯体制を整えること。
  - ・ 戸締り及び消灯の確認を確実に行うこと。
  - ・ 閉館時の警備業務は機械警備とすること。
- ② 緊急時の対応
  - ・ 急病人や怪我、事故等が発生した場合は、関係機関に速やかに通報のうえ、迅速かつ適切に対応すること。
  - ・ 館内のトラブル等不測の事態に備えて、予め安全管理や救護等のマニュアルを作成すること。
  - ・ 全職員及び指導員を対象に、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。  
なお、研修等については年間計画を作成し、区に計画及び実施報告を行うこと。
  - ・ 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。
- ③ 災害時の対応
  - ・ 地震・火災等に備え、防火管理体制を整えるとともに、非常事態が発生した場合には、防火管理者として必要な措置を行うこと。
  - ・ 防火管理者を定め消防計画を策定し消防署に届出ること。  
また、消防計画に基づいた自衛消防隊組織の任務や配置等、防火管理上必要な体制を整え、災害に備えた訓練を実施すること。
  - ・ 台風や積雪など天候による施設への影響を最小限に抑えるため、適切な対応策を講じること。



なお、被害報告を速やかに行うこと。

- ・ 東京都帰宅困難者対策条例に基づく備蓄物資について、保管及び配付について区の指示に従い、協力を行うこと。

#### ④ 保険加入

- ・ 体育館の業務遂行に伴い、指定管理者の責めに帰すべき事柄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。

#### ⑤ 避難所への協力

- ・ 災害時の避難所等対応については、区の指示に従い、開設準備や運営に協力すること。

なお、これに係る費用負担は、区と指定管理者で協議することとする。

- ・ 避難所運営のため、避難所運営協議会に協力し、会議等に出席して区との連携協力を行うこと。

【参考資料4】災害時における応急対策に関する実施細目

## IV 利用料金收受業務

### 1 利用料金の決定・減免（指定事業）

体育館に係る利用料金については、体育館条例等に基づき定める。

#### (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
  - ・ 体育館条例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
  - ・ 体育館条例施行規則で定める基準により、利用料金の減免を行うこと。

### 2 利用料金の收受・還付（指定事業）

施設を利用しようとする者から、当該施設の利用に係る利用料金（以下「利用料金」という。）を收受する。

#### (ア) 業務内容

- ① 利用料金の收受
- ② 利用料金の還付

#### (イ) 要求水準

- ① 利用料金の收受

- ・ 利用者が支払う利用料金を指定管理者の収入とする「利用料金制」を採用する。
  - ・ 体育館条例等に基づき、適正に利用料金を収受し、収受したすべての利用料金（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。
  - ・ 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。
  - ・ 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。
  - ・ 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とする。ただし、この方法によらない利用料金の収納については、利用者の利便性を考慮した方法を提案すること。
- ② 利用料金の還付
- ・ 体育館条例等で定める基準に従い、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。
  - ・ 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 その他の業務（区長が必要と認めた業務）**

### **1 自主事業（目的外）**

指定管理者が区の行政財産を目的外で使用する際には、区に申請を行い、許可を得た上で、自己の費用と責任において事業を実施する。

#### （ア）業務内容

##### ① 行政財産の目的外使用による自主事業

#### （イ）要求水準

##### ① 行政財産の目的外使用による自主事業

- ・ 目的外使用申請等必要な事務手続を適正に行うこと。
- ・ 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。
- ・ 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。

### **2 自己評価（指定事業）**

#### （ア）業務内容

##### ① 利用者アンケートの実施

##### ② 利用者懇談会の実施

#### （イ）要求水準

##### ① 利用者アンケートの実施

- ・ 年2回以上は利用者満足度調査としてアンケートを実施し、利用者の意見及び要望を把握すること。
  - ・ 利用者アンケートの評価内容は、接客、企画、施設管理その他必要な項目とし、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。
  - ・ 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
- ・ 年2回以上は、利用者懇談会を実施し、利用者の意見及び要望を把握するとともに利用者との交流を深めること。

### 3 区との連絡調整及び協力等（指定事業）

#### （ア）業務内容

- ① 定期連絡会の開催
- ② 区の事業周知・啓発等への協力
- ③ 区主催事業等への協力

#### （イ）要求水準

- ① 定期連絡会の開催
  - ・ 月1回以上は区の担当者との連絡調整会議を開催し、課題や問題点等の解決を図ること。
- ② 区の事業周知・啓発等への協力
  - ・ 区報ぶんきょう、区議会だより、区の事業や啓発に関するパンフレット・冊子等を施設に備え置き、区民に配布するほかポスターの掲示を行うこと。
  - ・ 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。
  - ・ 区関係機関の各種調査に協力すること。
- ③ 区主催事業等への協力
  - ・ 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。

### 4 各種報告（指定事業）

#### （ア）業務内容

- ① 年間計画及び報告
- ② 月次事業報告
- ③ その他報告

#### （イ）要求水準

- ① 年間計画及び報告
  - ・ 毎年度、体育館の施設管理計画と事業運営計画を策定し、年度当初に区へ

提出すること。

- ・ 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。
- ・ 毎年度終了後 60 日以内に、年間の事業報告書と収支報告書を作成し、区へ提出すること。

② 月次事業報告

- ・ 毎月の体育館の利用状況統計や事業報告、利用料金収入については翌月の定例会までに区に提出すること。

③ その他報告

- ・ 従事者配置及び異動についての届出及び事件事故等、施設管理運営上で必要なことは適宜区に報告を行うこと。

## 5 個人情報保護及び情報公開（指定事業）

(ア) 業務内容

- ① 個人情報の取扱い
- ② 情報公開の取扱い

(イ) 要求水準

① 個人情報の取扱い

- ・ 業務の遂行に当たっては、関係法令及び「文京区個人情報の保護に関する条例」を遵守し、個人情報を適切に管理し、そのための管理体制を整えること。
- ・ 利用者の個人情報の取扱いについては、職場研修を行い個人情報保護の重要性を徹底する等、取扱いには万全の措置を講じること。
- ・ 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。
- ・ 個人情報の取扱いに関して事故があった場合は、速やかに区に報告すること。

② 情報公開の取扱い

- ・ 指定管理者が行う管理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。

## 6 文書等の管理・保存（指定事業）

(ア) 業務内容

- ① 文書の整理・保存
- ② 電磁的記録の取扱い

(イ) 要求水準

① 文書の整理・保存

- ・ 体育館の管理運営業務を行うに当たり、作成及び取得した文書類を整理し

て保存し、適正に文書管理を行うこと。

- ・ 指定期間満了時などに次期指定管理者又は区に円滑に引き継ぐこと。

## ② 電磁的記録の取扱い

- ・ 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。

## 7 経理業務（指定事業）

### （ア）業務内容

- ① 会計業務
- ② 契約業務

### （ウ）要求水準

#### ① 会計業務

- ・ 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各施設別に積算し、収支計画書を作成すること。
- ・ 事業報告についても各施設別に収入と支出を明瞭かつ明確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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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）は含まない。

#### ② 契約業務

- ・ 施設管理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。
- ・ 消耗品や備品の購入、一部業務のアウトソーシング及び修繕・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活用に努めること。
- ・ 売買、請負等各種契約を行うにあたっては、競争に付するなど区が行う契約手続きに準拠するよう努めること。

## 8 環境対策への取り組み（指定事業）

### （ア）業務内容

- ① 地球温暖化対策及び省エネルギー法に係る取り組み

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ルギー法に係る取り組み

- ・ 「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むこと。
- ・ 地球温暖化対策として、区から示される管理標準の運用に努めること。
- ・ 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。

② 使用エネルギーの報告

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

③ その他

- ・ 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。
- ・ 省エネ法に基づく必要な届け出を行うこと。

## 9 その他

(ア) 区内企業の活用及高齢者の雇用機会拡大に努めること。

(イ) 障害者の雇用機会拡大に努め、障害者の1名以上の雇用に努めること。

(ウ) 福祉センター江戸川橋との連携、協力を努めること。

(エ) 指定管理者は、労働基準法や最低賃金法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。

(オ) 指定期間開始日から業務に支障がなく従事できるよう、従事者の教育及び研修等を事前に行うこと。

その他、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。