

第4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 事業の実施に係る業務	1 受付・案内業務 (1) 受付・案内等接客業務 (2) 各室場運営業務	指定事業 指定事業
	2 各種事業の実施 (1) 一般公開・個人利用事業管理 (2) スポーツ教室・講座等の提案	指定事業 指定事業
II 使用の承認に係る業務	1 施設の使用承認・貸出業務 (1) 使用承認業務 (2) 貸出業務	指定事業 指定事業
III 施設等の維持管理に係る業務	1 施設運営及び管理業務 (1) 施設運営体制の確保	指定事業
	2 設備機器等の保守管理業務 (1) 設備管理体制の確保 (2) 設備運転管理 (3) 修繕	指定事業 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	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。

I 事業の実施に係る業務

指定管理者は、体育館条例に定める施設の設置目的を達成するため、各種事業を実施する。また、その実施に必要な人員を配置する。

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1階及び地下1階の各受付カウンターにそれぞれ常駐させる。

(1) 受付・案内等接客業務（指定事業）

施設利用者が気持ちよく利用ができるよう、利用者への接客は、常に親切かつ丁寧な対応を心掛けること。

ア 業務内容

- ① 利用者に対する案内業務
- ② 利用受付、承認及び利用指導等業務
- ③ 問い合わせ対応業務
- ④ 苦情及び要望への対応業務
- ⑤ その他

イ 要求水準

- ① 利用者に対する案内業務
 - (ア) 利用者が、気軽に施設を利用できるよう、従業員の方から積極的に挨拶や声掛けを行うこと。
 - (イ) 施設の利用を希望する者に対し、利用資格や条件を正確に伝え、利用を希望する者が適切に施設を使用できるよう、丁寧かつ正確に案内等を行うこと。
 - (ウ) 外国人利用者等への案内は、可能な限り英会話で行うこと。
 - (エ) 障害者や高齢者等に対して施設内を案内する場合には、誘導する際に、より配慮を行うこと。
 - (オ) 障害者への案内に当たり、必要に応じて手話や筆談器具等を使用すること。
 - (カ) 利用者等の求めに応じて、区内各施設について口頭で案内を行うこと。その際、正確な案内ができるよう、他施設の利用方法についても情報収集に努めること。
 - (キ) 利用者等の求めに応じて、社会教育団体等各種スポーツ団体の情報提供を行うこと。

ただし、情報提供に当たっては、個人情報の取り扱いに十分配慮すること。
- ② 利用受付、承認及び利用指導等（以下、「案内等」という。）業務

- (ア) 団体登録受付事務については、「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のこと。以下「予約システム」という。）を使用して登録事務を行うこと。なお、予約システムの使用については、「第1章 共通事項」を参照すること。
 - (イ) 団体登録については、利用資格、必要書類及び利用条件を確認し、迅速かつ適正に処理すること。
 - (ウ) 個人での利用については、利用者の希望する内容に応じて、必要書類等を確認し、1日券や定期券販売を行うこと。
 - (エ) 障害者の利用については、利用者の申請に基づいて、必要書類等を確認し、承認書等発行事務を行うこと。
 - (オ) 利用者が予約システム端末操作を行うに当たり、その求めに応じて操作案内、補助を行うこと。
 - (カ) 貴重品については、利用者の自己責任において管理することから、貴重品ロッカーの利用を推奨すること。
- ③ 問い合わせ対応業務
- (ア) 窓口・電話での対応を行うに当たり、施設の使用・予約状況、施設の案内、利用料金等業務について、知識や情報の収集に努めること。
 - (イ) 親切かつ丁寧に対応し、問い合わせ者にとってわかりやすい説明を行うこと。また、対応をした担当者によって回答内容が異なるよう、職務内容の理解、情報共有に努めること。
- ④ 苦情及び要望への対応業務
- (ア) 利用者からの要望や苦情（以下、「要望等」という。）には、真摯な態度で対応すること。
 - (イ) 要望等を受けた場合には、求められた内容がすぐに改善・対応可能であれば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。
 - (ウ) 要望等のうち、区との調整が必要で、改善までに一定期間を要するものや指定管理者では対応できない場合は、速やかに区に協議・報告し、双方で協力して対応方法を検討すること。
また、要望者に対して、対応完了までの目途や対応可否を丁寧に説明し、理解を得るよう努めること。
- ⑤ その他
- (ア) 案内掲示板及び館内掲示板の管理を行い、常に整然とした状態を保つことにより、利用者にとって利便性の高い情報を発信すること。
 - (イ) 受付カウンター及び周囲の整理整頓を行うこと。
 - (ウ) 傘立てや貸出し用具を適切に管理すること。
 - (エ) 大会等の利用がある場合は、利用日の1か月程度前に利用者と利用内容について打ち合わせを行い、必要な準備を行うこと。

(2) 各室場運営業務（指定事業）

ア 業務内容

- ① 環境整備業務
- ② 附帯設備等の貸出及び設置

イ 要求水準

① 環境整備業務

(ア) 開場時間は、次のとおりとする。

ただし、あらかじめ承認を得たうえで開場時間を変更することができるものとする。

室場名	開場時間
競技場	午前 9 時から午後 9 時 30 分まで
剣道場	
柔道場	
多目的室	

② 附帯設備等の貸出、設置及び管理

(ア) 利用者の申し出に基づき、常時貸出ができるよう附帯設備及び貸出用具を適切に管理すること。

(イ) 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。

(ウ) 附帯設備に不具合が生じた場合は、速やかに修理・修繕又は購入を行うこと。その費用が 30 万円（税込み）を超える場合は、原則として、区と協議することができるものとする。

2 各種事業の実施

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、地域団体等と連携、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・個人利用事業管理（指定事業）

ア 業務内容

- ① 一般公開の管理・受付等
- ② 指導員の確保・報酬の支払い
- ③ 個人利用の管理・受付等

イ 要求水準

① 一般公開・個人利用時の管理・受付等

(ア) 開放使用単位数は週 7 単位とする。

(イ) 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。

(ウ) 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、開始時間から利用できるように適切に設営すること。

(エ) 利用者が快適に利用できるよう、混雑時の入場整理等を実施すること。

(オ) 一般公開の使用状況、利用人数の把握を行うこと。

【参考】令和4年度一般公開種目

種目	曜日	時間帯	場所	指導員の配置
バドミントン	月	午前	競技場	×
バスケットボール	水	夜間	競技場	○
合気道	水	夜間	柔道場	○
卓球	木	午後Ⅰ	競技場	×
ビーチボールバレー	金	午前	競技場	○
ミニテニス	土	午後Ⅰ	競技場	○
なぎなた	土	午後Ⅰ	剣道場	○

② 指導員の確保・報酬の支払い

(ア) 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。指導員数は、利用人数に応じて適正に配置すること。

(イ) 体育協会加盟団体の競技種目については、原則として当該協会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。

(ウ) 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事業運営に努めること。

(エ) 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。

③ 個人利用の管理・受付等

(ア) 10日前までに団体貸切での予約が入らなかった場合に限り、柔道場、剣道場及び多目的室を個人での利用に開放する。なお、多目的室は、卓球の個人利用とする。

(イ) 個人利用の使用状況、利用人数の把握及び混雑時の入場整理等を行うこと。

(3) スポーツ教室・講座等の提案（指定事業）

公共施設に適したスポーツ教室・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・講座等の指導員確保

イ 要求水準

① 教室・講座等の企画・実施

(ア) 区民を対象とした全5回程度の教室・講座等を年3回程度実施すること。

- (イ) 教室・講座等は、㊦小中学生、㊧高齢者、㊨障害者を対象とした事業を企画すること。
 - (ウ) 事業実施に伴う参加者の受付、抽選その他必要な全ての事務手続を行うこと。
 - (エ) 参加費は、施設利用料及び保険料を原則とする。
- ② 教室・講座等の指導員確保
- (ア) 事業を担当する指導員は、文京区体育協会加盟団体からの推薦者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してすること。
 - (イ) 定員に対し、指導及び安全管理上適正な指導員数を確保し、配置すること。
 - (ウ) 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。
- 【参考資料 1】実施教室一覧（令和4年度）

Ⅱ 使用の承認に係る業務

体育館条例及び体育館規則等各種関係法令（以下「体育館条例等」という。）に基づき、使用に関する申請手続きを適切に処理し、使用承認を行うこと。

なお、申請者に対して不当な差別的取扱いがないよう十分に留意するとともに、正確な知識のもと、常に適切かつ丁寧な対応を行うこと。

1 施設の使用承認・貸出業務（指定事業）

指定管理者は、希望者の申請に基づき、施設の使用承認及び貸し出しを行う。

(1) 使用承認業務（指定事業）

体育館条例等に基づき、体育館内室場の使用を希望する者に対して、その資格を審査し、使用の承認を行う。

ア 業務内容

- ① 団体登録業務
- ② 個人使用に関する手続き案内業務
- ③ 障害者手帳等を保有する者に対する手続き案内業務
- ④ その他使用の承認に関する業務

イ 要求水準

① 団体登録業務

(ア) 体育館を貸切利用するに当たっては、予約システムへの利用登録が必要となる。団体登録に関する申請手続きについては、「全施設共通事項」も併せて参照のこと。

(イ) 団体の貸切利用（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。

② 個人使用に関する手続き案内業務

(ア) 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。

③ 障害者手帳等を保有する者に対する手続き案内業務

(ア) 下記に掲げる障害者手帳等を有する施設の利用希望者について、利用手続きを行う。案内に当たっては、障害特性を勘案し、合理的な配慮を行うこと。

【障害者手帳の種類】

- 身体障害者福祉法（昭和 24 年法律第 283 号）に基づく身体障害者手帳
- 東京都愛の手帳交付要綱（42 民児精発第 58 号）に基づく愛の手帳
- 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和 25 年法律第 123

号)に基づく精神障害者保健福祉手帳

④ その他使用の承認に関する業務

(ア) 体育館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。

(イ) 体育館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。

(2) 貸出業務（指定事業）

ア 業務内容

① 団体貸出業務

② 附帯設備貸出業務

イ 要求水準

① 団体貸出業務

(ア) 団体での貸切利用について、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）の受付を行うこと。

(イ) 団体への貸し出しに当たり、利用証の提示を求め、予約状況と照合したうえで貸し出しを行うこと。また、その際、使用上の注意事項等を説明すること。

② 附帯設備貸出業務

(ア) 団体での貸切利用に当たり、あらかじめ申し出のあった附帯設備は、利用開始時間前までに設定しておくこと。

(イ) 万が一、利用者からの申し出が漏れていた場合でも、可能な限り対応すること。

Ⅲ 施設等の維持管理に係る業務

指定管理者は、施設を安全に管理し、長寿命化を図ることを目的として、必要な人員配置や各種点検、清掃等を適切に実施する。

1 施設運営及び管理業務

体育館条例等その他関係法令を遵守し、適切な管理運営に努める。

(1) 施設運営体制の確保（指定事業）

施設を適切に管理運営するために、必要な人員体制を確保すること。

ア 業務内容

- ① 人員体制の確保
- ② 建物等の管理業務

イ 要求水準

- ① 人員体制の確保
 - (ア) 施設を安全に運営するために、施設を管理する責任者を配置する。
 - (イ) 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）、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、常にトラブル等にも対応可能な体制をとること。
 - (ウ) 次のとおり人員を配置し、円滑に施設を運営すること。
配置人数は、施設の利用状況に応じて適切な人員配置を行うこと。

	配置条件
受付スタッフ（1階・地下1階）	開館時間中、各受付に1名以上を配置。
清掃スタッフ（全館）	開館時間中、1～2時間に1回、全館を巡回し清掃を行うことのできる人数を配置する。
設営スタッフ（各室場）	主に競技場において、次の予約枠の附帯設備の設営等を行うことのできる人数を配置する。

- (エ) 業務時間は、原則として開館時間の30分前から閉館時間の30分後までとし、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。開館時間を変更した場合についても、同様に配置すること。

【参考資料 2】選挙時における体育館の使用について

- ② 建物等の管理業務
 - (ア) 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。
 - (イ) 施設の貸出し終了後は、施設、附帯設備等の事後点検を行うこと。点検の際、不具合が見つかった場合は、早急に解消することとし、

指定管理者だけでは解消ができない場合は、速やかに区と協議して対応を行うこと。

- (ウ) 駐輪場は常に整理に努め、路上駐輪等近隣への迷惑にならないよう管理すること。
- (エ) 駐車場は、緊急時に備え、大会開催時の荷物運搬や障害者の利用等に限定し、原則、一般利用での駐車は認めないものとする。
- (オ) 一般利用において駐車場を必要とする利用者が、路上駐車等により近隣への迷惑にならないよう利用者への案内を十分に行うこと。

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。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

(ア) 設備の運転及び監視を行う。これに関連する電気、ガス及び上水道の使用状況を記録するとともに、節減に努めること。

(イ) 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

(ア) 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。

(イ) 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、必要に応じて消耗品等の交換を行うこと。

(ウ) 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。

(エ) 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 3】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

- (ア) 日常的に点検を行うことにより、設備等の劣化、破損または変形等の有無について確認し、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。
 - (イ) 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（消費税及び地方消費税を含む。以下「税込み」という。）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。
 - (ロ) 小破修繕を行う際には、2 者以上から見積りを取ることを原則とし、可能な限り区内中小企業の活用に努めること。
 - (エ) 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。
 - (オ) 原則として、一件当たり 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
- (ア) 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
- ③ 廃棄物処理業務
- ④ 害虫駆除

イ 要求水準

① 日常清掃（毎開館日）

- (ア) 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。また、外堀周囲の通路についても適宜巡回し、ゴミや落ち葉等の清掃を行うこと。
- (イ) 出入り口、更衣室、トイレ、各競技室、屑入、鏡、施設外周（駐輪場、駐車場、ゴミ集積所等）について、利用者が気持ちよく施設を利用することができるよう、日常的に清掃を行い、常に清潔な状態を保

つこと。

- (ウ) 施設を清潔に保つため、開館時間中は、原則1～2時間に1回程度、施設内外を巡回し、ゴミや汚れの除去に努めること。
 - (エ) 清掃を行った時間を示す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。
 - (オ) 清掃作業に当たっては、可能な限り利用者の妨げにならないよう努めること。
 - (カ) 利用に伴う突発的な清掃業務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。
 - (キ) 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。
- ② 定期清掃（2か月に1回程度）
- (ア) 日常清掃では行き届かない箇所を定期的に清掃することにより、機能維持に努めること。
- ③ 廃棄物処理業務
- (ア) 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。
- ④ 害虫駆除
- (ア) 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。
 - (イ) 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、速やかに駆除すること。
 - (ウ) 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
 - (ア) 建築物における衛生的環境の確保に関する法律等関係法令を参考として、建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
 - (ア) 植栽の維持管理を日常的、定期的実施し、美観の維持に努める。
 - (イ) 樹木特性及び環境条件等を考慮し、適正な施肥、水やり、簡易な剪定、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。

- (ウ) 日常的、定期的な害虫生息の確認を行い、害虫駆除及び発生防止に努めること。

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 日常的な巡視及び閉館後の警備
- ② 緊急時の対応
- ③ 災害時の対応

イ 要求水準

- ① 日常的な巡視及び閉館後の警備
 - (ア) 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、随時施設内外の巡回を行い、設備機器等に異常がないか確認するとともに、館内の状態を把握すること。
 - (イ) 体育館の利用目的に沿わない行為や、他の利用者へ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。
 - (ウ) 日常的に防犯対策に努めるとともに、緊急時に迅速に対応できるよう、防犯体制を整えること。
 - (エ) 戸締り及び消灯の確認を確実に行うこと。
 - (オ) 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
 - (ア) 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。
 - (イ) 館内のトラブル等不測の事態に備えて、あらかじめ安全管理や救護等のマニュアルを作成し、従業員で共有すること。
 - (ウ) 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。
 - (エ) 緊急連絡体制に基づき、必要に応じて関係機関や区へ報告や通報を行うこと。
- ③ 災害時の対応
 - (ア) 防火管理者を定め、消防計画を策定し、小石川消防署に届け出ること。また、消防訓練を実施すること。
 - (イ) 地震・火災等に備え、防火管理体制を整えとともに、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。
 - (ウ) 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

要な体制を整えること。

- (エ) 地震や火災等が発生した場合は、急病人や怪我人等の発生の有無、利用者がいる時間帯の場合は利用者数、施設の破損状況について報告すること。
- (オ) 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、被害が発生した場合は、速やかに報告を行うこと。

④ 避難所運営への協力

江戸川橋体育館は、文京区地域防災計画において避難所として指定されている。また、風水害時における一時的な垂直方向に避難できる滞在場所として、垂直避難場所に指定されている。

- (ア) 災害時の避難所等対応については、区の指示に従い、積極的に開設準備や運営に協力すること。なお、このことに係る費用負担は、区と指定管理者で協議することとする。
- (イ) 避難所運営のため、避難所運営協議会に協力し、会議等に参加して区との連携協力を行うこと。
- (ウ) 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。

【参考資料 4】災害時における応急対策に関する実施細目