

## 第6章

# 小石川運動場 後楽公園少年野球場

## 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) スポーツひろばの管理 (2) 未就学児童向け事業 (3) 一般公開事業管理 (4) 教室・講座等の提案	指定事業 指定事業 指定事業 指定事業
II 仕様の承認に係る業務	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	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 10 万人（2 施設合計）
- 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、小石川運動場条例及び野球場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、適切な人員を受付カウンターに常駐させる。

なお、後楽公園少年野球場に関する受付・案内業務は、小石川運動場で行うこととする。

#### (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、利用者等への接客は、常に親切かつ丁寧な対応を心掛けること。

##### ア 業務内容

- ① 利用者等に対する案内業務
- 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) 障害者への案内にあたり、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) 利用者が予約システム端末操作を行うにあたり、その求めに応じて操作案内、補助を行うこと。
  - (エ) 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。
  - (ウ) 雨天の場合等、施設状況に対する問い合わせについて適切に対応すること。
- 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) 貸出し用具を適切に管理すること。
  - (エ) 大会や運動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は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) 各室場運營業務（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) 開場時間中、利用者が安全かつ快適に使用できるよう開場前までに環境整備を行うこと。

なお、指定管理者は予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。

#### 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。その費用が原則として30万円（税込み）を超える場合は、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、地元住民団体等と連携、協力し、効率的かつ効果的な利用促進策を実施する。

### (1) スポーツひろばの管理（指定事業）

#### ア 業務内容

- ① スポーツひろばの管理・受付等
- ② 物品の管理

#### イ 要求水準

##### ① スポーツひろばの管理・受付等

(ア) 利用時間は原則として午前9時から午後5時までとする。

ただし、6月から9月までは午前9時から午後6時までの利用時間とする。

(イ) 実施できる種目については、スケートボード、ローラースケート、ミニサッカー又は3×3（3人制バスケットボール）のほか、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、開始時間から利用者が使用できるように適切な準備をすること。

(エ) 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。

- (ウ) 小石川運動場において大会や運動会等の利用がある場合は、事前に利用者と使用について打ち合わせを行い、必要に応じて場所を提供すること。

## (2) 未就学児童向け事業（指定事業）

未就学児童を対象に外遊びの機会を提供することを目的とし、未就学児向けに、後楽公園少年野球場を開放すること。

### ア 業務内容

- ① 未就学児と保護者向け施設開放の実施（指定事業）
- ② 親子向けスポーツ教室の提案（指定事業）
- ③ 園庭のない保育園向け事業の実施（指定事業）

### イ 要求水準

- ① 未就学児と保護者向け施設開放の実施（指定事業）

文京区在住、在勤の保護者とその子ども（未就学児）を対象として、後楽公園少年野球場を無料開放すること。実施日時は、利用状況を勘案し、区と協議のうえ決定する。

- (ア) 開始準備、後片づけ、備品の管理を行うこと。
- (イ) 利用者名簿等により利用者の管理を行うこと。
- (ウ) 実施前及び実施中、事故のないように安全確認を適宜行うこと。
- (エ) トラブルや事故、物品等の故障があった場合は、適切な処置を行うこと。
- (オ) 天候等による中止の判断を行い、問い合わせがあった場合には適切に対応すること。

- ② 親子向けスポーツ教室の提案（指定事業）

後楽公園少年野球場において、未就学児とその保護者が一緒に参加する運動教室を、年4期程度企画・実施する。子どもが運動することの楽しさを感じることでできるプログラムを計画とすること。

- (ア) 実施日時は、区と指定管理者とで協議することとし、後楽公園少年野球場の稼働率が低い時間帯（平日午前中）で設定すること。
- (イ) 対象は、概ね3歳以上の未就学児とその保護者とする。
- (ウ) プログラムを実施するに当たり、未就学児のスポーツ指導に適した指導員を配置すること。
- (エ) 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。
- (オ) 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 園庭のない保育園等向け事業の実施（指定事業）

園庭がない、または園庭が狭小な近隣の保育園に対し、施設を無料開放し、園児向けプログラムを実施する。実施日時は、①の施設開放と同

日・別時間帯とし、区と協議のうえ決定する。

- (ア) 実施に当たり、区子ども家庭部幼児保育課と調整し、毎年度末までに次年度の事業の対象とする園と実施日時のスケジュールを作成する。
- (イ) プログラムの実施に当たっては、各園の担当者と協議の上決定する。
- (ウ) プログラムを実施するに当たり、未就学児のスポーツ指導に適した指導員を配置し、安全管理を徹底すること。
- (エ) 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】実施事業一覧（令和4年度）



## Ⅱ 使用の承認に係る業務

小石川運動場条例、野球場条例、小石川運動場規則及び野球場規則等各種関係法令（以下「小石川運動場条例等」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）

小石川運動場条例等に基づき、施設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 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) 小石川運動場及び後楽公園少年野球場を貸切利用するに当たっては、原則、「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。）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、小石川運動場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 その他使用の承認に関する業務

(ア) 小石川運動場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) 小石川運動場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

小石川運動場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。なお、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) 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（2階）	開場時間中、各受付に1名以上を配置。
清掃スタッフ（全館）	開場時間中、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（小石川運動場及び後楽公園少年野球場）	次の予約枠の附帯設備の設営等を行うことができる人数を配置する。

(エ) 業務時間は、原則として開場時間の30分前から閉場時間の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。開場時間を変更した場合についても、同様に配置すること。

- 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。点検の際見つかった不具合は、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。
- (ウ) 小石川運動場の照明設備については、日没の時間に合わせて下表を目安に点灯させること。ただし、点灯時間はあくまでも目安とし、状況に合わせて柔軟に点灯時間を調整すること。

#### 【小石川運動場 照明設備点灯時間】

月	時間
2月、10月	午後5時30分から午後8時30分まで
3月から9月まで	午後6時30分から午後8時30分まで
1月、11月、12月	午後4時30分から午後8時30分まで

- 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 2】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) 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。
  - (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。
  - (ウ) 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て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

#### イ 要求水準

- ① 日常清掃
  - (ア) 開場時間までに施設を清潔な状態にするため、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。  
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、施設外周（駐輪場、駐車場、ゴミ集積所等）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) 施設を清潔に保つため、開場時間中は、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。
  - (ウ) 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。
  - (エ) 清潔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。
- 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。

## (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、定期的を実施し、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場後の警備
- ② 緊急時の対応
- ③ 災害時の対応
- ④ 災害時の区との協力体制

### イ 要求水準

- ① 日常的な巡視及び閉場後の警備
  - (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、施設内の状態を把握すること。
  - (イ) 施設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) 閉場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) 施設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し、従事する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) 防火管理者として有資格者を小石川運動場に配置し、消防計画を策定し必要に応じて小石川消防署に届け出を行い、計画に基づいて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。
  - (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、利用者があ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 災害時の区との協力体制

- (ア) 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。