

荒川総合スポーツセンター 業務水準書

目 次

第1 総則

- | | |
|-----------|---|
| 1 基本となる指針 | 1 |
| 2 本書の位置付け | 1 |

第2 業務の範囲

- | | |
|----------------|----|
| 1 基礎的事項に関する指針 | 2 |
| 2 維持管理に関する業務水準 | 5 |
| 3 運営に関する業務水準 | 12 |
| 4 事業に関する業務水準 | 24 |

第3 その他

- | | |
|--------|----|
| 1 留意事項 | 26 |
|--------|----|

別表

- | | |
|----------|----|
| 指定管理業務教室 | 28 |
|----------|----|

第 1 総則

1 基本となる指針

1. 業務目的

本業務は、荒川総合スポーツセンター(以下「スポーツセンター」という。)の公平な利用を確保し、公共性を持った区民サービスの向上を図るため、民間に蓄積されたノウハウやサービス精神を活かし、円滑な運営と施設及び設備の適切な維持管理を行うことを目的とします。

2. 基本方針

体育・スポーツは、心身の健全な発達と豊かな人間性を培い、健康で文化的な生活を営むうえで極めて重要な役割を果たしています。

今日、生活の利便性、労働時間の短縮等で生じた余暇時間の増大により区民の体育・スポーツに対する意欲も高まり、生涯スポーツは日常生活に欠くことのできないものとなっております。

スポーツセンターは、区民のスポーツの拠点施設として、また、区民に開かれた身近な施設として多くの区民に利用に供されることで、豊かな区民生活の向上に寄与することが求められます。

3. 管理運営対象施設

指定管理者が管理運営を行う対象施設は、後述「第2 業務の範囲 3 運営に関する業務水準」に掲げるとおりです。

4. 法令の遵守

スポーツセンターの管理運営にあたっては、本業務水準書のほか、関連法令等を遵守し、適正な管理を行ってください。

2 本書の位置づけ

本業務水準書は、荒川区(以下「区」という。)がスポーツセンターの管理運営を行う指定管理者を選定するにあたり、交付する募集要項と一体のものであり、指定管理者が行う管理運営業務に対して区が要求する水準を示すものです。指定管理者には、可能な限り経費を抑えた上でサービス水準の向上を期待しており、本書の水準を満たす限りにおいて自由に事業計画を立てられるものとしませんが、その際は公募要項等により示された諸条件を必ず遵守し、その他内容についても充分留意してください。また、本書の水準を考慮したうえで同等以上の業務水準を自ら設定するとともに、サービスを効率的・効果的に実施できるよう提案を求めます。

第2 業務の範囲

1 基礎的事項に関する指針

1. 基礎的管理業務の考え方

サービスを継続的に改善するためには、サービスの遂行目的を明らかにし、目標を設定して、その目標を達成するための行動計画を策定することが重要です。指定管理者制度では、指定管理者としてのサービス遂行目的、達成目標、行動計画を指定管理者が自ら設定してください。基礎的管理業務には、次の業務が含まれています。

(1) 事業の管理運営指針の策定とその管理業務

事業の継続的な改善を目的として認識するため、運営指針を策定し、その指針に基づいた行動計画を策定してください。行動計画の実施結果は、次の運営指針と行動計画に反映させてください。

また、区及びスポーツ団体等の方針や施策を尊重するとともに、安全衛生及び環境に配慮し、サービスの質を向上させるための継続的な改善だけでなく、緊急時の対応についても普段からマニュアルの周知徹底及び訓練等を実施し、機能する仕組みを構築するための方針と方策を策定してください。

(2) 職員の育成と管理

スポーツ施設の管理運営に携わる職員の専門性や管理能力のレベルアップを図るため、職種・経験に合わせた研修・講習等、業務の遂行に必要なプログラムを職員に提供するとともに、健康管理、福利厚生にも十分配慮し、労働意欲を欠くことのないよう留意してください。

2. 基礎的管理業務

項目	要求水準	
1. 基礎的事項総則	目的	各事業が安全かつ適正に管理運営されていることを確認するため、委託された業務を総括的に管理するための運営指針を策定し、その経過・結果を区へ提出すること。また、サービス水準の維持だけでなく、従業員の人事管理を適切に行った上で必要に応じた研修等を実施することにより、サービス改善を積極的に行うこと。なお、策定した指針及び結果は事業計画書及び半期・年次の事業報告書に記載すること。
	業務範囲	・事業の管理運営指針の策定とその管理業務 ・職員の育成と管理業務
2. 事業の運営指針の策定とその管理業務	対象業務	・管理運営指針の設定 ・行動計画の策定 ・管理体制の確立

	業務内容	<p>【管理運営指針】</p> <p>指定管理者は、本業務開始前に、常に各事業が安全かつ適正に管理運営されているか等、改善を意識した事業運営を展開すべく、それぞれの事業者の特色を活かした包括的な管理運営における指針を策定すること。策定された指針は、区・スポーツ団体等の施策・目的等を尊重したものであること。また、設定された指針の達成状況を検証するためのセルフモニタリングを実施すること。なお、策定した指針は事業計画書に記載すること。</p> <p>【行動計画】</p> <p>自ら設定した管理運営指針に基づき、区・スポーツ団体の方針等を尊重しながら、安全及び衛生管理、環境への配慮、災害等緊急時対応等の行動計画を策定し、以下により組織された職員等により実践すること。</p> <p>【管理体制】</p> <p>指定管理者は、効果的・効率的な管理運営を実施するため、以下の職員を適宜配置すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤の総括責任者を配置すること。 ・施設管理や自主事業の分野別、施設別に責任者を設けること。 ・全ての事業に関する問合せは、総括責任者が掌握すること。 ・職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないよう配慮すること。 ・利用者の要望は区と協議し、費用負担を明らかにした上で、指定管理者が行う場合には迅速な対応をとること。 ・協定締結以後、区の事由により管理体制に変更が生じる場合には、その対応策を区と協議し、費用負担を明らかにした上で、業務を実行・記録し、適宜結果を報告すること。
3. 職員の育成と管理業務	目的	<p>職員が、スポーツ施設におけるサービスについての専門性・技術力等を向上させることにより、管理レベルをアップすること。また、管理する職員の有給休暇、病欠等を考慮し運営に支障のない十分な職員数の確保と業務水準以上のサービスの質を保つこと。</p>

	業務内容	<p>下記を参考に、研修体制及び管理組織・職員配置等を作成し、それぞれについて、事業計画書及び半期・年次の事業報告書に記載すること。</p> <p>【研 修】</p> <p>新任研修、定期研修等必要に応じ研修を実施し、常にサービスの向上と効率的・効果的な管理運営について共通認識を高めること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各担当の業務内容と役割、業務水準の理解 ・スポーツ施設運営管理に関する法令・規則等 ・接客に関する基本的事項 ・各機械器具、端末、その他設備の使用方法等 ・その他、指定管理者が必要と考えるもの <p>指定管理者職員と区職員の共通認識を図るため、指定管理者が直接実施する研修において、研修資料の提供または必要に応じ区職員も参加できるよう努めること。</p> <p>【職員管理】</p> <p>日頃、利用者と接することの多い職員の役割は、その施設を印象づけるうえでも重要であり、利用者に清潔感を与え、また気持ちよく応対できる環境をつくること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に不快感を与えず、また役割に応じた衛生的なユニフォーム及び名札の着用等 ・職員の安全対策 ・職員の健康管理 ・計画的な勤務のローテーションの確立 ・その他、指定管理者が必要と考える管理手法 <p>指定管理者は、自ら従事させる職員の健康を保ちつつ、労働意欲を失わせない配慮に心掛けること。また、区職員との共通認識、協調性を高める工夫をすること。</p>
--	------	---

2 維持管理に関する業務水準

1. 管理に関する基本的な考え方

スポーツセンターの管理を遂行するにあたり、法令・条例等の遵守や各種の計画・調査結果等の把握とあわせ、次の事項を遵守してください。

- (1) 施設設置の趣旨に即した管理を行い、その実現に向け最大限努力してください。
- (2) 区民のスポーツ活動を支援・助長する公共施設としての管理をしてください。
- (3) 常に利用者の立場に立った管理を行い、利用者の意見や要望を反映させてください。
- (4) 効率的な施設管理を行うとともに、環境に配慮した施設の保全に努め、管理経費の縮減に努めてください。
- (5) 修繕料等

指定管理者は、備品修繕及び施設の安全管理又は機能保全のために必要な建物・設備の小規模修繕は、協定に基づく経費の範囲内で実施し、余剰金が発生した場合は清算してください。

2. 施設の運転管理

項目	要求水準	
1. 維持管理業務総則	目的	劣化に伴う機能低下を防ぎ、また、業務の独自性に配慮し、執務の円滑な遂行、サービス水準の維持、安全性と快適性の確保を目的として、維持管理業務を行うこと。また、災害時には、施設に対する被害が最小となるよう、事前に予防措置を講じ、被害があった場合にはその復旧に努めること。
	対象施設	荒川総合スポーツセンター
	業務範囲	建築物保守管理業務 設備保守管理業務 機材保守管理業務 プール水質管理等業務 駐車場管理・運営業務 修繕業務 危機管理業務
	維持管理の体制	維持管理業務の体制をとること。また、維持管理業務は区と協働して円滑に遂行すること。

	<p>計画書・報告書の作成</p>	<p>毎年度の維持管理業務の実施に先立ち、実施体制、実施工程等の必要な事項を記載した業務計画を提出すること。なお、策定した業務計画は事業計画書に記載すること。また、業務が計画以下の場合には、計画と現状の乖離を改善するため、以下を考慮した施策を作成すること。</p> <p>主要業績達成指標の見直し(2年目以降)</p> <p>計画と施策及び業績改善手法</p> <p>新しい施策と手法の展開計画及び確認</p> <p>また、維持管理業務にかかる定期的な総合報告を半期及び年次の事業報告書の中で行うこと。</p>
<p>2. 建築物保守管理業務</p>	<p>対象業務</p> <p>業務内容</p>	<p>建築物の屋根、外壁、建具、天井、内壁、床、階段等各部位及び植栽を対象とする。</p> <p>スポーツセンターの当初の性能が維持できるように、保守・点検・修理を行うこと。また、敷地内の植栽等の美観を考慮し、施設の用途・目的にふさわしい維持管理方法を提案すること。なお、業務に伴う消耗品購入は指定管理者の負担とすること。</p> <p>以下に掲げる設備においては、安全な材料を用い、当初の機能を果たすことができる状態を維持し、ごみ・害虫の被害がない状態を維持すること。</p> <p>建物外部(屋根・外壁、避難階段、バルコニー等)</p> <p>雨漏りがしない状態であること。</p> <p>床を除く建物内部(壁・天井・可動壁等)</p> <p>構造壁へのひび割れやたわみがないこと。</p> <p>通路と階段及び床材</p> <p>割れ目や裂け目、たわみのない安全な状態であること。</p> <p>建具及び備品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 軋みがない状態であり、鍵のかかる状態であること。 ・ 小さな傷等を除いて擦り切れたり消耗していたりしないこと。 ・ 腐食していないこと。 <p>植栽等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 侵入者が身を隠さないように定期的に剪定を行い、美観を保つこと。 ・ 通行の邪魔をしない状態であること。(南千住野球場も含む) ・ 周囲からの見通しを妨げたり、交通標識を隠したりしない状態であること。 ・ 子どもが周辺で遊んでも安全な状態を維持すること。

3. 設備保守管理業務	対象業務	各建物及び敷地内の施設及び設備を対象とする。
	業務内容	<p>電気設備、機械設備、監視制御設備、空調設備等について、施設の用途、気候の変化、利用者の快適性、省エネルギー性等を考慮し、適正な方法によって効率よく運転監視すること。常に正常な状態を維持できるよう、法定点検、定期点検を行い、設備が正常に機能しないことが予測される場合には、修理、交換、分解整備等の適切な方法により対応すること。また、劣化等について調査を行い、適切な方法により迅速に対応すること。なお、業務に伴う消耗品購入は指定管理者が行うこと。</p> <p>法定点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区に対して運営上必要な法定点検および定期点検を行う必要があることを書面で通知すること。対象となる施設として、エレベーター、貯湯槽、受水槽、排水槽、空調機器等がある。 ・法定点検の査察に関する準備と必要な対応を行うこと。 ・法定点検の結果必要となる修繕に速やかに対応すること。 ・新しい機器の設置等がある場合には、試運転に関する責任を持つこと。 ・非常用発電機、非常用ポンプ、火災警報機、緊急照明システム、避難誘導灯、もしくは消火器等について機能を確認すること。 <p>緊急電源</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急電源が機能することを毎月確認すること。 ・非常灯が点灯することを毎月確認すること。 ・電池に液漏れがないか確認すること。 <p>高電圧</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法定点検だけでなく、必要と考えられるレベルを設定し、管理すること。 ・通常運営時間帯に停電が起きないように配慮すること。 ・ヒューズの容量と設置された機械のバランスを確認すること。 ・定期的な漏電のチェックを行うこと。 <p>給湯水</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な温度の給水が出来ること。 ・振動や異常な音がしない状態で給水すること。 ・水漏れがない状態で機能すること。

	業務内容	<p>空 調</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調設備の定期点検を行うこと。 ・振動や異常な音がしない状態で空調すること。 ・活動内容を考慮し、法定レベルと同等以上の換気容量を設定し維持すること。 ・水漏れや、ガス漏れがない状態で機能すること。 ・認可されたもの以外は、操作できないよう管理すること。 ・腐食のない状態を維持すること。 <p>電気器具</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な部分の防水を確認すること。 ・漏電のない状態を確保すること。 ・振動や異常な音がしない状態で機能すること。 ・配線、取り付け、機器、コントロールパネル、安全スイッチ等、適切な状態であることを確認すること。 <p>衛生・排水システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・振動や異常音のない状態で意図どおりに機能すること。 ・安全で快適な環境を維持すること。 ・配管及び器具はぐらつきのない状態で設置されていることを確認すること。 ・ポンプ類及びろ過設備の正常な動作を確認すること。 ・マイクロジェネレーター及びガス焚き温水器の正常な動作を確認すること。 ・水漏れのない状態を維持すること。 ・腐食のない状態を維持すること。 <p>エレベーター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・振動や異常な音がしない状態で意図したとおりに機能すること。 ・操作パネルが正常に機能し、非常時の電話連絡が可能であること。 ・30分以上閉じ込められないような対策をとること。 <p>消防設備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法定点検だけではなく、必要と考えられるレベルを設定し、管理すること。 ・警報システムの誤作動が生じないように適切に管理すること。 ・消火栓の水圧を定期的に確認すること。
4. 機材保守管理業務	対象業務	<p>トレーニングルームマシン</p> <p>喫煙室集塵機</p> <p>附帯設備</p> <p>備品</p> <p>キッズルーム遊具・器具</p>

	業務内容	<p>施設における備品等の機材においては、不具合発生による利用者への影響が大きいため、常に正常に機能するよう、定期的に点検を行い、不具合発生が予測される場合には、修理、部品交換、分解整備等の適切な方法により予防措置を行うこと。また、不具合が発生した場合には迅速に対応し、可能な限り早急な復旧を目指すこと。</p> <p>製造業者の整備点検マニュアルどおりに整備点検すること。</p> <p>定期的に製造業者、もしくは販売代理店と連絡をとり、同種の備品等の機材に不具合がないか、事故が発生していないか等を確認すること。</p> <p>喫煙室集塵機は定期的に保守点検を行い、使用に影響がない状態を保つこと。</p> <p>不具合もしくは不具合が原因であると疑われる事故が発生した場合の原因究明や、証拠の取り方等を検討しておくこと。</p> <p>利用上の不具合に関する報告が利用者からあった場合は、利用を即時中止し、安全性が確認されるまで利用しないこと。</p>
5. プール水質管理等業務	対象業務	プール水質管理とそれに関連した検査等業務
	業務内容	<p>遊泳用プールの衛生基準(厚生労働省通知)、荒川区プール条例に基づき、プールの水質管理を行うこと。</p> <p>管理日誌を作成し、気温、水温、利用者数、プール水の残留塩素濃度・pH値等の水質検査結果、補給水量、ろ過機の補修、浄化殺菌装置の点検、水質の不適、異常等の状況やその後の措置等の記録を行うこと。</p> <p>適切かつ円滑に管理するために、実務を管理し、かつプールの衛生及び管理の運用について全般的な知識を有する衛生管理者を置くこと。</p> <p>プールの維持管理に用いる消毒剤や測定機器等必要な資材を適切に保管管理すること。</p> <p>レジオネラ症に対しては、発生を未然に防ぐために、関連法規による基準等を遵守した上で、より積極的な衛生管理に務めること。</p> <p>監督、測定、検査、調査その他の活動によって、特に改善・変更を認められた事項については、具体的にその内容を明らかにした文書を作成し、その都度、区に報告すること。</p> <p>関係官庁の立ち入り検査があるときは、立会い、協力すること。</p> <p>関係官庁から改善命令を受けたときには、関係する業者に周知すると共に具体的な改善方法について区に報告すること。</p>

6 駐車場管理運営業務	対象業務	荒川総合スポーツセンター駐車場の管理・運営に関すること
	業務内容	<p>荒川総合スポーツセンター駐車場利用者の安全・安心を確保するとともに、快適なサービスを提供するための業務を実施すること。</p> <p>管制装置の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 発券機、精算機、出入口ゲート、満空表示板等の駐車場運営に必要な機器の設置、点検、清掃及び保守を行うこと。 ・ 駐車券、インクリボン等消耗品の補充、廃券の回収及び廃棄を行うこと。 <p>利用者対応のための通信手段の設置及び管理体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年中無休 24 時間体制による管理体制を確保するとともに、必要に応じて現地に出動し、対応すること。 ・ コールセンター機能を有すること(遠隔操作等による緊急対応を含む)。 ・ 利用者と直接対話するための通信手段を駐車場内に設置すること。 <p>防犯カメラの管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 区が指定する場所に設置し、荒川総合スポーツセンター防犯カメラ設置運用基準と荒川総合スポーツセンター駐車場防犯カメラ設置運用基準の規定に基づき設置、運用を行うこと。 ・ 画像通信は専用線(インターネットを介さない)もしくは同等以上の健全性を担保するものとし、ハッキングや傍受への対策を文書にて区に報告するものとする。また、カメラの物理的な異常がないかどうか、目視点検を3か月に一度以上実施し、点検結果を報告すること。 ・ 区から求められた場合は画像データを区に開示するものとする。(開示方法は都度協議) ・ 画像データの記録が正しく行われているか1年に1回以上確認すること。確認を行った際は荒川総合スポーツセンター駐車場防

		<p>犯カメラ設置運用基準に規定する保守点検記録簿に記載すること。</p> <p>利用料金収入の取り扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 荒川総合スポーツセンター条例、荒川総合スポーツセンター条例施行規則に規定する駐車場利用料金の減免対応を行うこと。 ・ 年間で無料使用できるカードを区に3枚発行し、1年度毎に更新するものとする(区保管2枚、指定管理者1枚)。 ・ 上記の無料使用できるカードとは別に、区及び体育協会主催の大会等での使用を目的とした免除対応を行うこと(年間 1,000 台程度) <p>利用実績報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日別・月別・年別に、以下の報告を行うこと。 <p>時間帯別入出庫数、利用料金収入金額、時間帯別稼働率</p>
7. 修繕業務	対象業務	指定管理者は、委託期間に発生する(100万円以下の)軽微な修繕について、区と協議の上、実施すること。
	業務内容	指定期間中は、業務が円滑に遂行されるよう、施設の劣化を防止し、施設の機能及び性能を維持するため、計画的な修繕及び発生した不具合の修繕を行う。
	業務計画書	適切な予防保全を行えるよう、指定期間中の長期修繕計画を作成し、修繕を実施すること。 なお、発生した不具合を修繕する場合は、事前に区に通知の上、実施すること。
	業務報告書	修繕業務完了後は、報告書を提出すること。
8. 危機管理業務	対象業務	危機管理体制の構築 危機管理マニュアルの策定及び改善
	業務内容	<p>自然災害、人為災害、事故及び自ら原因者・発生源になった場合などあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態に備えた体制を構築すること。</p> <p>危機管理マニュアルを作成すること。</p> <p>危機管理マニュアルには以下の項目を含むこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導及び初期消火、関係機関への通報の仕方 ・ 停電時等における施設の復旧を遅滞なく行う方法 ・ その他利用者に対する対応に万全を期する方法 ・ 地震等の災害時と緊急時に備えた危機管理計画と訓練等を計画に基づき実施する方法

		<p>災害時の対応について随時訓練を行うとともに、自衛消防隊を結成し、日々訓練を行うこと。</p> <p>消防署からの危機管理マニュアル改善の指摘があった場合には、直ちに改善すること。</p> <p>緊急事態、非常事態、不測の事態が顕在化した場合には、危機管理マニュアルに従って遅滞なく適切な措置を講じたうえ、区をはじめ、関係機関に通報すること。</p>
--	--	---

注1 上記の運転管理や保守管理に必要な知識や技術を有しない場合は、区と協議し、予め承認を得た上で一部再委託する等、施設設備の本来の機能と清潔の保持に努めてください。

注2 これらの施設設備を運転管理するため、下記の資格及び資格保有者と人数を配置することとしており、現在と同様の運転管理計画を継続する場合には、下記の資格及び資格保有者と人数を最低限度として配置してください。新たな運転管理計画の構築が可能な場合にはその限りではありません。

防火管理者 1名

第3種電気主任技術者以上の資格を有する者 2名以上

日本赤十字水上安全法救助員資格若しくはそれに準ずる者を1名配置し、その他監視員は救急法の講習を受講した者

水泳指導管理士若しくは同等の指導員資格者 2名

健康運動指導士、日本スポーツ協会スポーツプログラマー若しくはそれに準ずる者 1名

危険物取扱者免状甲種又は乙種第4種 2名

銃砲所持許可証

(指定射撃場の指定に関する総理府令第6条の2号に掲げる要件に適合する者) 1名

建築物環境衛生一般管理業登録証明書

警備業法に基づく認定書

その他法令等で規定された必要な資格の保有者

3 運営に関する業務水準

スポーツセンターの運営を行うにあたり、地域性、特殊性を理解し、効果的・効率的な運営を行い、利用促進を図るための計画を立案することを指定管理者に求めます。

指定管理者は、以下に規定する「業務水準」を参照して、よりよいサービスをできるだけ安い費用で実施するための計画を立案してください。業務水準の方針及び具体的な業務実施に必要な職員の人数や実施の回数等は、事業者が提案することができますが、従来よりも少ない回数で実施したり、別の手法で実施する場合には、従来のサービス水準を確保するためにどのような配慮がなされているかを示してください。単なる業務の実施回数の削減による経費削減を提案する場合には、評価が低くなるので留意してください。

また、大規模な大会やスポーツイベント等で使用する場合は、催事の規模に応じて事業主催担当者と事前の打ち合わせを十分に行い、適切な職員の配置を行ってください。

1. 開館日及び開館時間

- (1) スポーツセンターの開館日または休館日については、荒川総合スポーツセンター条例(以下、「スポーツセンター条例」という。)に定める範囲内において、指定管理者はあらかじめ区の承認を得て、臨時にこれを変更することができます。
- (2) スポーツセンターの開館時間については、スポーツセンター条例に定める範囲内において、利用者の多様なニーズに対応できるよう、指定管理者はあらかじめ区の承認を得て、臨時にこれを変更することができます。

2. 利用料金

- (1) スポーツセンターの利用料金については、スポーツセンター条例に定められている金額を限度としてあらかじめ区の承認を得て、指定管理者が定めることができます。稼働率を上げることによる収入増、施設の利用促進につながる基本的な考え方を示してください。なお、スポーツセンター条例に定められている利用料金の限度額には、消費税が含まれています。
- (2) スポーツセンター利用料金の徴収方法については、総合窓口で原則施設利用する前までに徴収しています。また、利用料金の還付の手続きは、スポーツセンター条例及び規則に基づいて行ってください。
- (3) 指定管理者が変わる年度においては、利用料金の取り扱いは、施設を利用する年度における指定管理者の収入とします。
- (4) スポーツセンター条例及び規則に定めたものについては、利用料金の減額・免除を行ってください。

なお、高齢者等個人利用料免除対象者には、対象となる証明書を確認のうえ「荒川区スポーツ施設利用カード」を発行してください。利用に際しては、施設利用カードを確認し、当該施設の個人利用券を発行してください。

3. 指定管理者の適正な運営の確保

指定管理者は、運営にあたり、利用者の平等利用の確保に努め、利用者に対して不当な差別的取り扱いをしてはいけません。また、正当な理由がない限り、施設の利用を拒んではいけません。

(1) スポーツセンターの使用承認

指定管理者は、施設使用の承認権限を有し、使用内容が公共施設の設置目的に沿ったものであることを確認するとともに、使用の公平と平等を確保しなければいけません。

施設の貸出計画の管理、調整

抽選・予約申込の受付

使用申請書の受付及び承認証、領収証の発行

スポーツセンター利用料金の徴収、減額・免除、還付

利用者への使用上の注意説明

4. 文書保存年限

指定管理者は、管理業務を行うに当たって取り扱う文書等について、荒川区文書保存年限設定基準に準じて取り扱うものとします。

5. 利用者への対応

利用者本位の運営を行い、親切丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めてください。

(1) 利用者対応

窓口対応、施設案内

電話対応

施設の利用案内

各種問い合わせへの対応

負傷者、急病人への対応

年少者、高齢者、障がい者等への配慮

(2) 個人情報保護法の趣旨を理解し、業務上知り得た個人情報については適正な取り扱いをしてください。

また、個人情報は、インターネット等を通じた悪意によるアクセスやウイルス対策にも耐えうるシステムで管理してください。

6. 金銭管理、経理事務

(1) スポーツセンター利用料金について

自動券売機のつり銭(駐車場精算機を含む)、両替資金の準備

スポーツセンター利用料金等の回収と日計や統計の作成

売上金の適切な処理と収入の整理

(2) 経理について

各種の公共料金や、物品管理、役務の対価の支払い等、施設の管理運営に関する経費の支払い。

指定管理料を含めた収支計算等の経理事務

(3) 内部統制の導入について

現金の取り扱いに関しては不正実行の防止と発生時の影響を最小限に抑える仕組みを構築してください。

7. 業務の運営管理

指定管理者が実施する運営業務に求められるサービス水準は提案に基づき別途協定で定めるものとしますが、サービスの水準が合意されたレベルに達しない場合には、指定管理料を自ら減額してください。サービスに関連する減額算定基準は提案に基づき、協定で定めます。

項目	要求水準	
1. 運營業務	対象業務	施設運営・施設予約・その他の業務 施設予約対象 屋外運動施設 (南千住野球場、東尾久運動場(多目的広場、庭球場、小広場)、 区民運動場(多目的グラウンド、小広場)、あらかわ遊園運動場、 西新井橋野球場、少年運動場(野球場、サッカー場、多目的広 場)、荒川自然公園(野球場、庭球場)、宮前公園(庭球場) 屋内運動施設 (荒川総合スポーツセンター)

	業務内容	<p>施設の設置目的に沿った運営を行い、利用者に対して使用の公平かつ平等を確保すること。</p> <p>プールでの利用者の安全を確保するため、基本的に3人以上の監視体制をとり、監視台、プール巡回、全体が把握できる位置に留まった監視を行うこと。その他必要に応じて監視員を増加させ、事故を防ぐこと。</p> <p>キッズルーム等の一般開放施設では、利用者の安全を確保するため、必ず専門職員を配置すること。</p> <p>トレーニングルームの設置機器は指定管理者が用意することとし、適宜入替えを行う等、利用者ニーズを捉えて運営すること。</p> <p>1階イベントスペースについて、日常的には休憩スペースとして運用するが、様々な催し物を行う際のスペースとしても活用すること。</p> <p>エアライフル場は、法令に従った運用を行うこと。</p> <p>利用者のニーズに則した利用料金及び利用時間(開館時間を含む)について、区と協議し、承認を得たうえで実施すること。</p> <p>施設の使用承認や抽選受付、利用料金の徴収、減額・免除を行うこと。</p> <p>施設予約の受付に当たり、下記業務を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各運動施設の申込受付 ・使用料の徴収及び使用承認書の交付、使用取消の受付・還付・連絡、駐車券の発行 ・月毎の実績報告書の作成 ・(各施設の受付件数・収入額、南千住野球場の貸出日数・件数等) ・各施設の管理日誌の保管・管理、及び使用状況の把握 ・グラウンド不良等による使用料の還付・予約取消の受付 ・チーム登録・個人登録・団体登録の受付、登録証の発行、台帳の整備 <p>団体登録の受付については、あらかわ遊園スポーツハウスも含む。</p> <p>各施設、区との連絡調整業務</p>
2. 各種協力・支援業務	対象業務	スポーツ振興に関する業務

	業務内容	<p>既存の施設の利用者支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気軽にスポーツに親しめる環境を提供すること。 ・機材が常に正常に作動するよう保守点検を行うとともに、必要に応じて速やかに修繕を行い、修繕費を清算すること。 ・一般利用者(団体利用を含む)が公平に施設を利用できるよう、室内を整頓し、現在の利用実績を考慮した利用可能時間を確保すること。 ・キッズルームは、午後2時～午後5時まで無料開放を行うこと。無料開放時間の変更、廃止を行う場合は、区と協議し、承認を得ること。 <p>体育団体(体育協会)の活動支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種大会を主管する体育団体への支援 ・区と体育団体が協力して実施する活動の支援 ・体育団体による地域スポーツ・競技スポーツ指導者の育成の支援 ・区との連携協力による、体育団体の育成強化、連絡、指導育成区の事業への協力 ・選挙協力 <ul style="list-style-type: none"> スポーツセンターが選挙時の開票会場となっているため、会場として最優先に提供するとともに、駐車場等の運営についても協力すること。 ・災害時協力 <ul style="list-style-type: none"> 災害発生時、スポーツセンターをボランティアセンターまた物資搬送拠点としてとしてスムーズに機能させるため、区及び関係団体がボランティアセンターを立ち上げ物資搬送拠点として機能するまで必要な協力を行うこと。 ・スポーツセンターリニューアルオープン5周年記念事業・イベントの実施やその他記念事業・イベントを実施する。 <p>今後開催されるオリンピック・パラリンピック、デフリンピック競技大会に関する啓発活動等</p>
3. 利用促進業務	広報業務	<p>施設のPR及び情報提供のため、各種広告媒体を利用した宣伝、ポスター、チラシ、パンフレット等の作成、ホームページによる情報提供等により自主事業の周知や誘客宣伝活動に努めること。改善提案がある場合には提案すること。</p> <p>施設の契約期間中の改善は、区と協議し、承認を得たうえで実施すること。</p>

4. 券売機等管理業務	対象事業	スポーツセンターに設置されている券売機の管理及び集金業務
	業務内容	発券業務が円滑に進むように、消耗品の在庫やつり銭の確認等券売機管理を行うとともに、駐車場に精算機を設置し、管理すること。また、集金や収入金の集金業務の改善提案がある場合には提案すること。契約期間中の改善は、区と協議し、承認を得たうえで実施すること。
5. 受付運営業務	対象業務	開館時間帯における来館者への対応全般に関する業務
	業務内容	<p>来館者が滞りなく施設利用できるよう案内業務を行うとともに団体利用者の予約受付等の受付業務を行うこと。なお、体育館やトレーニングルーム、プール、キッズルーム等での施設内の整理、案内、一般開放・個人利用等への対応も併せて行うこと。改善が可能な場合には提案すること。契約期間中の改善は、区と協議し、承認を得たうえで実施すること。</p> <p>受付業務として、全ての訪問者に対して、歓迎の意を表し、丁寧に礼儀正しい受付サービスを提供すること。</p> <p>受付で対応する全ての人に対して、利用案内及びそれに関連した情報を提供すること。</p> <p>全ての職員の名前・担当部署について情報を把握しておくこと。</p> <p>受付業務としての品のある態度をとるとともに、他の職員のプライバシーを尊重すること。</p> <p>施設見学等利用者とは異なる訪問者にはバッジ等を発行し、訪問者が来ていることを当該職員に知らせること。</p> <p>受付エリアを常時清潔にし、整理整頓しておくこと。</p> <p>受付業務を遂行するために必要な文房具、機材機器、材料や消耗品を常時供給すること。</p> <p>受付サービスは緊急な場合に職員と連絡できる機能を持つこと。</p> <p>災害時、緊急時に迅速かつ適切に対応すること。</p>
6. 事務室業務	対象業務	スポーツセンターに関する不具合に関しての総合窓口(不具合の認識、修繕手配、復旧の確認業務を含む)、苦情処理対応、日報・月報及び定期的な総合報告書の作成業務等、利用者だけでなく指定管理者職員や区に対する総合受付窓口業務を行うこと。

	業務内容	各業務に関する管理業務を行い、日報、月報、定期的な報告書を作成すること。また、不具合が生じた場合の受付窓口となり、不具合に対する迅速で適切な復旧の確認をすること。また、利用者からの要望や苦情、トラブル、事故等は迅速、適切に処理し、速やかに区へ報告を行うこと。指定管理者内部と利用者や団体、区等の全てのパイプ役を行うこと。
	業務内容	<p>1 日報報告書・月次報告書</p> <p>下記の項目を含んだ報告書を日報は翌日に、月報は月末から10日以内に区に提出すること。</p> <p>施設利用状況(利用者数・団体数等)</p> <p>利用料金、参加料等の収入</p> <p>日常点検記録簿(日報のみ)</p> <p>修繕実績(月報のみ)</p> <p>2 半期報告書・年度報告書</p> <p>半期(4～9月)終了後翌月の末日及び毎年度終了後翌年度翌月の末日までに、上記～について区に半期報告書・年度報告書を提出すること。年度報告については、協定書に定める事業報告書(年度)に含めることも可とする。</p> <p>3 来館者統計等の作成</p> <p>施設利用状況等、区が求める統計資料を作成し提出すること。</p> <p>統計の基礎資料(施設別、日報、月報、曜日別、時間別等)を日常から収集し、要請に基づいて随時作成できるよう準備すること。</p> <p>4 渉外用務</p> <p>社会科見学や他の自治体からの問合せに対応すること。</p> <p>区の賓客の接待等は、事前に区にスケジュールの承認を得たうえで実施できるプロセスを提案すること。</p>
7. 傷病人への対応業務	対象事業	医療機関及び、学校若しくは家族への連絡業務、救急箱の管理業務

	業務内容	<p>現在、スポーツセンターの利用者が体調不良を訴えたり怪我をした場合には、必要に応じて学校や家族への連絡を行うとともに応急処置を行っており、この場合に備え、救急箱の管理も行っているが、改善が可能な場合には、提案すること。契約期間中の改善は、区と協議し、承認を得たうえで実施すること。</p> <p>近隣の病院や、専門医の電話番号等の連絡先を常備し、必要に応じて利用できるような状態にしておくこと。</p> <p>救急箱の中の薬及び器具等を利用するたびに残量を確認し、なくなる前に補充して、十分な量の薬及び器具、消耗品等を常備しておくこと。</p>
8. 警備業務	対象業務	スポーツセンターの警備業務、駐車場の警備業務、不審者及び不審物の処理業務

	<p>業務内容</p>	<p>利用者の利用環境や職員の執務環境の安全及び施設内における防犯を確保するために、施設及び施設敷地内の警備を行い、緊急時には警察等への通報も行うこと。また、利用者の車両による来館・来場が円滑にできるように、混雑時には駐車場における車両の誘導を行うこと。改善が可能な場合には、提案すること。契約期間中の改善は、区と協議し、承認を得た上で実施すること。</p> <p>指定管理者は警備中の職員へ連絡ができる体制を常時維持すること。</p> <p>1 巡回(パトロール)</p> <p>現場を頻繁に、しかも任意の時間で巡回すること。</p> <p>警備のための行動規範を設定すること。</p> <p>次のケースには即座に報告すること。</p> <p>ア 扉や施錠したドア等の破損や干渉が起きた場合</p> <p>イ 落書きや来訪者の乗用車等への損害等の被害が認められた場合</p> <p>ウ 機器の故障により水、ガス、オイル等が漏れていると思われる事象を発見した場合</p> <p>特別な理由なくドアや窓が開いていないことを確認すること。</p> <p>必要のない照明は消灯すること。</p> <p>消火器が決まった場所に置いてあることを確認すること。避難出口に障害物がないか確認すること。</p> <p>2 紛失物・落し物の管理</p> <p>区に代わって紛失物及び落し物の管理システムを確立し運営すること。対象となる例を以下に示すが、この事例に限定するものではない。</p> <p>忘れ物を安全に保管すること。</p> <p>所有者がわかる場合には連絡をすること。</p> <p>3 防犯カメラの管理</p> <p>スポーツセンター内に設置される防犯カメラについて荒川総合スポーツセンター防犯カメラ設置運用基準に基づき運用を行うこと。</p> <p>カメラの物理的な異常がないかどうか、目視点検を3か月に一度以上実施し、点検結果を報告すること。</p> <p>区から求められた場合は画像データを区に開示するものとする。(開示方法は都度協議)</p> <p>画像データの記録が正しく行われているか1年に一回以上確認すること。確認を行った際は荒川総合スポーツセンター防犯カメラ設置運用基準に規定する保守点検記録簿に記載</p>
--	-------------	---

		<p>すること。</p>
9. 清掃業務	対象業務	<p>スポーツセンター内、外構(駐車場、喫煙室含む)を対象とする。</p>
	業務内容	<p>利用者に安全で、衛生的に心地よくスポーツセンターを利用してもらうために、日常清掃、定期清掃を行うこと。また、廃棄物処理にあたっては、法令等を遵守し、リサイクル・ごみ減量等に配慮して行うとともに、不用品については適宜廃棄し、施設内の整理整頓に努めること。特に文書等の廃棄物処理については外部への情報流出防止に配慮しているが、改善が可能な場合には提案すること。契約期間中の改善は、区と協議し、承認を得たうえで実施すること。なお、業務に伴う消耗品は指定管理者が購入すること。</p> <p>館内・外における清掃作業を行い、美観・機能を永年にわたり維持できるよう効率的な清掃の計画を提案すること。なお、契約期間中の改善は区と協議し、承認を得たうえで実施すること。</p> <p>整頓され、整然とした状態であること。</p> <p>床は清潔で、床置き専用の家具および付属品しか置いていないこと。</p> <p>家具は清掃ができる状態で維持管理すること。</p> <p>避難口や出口のドアは障害物のない状態であること。</p> <p>不快な臭いがしないこと。</p>
10. 教室運営業務	対象業務	<p>別表「指定管理業務教室」を基準として教室を行うものとする(指定管理者が実施する自主事業を除く)。</p> <p>ただし、教室の変更または廃止は、区に協議の上行うことができるものとする。</p> <p>なお、教室備品については、指定管理者が必要な備品を用意する。</p>
	業務内容	<p>各種教室指導業務(障がい者向け教室を含む)</p> <p>ア 利用者の技量に応じた指導を行う。</p> <p>イ 利用者の運動相談に応じる等きめ細かいサービスを実施する。</p> <p>ウ 教室備品等の点検等を実施し、利用者の安全管理に遺漏がないように努める。</p> <p>エ 利用者の安全確保を第一とし、利用者の健康状態にも気をくばる。</p> <p>オ 指導員は、常に自己の技能の向上に努め、事故防止に万全を期す。</p>

	業務内容	<p>その他教室運営に必要な業務</p> <p>ア 教室運営に必要な器具等を購入する。</p> <p>イ 利用者の募集（抽選含む）及び受講料の徴収を行う。</p> <p>ウ 教室運営上必要な帳票、統計資料、その他区が必要に応じて定めたものを作成する。</p> <p>エ ウの帳票に基づき月報を作成し、翌月10日以内に区に提出する。</p> <p>オ 利用者から徴収した受講料は、担当者と責任者の立会いの下、事務室内の金庫に保管し、施錠する。</p> <p>カ 利用者とのトラブル、事故、施設・備品類の破損等があった場合は、適切な処置を行い、速やかに区に報告する。</p> <p>キ その他、業務水準書に記載されていないものについても、区と協議の上、円滑な実施を図ることとする。</p>
11.南千住野球場貸出業務	対象業務	スポーツセンターに併設されている南千住野球場の貸出業務を行う。
	業務内容	<p>施設の開閉場</p> <p>グラウンド状況の確認及び予約者への連絡（グラウンド不良による中止等）等</p> <p>施設使用状況の整理（管理日誌、利用状況集計結果の作成等）</p> <p>施設使用の受付</p> <p>使用承認書の確認、予約台帳との整合、使用承認書への受付印押印</p> <p>照明設備の点灯・消灯等の管理（4～10月）</p> <p>（標準時間）</p> <p>4～9月 18時45分～20時45分</p> <p>10月 17時30分～20時45分</p> <p>野球場使用時間帯内で他に希望する時間があれば1時間単位で対応。</p> <p>野球場の管理用品の貸与</p> <p>事故・傷病者の対応</p> <p>忘れ物、落とし物の管理</p> <p>台帳に名称・特徴・名前・連絡済等を記載し保管・管理（保管期間：1か月）</p> <p>その他管理上必要と判断される事項</p>

	業務時間	<p>4～10月</p> <p>・平日、土曜：8時30分～21時 施設開場時間：9時～20時45分</p> <p>・日曜、祝日：6時30分～21時 施設開場時間：7時～20時45分 (7時～9時まではB面のみ開場)</p> <p>11～2月 8時30分～16時 施設開場時間：9時～15時30分</p> <p>3月 8時30分～18時 施設開場時間：9時～17時30分</p>
--	------	--

4 事業に関する業務水準

1. 自主事業の運営

- (1) 自主事業の企画及び周知、開催
- (2) 抽選・参加申込の受付
- (3) 参加費の徴収及び領収書の発行
- (4) 参加者への注意事項説明等
- (5) 参加者へのモニタリングの実施・分析

2. 事業開催の留意点

- (1) 自主事業においては、施設の貸出業務・社会体育事業の開催等を妨げない範囲で企画・立案し、区の承認を受けたうえで実施してください。
- (2) 自主事業は、公序良俗に反しないもので、関係法令等を遵守し、施設の設置目的に添った内容としてください。

3. その他

- ・ 自主事業は、事前に区へ事業計画書を提出し、承認されたものについてのみ開催することができます。ただし、年度途中においても、自主事業の事業計画書の提出は可能であり、随時区と協議することができます。
- ・ 区は必要に応じて、自主事業にかかる会計について、報告を求めます。
- ・ この場合、自主事業の利用者からの参加費、事業運営に要した経費の内訳を区に提出してください。
- ・ 区民サービスを低下させることのないよう、指定管理者制度導入以前から行われている事業は、区民ニーズや費用対効果を勘案してできる限り実施してください。

4. 自主事業の運転管理

項目	要求水準
----	------

1. 自主事業総則	目 的	スポーツセンターの設置目的に沿った各種自主事業を各種関係団体の協力を得ながら積極的に実施し、施設の利用促進及びスポーツの普及に努めること。また、施設の有効活用の観点から、できるかぎり貸切使用での利用が少ない時間帯での実施を原則として、社会体育事業の開催等を妨げない範囲での企画・立案とし、区の承認を得た後に実施すること。
	対象業務	スポーツ振興に関する業務、広報活動
	業務内容	指定管理者は、次の業務を行うこと。 利用者がスポーツに興味関心を抱く内容の事業を製作すること。 自主事業の抽選・参加申込の受付及び参加費の徴収を行うこと。 参加者への利用促進の広報活動を行うこと。

第3 その他

1 留意事項

1. 業務の再委託の禁止

指定管理者は本事業の全部又は管理業務を第三者に委託し、又は請け負わせることはできません。ただし、清掃や機器の保守点検等、一部の業務について再委託することは可能ですが、委託先については区内業者を優先してください。

2. 情報の公開

区民が利用する公共施設の管理であることを認識し、荒川区情報公開条例の規定に基づき、その管理運営についての透明性を高めるように努めてください。

3. 指定管理者に対する監督

- (1) 区は、指定管理者が管理するスポーツセンターの適正な運営を期するため、指定管理者に対して、当該業務内容または経理状況に関し報告を求め、実地について調査し、または必要な指示をすることができます。
- (2) 区は、指定管理者が指示に従わないとき、その他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないとき、その指定を取り消し、または期間を定めて管理業務の全部または一部の停止を命ずることができます。
- (3) 区の要求があるとき、または監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行うスポーツセンター管理運営業務にかかる出納関連の事務及び自主事業にかかる出納関連の事務について監査を行うことができます。

4. 賠償責任について

スポーツセンターの管理運営を行うにあたり、指定管理者の行為が原因で利用者に損害を与えた場合には、国家賠償法第1条の規定により、施設の設置者である区が損害賠償責任を負います。ただし、区は指定管理者に対して、その賠償請求を行い、指定管理者の指定の取り消し等の処分を行うことができます。

5. 保険の加入

区が加入している「自治体賠償保険」で補填されていない指定管理者責任の賠償のために下記の補償額以上の保険に加入してください。

(1) 保険の内容

次の内容を満たす保険に加入してください。

身体賠償	1名につき	1億円
	1事故につき	10億円
財物賠償	1事故につき	2,000万円

6. 物品の帰属について

- (1) 現在、区の所有に属する物品は「荒川区物品管理規則」及び関係例規の管理の原則・分類に基づいて管理しています。指定管理者は、同規則に定められた物品台帳に基づいてその保管にかかる物品を管理します。区は新たに購入した物品の登録を行い、「備品台帳」を更新するので、指定管理者は区が指定する日までに廃棄等の異動が必要なものを区に報告してください。
- (2) 管理備品は「備品一覧表(種・種)」を参照してください。
なお、管理備品は予定であり、変更になる可能性があります。
- (3) 指定管理者が指定管理料または利用料金収入で購入する必要があると判断する固定資産は、企業会計原則に基づき、指定管理者の本業務の貸借対照表上で認識し、減価償却費を損益計算書上の経費として認識してください。

指定管理業務教室

教室種別	対象	内容
水泳	子ども (乳児～中学生) 選手コースは高校生まで	水慣れ、泳力別、選手育成コース、選手コース等 乳児は、親子対象教室を含む
	大人 (高校生以上)	水慣れ、泳力別、女性のみ、上級、ウォーキング等
スポーツ	子ども (乳児～中学生)	体操、ダンス、トランポリン、新体操、球技等
	大人 (高校生以上)	ジャズダンス、バドミントン、卓球、弓道、バレーボール、フラダンス、ダンス、エアロビクス、ヨガ、シニア向け体操等
キッズルーム	乳児～未就学児	キッズルーム内の遊具を使った各種教室 遊具例:トランポリン、マット、鉄棒、うんてい、滑り台、ボール等)