

上板町ファミリースポーツ公園  
指定管理者業務水準書

平成27年10月

上板町教育委員会

## 第1 総 則

### 1 基本となる指針

#### (1) 業務の目的

本業務は、上板町ファミリースポーツ公園（以下「ファミリースポーツ公園」という。）の管理運営について、多様化する利用者のニーズに効果的・効率的に対応するため、民間に蓄積されたノウハウやサービス精神を活かし、円滑な運営と町民サービスの向上を図るとともに、施設及び設備の適切な維持管理を行い、管理経費の縮減を図ることを目的とします。

#### (2) 基本方針

町民の心身の健全な発達並びに体育及びスポーツの普及振興を図るため、次の3点を基本方針とします。

①より多くの町民が気軽にスポーツを楽しめる機会を提供し町民の健康保持増進を図ります。

②利用者のニーズや特性等を踏まえた各種教室等の開催により活力ある施設づくりをめざします。

③体育団体と協力し、町民の参加意欲の向上に努めるとともに、体育・スポーツの普及振興を図ります。

#### (3) 施設の概要

①開設年度	平成4年
②施設の所在地	上板町七條字天王7番地
③施設の規模等	上板町ファミリースポーツ公園
	(温水プール) RC造, 1,880㎡
	(管理事務所) S造 2F, 199㎡
	(多目的広場) グラウンド+夜間照明灯設備
	(テニスコート) 人工芝砂入コート4面+夜間照明灯設備
	(野外ステージ)
	(便 所) RC, 陸, 平屋, 58㎡
	(そ の 他) 遊具等附属施設及び付随する敷地等

#### (4) 法令等の遵守

ファミリースポーツ公園の管理運営にあたっては、本業務水準書のほか、関係法令等を遵守し、適正な管理を行ってください。

### 2 本書の位置づけ

本業務水準は、上板町教育委員会（以下「教育委員会」という。）がファミリースポーツ公園の管理運営を行う指定管理者を選定するにあたって交付する募集要項と一体のものであり、指定管理者の管理運営業務の実施に関して教育委員会が要求する水準を示すものです。

指定管理者には、安価な指定管理料でサービス水準の更なる向上を期待しております。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すが、その際は、募集要項等により示された諸条件も必ず遵守し、その他の内容についても十分留意してください。

また、ファミリースポーツ公園の利用者が混乱することが無いよう、これまでの教室等は必ず継続するようお願いいたします。

## 第2 業務の範囲

### 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、目標を達成するための行動計画を策定することが重要です。今回の指定管理者制度では、従来の委託業務のように、教育委員会が設定した業務を遂行するだけでなく、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、上板町（以下「町」という。）や教育委員会、体育団体等の方針や施策を尊重し、サービスの質を向上させるためサービスの継続改善だけでなく、緊急時の対応について、普段からマニュアルの周知徹底と訓練などを実施し、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スタッフの育成と管理

管理運営に携わるスタッフ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スタッフ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）基礎的管理業務要求水準

項目	要求水準	
1 基礎的管理事項総	総 則	業務が適切に遂行されているか常に検証する

則		<p>ことにより、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・結果を教育委員会へ報告すること。また、サービス水準の維持だけでなく、スタッフ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。</p>
	業務の範囲	<p>①事業の管理運営指針の策定とその管理業務 ②スタッフの育成と管理業務</p>
2 事業の運営指針の策定とその管理業務	対象業務	<p>①事業の管理運営指針の策定 ②行動計画の策定 ③管理体制の確立</p>
	業務内容	<p><b>【管理運営指針】</b>  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など、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、町、教育委員会、体育団体等の施策や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討するためのセルフモニタリングの仕組みを構築すること。</p> <p><b>【行動計画】</b>  自ら設定した管理運営指針に基づき、町、教育委員会、体育団体等の方針等を尊重しながら適切な管理運営、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スタッフ等により実践すること。</p> <p><b>【管理体制】</b>  指定管理者は、効率的・効果的な管理運営を実施するため、以下の管理体制を確立すること。  ①常勤の総括責任者を配置すること。  ②施設管理や自主事業の分野別に責任者を設けること。  ③すべての事業に関する問い合わせは、ヘルプデスクが掌握すること。  ④スタッフの勤務体制は、施設の管理運営に支障がないよう配すること。</p>

		<p>⑤利用者の要望は、教育委員会と協議し、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に対応すること。</p> <p>⑥協定締結後、町の事由により管理体制に変更が生じる場合には、その対応策を教育委員会と協議し、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。</p>
3 スタッフの管理業務	対象業務	<p>①スタッフ研修の実施</p> <p>②スタッフの管理</p>
	業務内容	<p>スタッフが、ファミリースポーツ公園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。</p> <p>また、管理するスタッフの有給休暇、病欠等を考慮し、運営に支障のない十分なスタッフ数の確保と業務水準以上のサービスの質を保つこと。</p> <p>下記を参考に、研修計画及びスタッフ管理計画と、それぞれの記録・結果を報告すること。</p> <p><b>【研 修】</b></p> <p>下記に掲げる項目について、新任研修、定期研修等必要に応じて研修を実施し、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> <p>①各担当の業務内容と役割、業務水準の理解</p> <p>②運営管理に関する基本的事項</p> <p>③接客に関する基本的事項</p> <p>④各機械器具、その他設備の使用方法等</p> <p>⑤その他、指定管理者が必要と考えるもの</p> <p>指定管理者スタッフと教育委員会担当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、研修資料の提供又は必要に応じて教育委員会担当職員も参加できるシステムを構築すること。</p> <p><b>【スタッフ管理】</b></p> <p>日頃、利用者と接することの多いスタッフの役割は、その施設の印象づけるうえでも重要であることから、次の点に留意しスタッフが気持ちよく対応できる環境をつくること。</p> <p>①利用者に不快感を与えないよう清潔感溢</p>

		<p>れ、利用者がスタッフと認識できるユニフォーム、名札の着用等</p> <p>②スタッフの健康管理</p> <p>③計画的なローテーション勤務の確立</p> <p>④その他、指定管理者が必要と考える管理手法</p> <p>指定管理者は、自ら従事させるスタッフの健康を保ちつつ、労働意欲を失わせない配慮に心掛けること。また、教育委員会担当職員との共通認識、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

ファミリースポーツ公園の管理を遂行するにあたり、法令や条例等を遵守するとともに、併せて次の事項を遵守してください。

- ①「町民及び利用者のための施設」としての管理をしてください。
- ②設置目的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。
- 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、施設の保全に努め、管理経費の縮減に努めてください。
- ⑤修繕費

委託期間に発生する修繕は、指定管理者の判断で実施せず、見積書等を徴収して、教育委員会と協議のうえ実施することとし、修繕終了後は報告書を提出してください。

施設等の修繕に伴う経費は、原則として1件あたりの金額が30万円を超える場合は町が、その他の場合は指定管理者の負担とします。

なお、修繕は、業務が円滑に遂行されるよう、また、施設の劣化を防止し、施設の機能を維持するよう努めてください。

### (2) 維持管理業務要求水準

項目	要求水準	
1 維持管理事項総則	総 則	指定管理者は、施設に対し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。
	業務の範囲	①建築物保守管理業務 ②設備保守管理業務 ③機材保守管理業務 ④修繕業務 ⑤危機管理業務
	維持管理の体制	維持管理業務の窓口として常時連絡可能なヘルプデスクを設置する体制をとること。また、維持管理業務は教育委員会担当職員と協働して円滑に遂行すること。
	計画書・報告書の作成	毎年度の維持管理業務の実施に先立ち、実施体制、実施行程等の必要な事項を記載した業務計画書を提出すること。なお、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、以下を記載した業務改善計画書を作成すること。 ◆主要業績達成指標の見通し（2年目以降） ◆計画と施策及び業績改善手法 ◆新しい施策と手法の展開計画書 また、維持管理業務に係る定期的な総合報告書（日報、月報、四半期報、年報を含む。）を作成すること。
2 施設維持管理業務	対象事務	建物の屋根、外壁、建具、天井、内壁、床、階段等各部位及び敷地の維持管理業務
	業務内容	ファミリースポーツ公園の当初の性能が維持できるように、施設の保守・点検・修理を行うこと。また、敷地内の美観を考慮し、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。 以下に掲げる各施設・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、施設については、ごみや害虫

		<p>の被害がない状態を維持すること。</p> <p>①建物外部（屋根、外壁など） 雨漏りがしない状態であること。</p> <p>②床を除く建物内部（壁、天井など） 構造壁のひび割れやたわみがないこと。</p> <p>③通路と階段及び床材 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>④建具及び備品 ア きしみがいない状態であり、鍵のかかる状態であること。 イ 小さな傷などを除いてすり切れたり消耗していたりしないこと。 ウ 腐食していないこと。 エ 扉等は、安全に出入りできる状態を保つこと。</p> <p>⑤敷地 ア 子どもが周辺で遊んでも安全な状態を維持すること。 イ 駐車場の管理を行うこと。 ウ 建物周辺の芝生及び植栽の剪定等維持管理、清掃等を行い廃棄物は、適正処理すること。</p>
3 設備維持管理業務	対象業務	建築物及び敷地内の施設設備の維持管理
	業務内容	<p>電気設備、機械設備、空調設備等について、各施設の用途、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>①法定点検 ア 教育委員会に対して、運営上必要な法定点検及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。 イ 法定点検の査察に関する準備と必要な対応を行うこと。 ウ 法定点検の結果必要となる修繕に速やか</p>

に対応すること。

エ 新しい機器の設置等がある場合には、試運転に関しての責任を持つこと。

オ 非常時の発電機、非常用ポンプ、火災報知器、緊急照明システム、避難誘導灯、消火器等について機能することを確認すること。

#### ②緊急電源

ア 緊急電源が機能することを毎月確認すること。

イ 非常灯が点灯することを毎月確認すること。

ウ 電池に液漏れがないかを毎月確認すること。

#### ③電圧

ア 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。

イ 通常運営時間帯に停電が起きないように配慮すること。

ウ 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。

エ 定期的な漏電のチェックを行うこと。

#### ④給湯水

ア 適切な温度の給水が出来ること。

イ 振動や異常な音がしない状態で給水すること。

ウ 水漏れがない状態で機能すること。

#### ⑤空調

ア 振動や異常な音がしない状態で空調すること。

イ 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。

ウ 水漏れがない状態で機能すること。

エ 認可された者以外は、操作できないように管理すること。

オ 腐食のない状態を維持すること。

#### ⑥電気器具

ア 必要な部分の防水を確認すること。

イ 漏電のない状態を確保すること。

ウ 振動や異常な音がしない状態で機能すること。

エ 配線、取り付け、機器、コントロールパ

		<p>ネル、安全スイッチなど、適切な状態であることを確認すること。</p> <p>⑦消防設備</p> <p>ア 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。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 消火栓の水圧を定期的に確認すること。</p>
4 機材維持管理業務	対象業務	関連付帯設備及び備品等の維持管理業務
	業務内容	<p>施設の機能を維持するよう付帯設備や備品などについて、定期的に点検を行い、不具合発生が予測される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>①製造業者等の整備点検マニュアル通りに整備点検すること。</p> <p>②定期的に製造業者等と連絡をとり、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>③不具合による（又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、証拠の取り方などを検討しておくこと。</p> <p>④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> <p>⑤経年劣化等により備品を更新しようとする場合は、1件あたり金額が20万円を超える場合は町並びに指定管理者が協議の上負担区分を決定します。</p> <p>⑥指定管理者が任意（機能改善等）により備品を購入または調達しようとする場合は、自己負担とします。</p> <p>⑦備品の更新・廃棄等をしようとするときは、教育委員会と協議の上、実施すること。</p>
5 修繕業務	対象事務	施設の機能及び性能を維持するために必要な修繕業務
	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に、計画的な修繕及び発生した不具

		<p>合の修繕を行うこと。</p> <p>原則として1件あたりの金額が30万円を超える場合は町が負担し、その他の場合は指定管理者の負担とします。なお、委託期間中に発生する修繕は、教育委員会と協議の上実施すること。</p>
	業務報告	修繕業務完了後は、報告書を提出すること。
6 危機管理業務	対象事務	<p>①危機管理体制の構築</p> <p>②危機管理マニュアルの策定及び改善</p>
	業務内容	<p>①事故や災害、犯罪などあらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態に備え危機管理体制を築くこと。</p> <p>②危機管理マニュアルを作成すること。なお、危機管理マニュアルには以下の項目を含むこと。</p> <p>ア 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方法・手順</p> <p>イ 停電時等における施設の復旧を遅滞なく行う方法</p> <p>ウ その他利用者に対する対応に万全を期する方法</p> <p>エ 地震等の災害時と緊急時に備えた危機管理計画と、教育委員会の許可を得た上で緊急に機能する訓練等を計画に基づき実施する方法</p> <p>③ 災害時の対応について随時訓練を行うこと。また、自衛消防隊等を結成し、日々訓練を行うこと。</p> <p>④ 消防署から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>⑤ 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上、教育委員会をはじめ、関係機関に通報すること。</p>

注) 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、教育委員会と協議し、事前の承認を得て、一部を専門業者に委託するなどして、施設本来の機能保持に努めてください。

### 3 運営に関する業務水準

#### (1) 運営に関する基本的な考え方

ファミリースポーツ公園の運営を行うにあたっては、「第1 総則」の「1 基本となる指針」に記載された内容を十分理解し、効率的・効果的な運営を行い、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の実施に必要なスタッフの人数や業務の実施回数などは、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事業を実施する場合や、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コストの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、教室、公演、大会等の招聘事業などで使用する場合は、催事の規模に応じて事業主催者と事前の打ち合わせを充分に行い、適切なスタッフの配置を行ってください。

#### (2) 休園日及び開園時間

①ファミリースポーツ公園の休園日については、上板町ファミリースポーツ公園設置及び管理に関する条例（以下「条例」という。）及び上板町ファミリースポーツ公園設置及び管理に関する条例施行規則（以下「規則」という。）において次のとおり定めていますが、あらかじめ教育委員会の承認を得て、これを変更することができます。

##### 【条例及び規則で定める休園日】

休園日は、毎月29日・30日・31日と1月1日・2日・3日です。

②ファミリースポーツ公園の開園時間は、条例及び規則で定められていますが、利用者の多様なニーズに対応できるよう指定管理者は、あらかじめ教育委員会の承認を得て、これを変更することができます。

##### 【条例及び規則で定める開園時間】

	開 園 時 間	
温水プール	月曜日～土曜日	午前10時～午後9時
	日曜日	午前10時～午後5時
	祝祭日	午前10時～午後7時
テニスコート	午前9時～午後10時	
グラウンド	午前9時～午後10時	

### (3) 利用料金

①ファミリースポーツ公園の利用料金については、条例及び規則で定められている利用料金を限度としてあらかじめ教育委員会の承認を得て、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、利用促進につながる料金体系を設定してください。なお、条例及び規則に定められている利用料金には、消費税が含まれています。

②ファミリースポーツ公園の利用料金の徴収方法については、入園時又は予約申込時に窓口において対面により徴収しています。新たな利用料金徴収の方法が確立できない場合は、現在の方法を踏襲してください。

③指定管理者が変更になる年度における利用料金の取り扱いは、利用料金を徴収した年度における指定管理者の収入とします。

#### ④利用料金の減額及び免除

指定管理者は、減額及び減免対象となる利用者の利用状況に関する下記の事項についてまとめたものを教育委員会に提示してください。

- ア 団体名、利用者氏名及び住所
- イ 利用日時、利用申請時間
- ウ 利用目的
- エ 減額・免除の根拠（該当条文）
- オ その他教育委員会が必要と認めた事項

### (4) 指定管理者の適正な運営の確保

指定管理者は、施設使用の許可権限を有し、使用内容がファミリースポーツ公園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なりません。

したがって、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施設貸出計画の管理、調整
- ②抽選・予約申込の受付
- ③使用申請書の受付及び許可書・領収書の発行
- ④利用料金の徴収、減額・免除及び還付
- ⑤利用者への使用上の注意説明

### (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

- ア 窓口対応、施設案内
- イ 電話対応
- ウ 施設利用案内
- エ 各種問い合わせへの対応
- オ 負傷者、急病人への対応
- カ 年少者、高齢者、障害者等への配慮

※要望や苦情、トラブル等は、迅速、適切に処理してください。また、指定管理者への要望、苦情等で重要なものは、速やかに教育委員会に報告してください。

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 利用料金について

- ア つり銭、両替資金の準備
- イ 施設利用料金等の回収と日計や統計の作成
- ウ 売上金の適切な処理と収入の整理

② 経理について

- ア 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。
- イ 委託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) 運営管理業務要求水準

項 目	要 求 水 準	
1 運営管理業務総則	総 則	運営業務に求められるサービス水準は、別途協定書で定めるものとするが、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、委託料が減額されるものとなる。サービスに関連する減額算定基準は、提案に基づき、協定で定める。

	業務の範囲	施設運営、施設利用許可、予約等の業務
	業務内容	<p>①ファミリースポーツ公園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>②利用者のニーズに則した利用料金及び利用時間（開園時間を含む。）について、教育委員会と協議し、承認を得た上で実施すること。</p> <p>③施設の使用許可、利用料金の徴収・減額・免除の決定を行うこと。</p>
2 各種協力・支援業務	対象業務	体育・スポーツの普及振興に関する業務
	業務内容	<p>① 利用者支援業務</p> <p>ア 気軽にスポーツに親しめる環境を提供すること。</p> <p>イ 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、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。 なお、室内は整理整頓し、常に清潔な状態に保つこと。</p> <p>ウ 公共施設という観点から、利用の多い土・日・休日は一般利用者（団体利用を含む。）を優先し、指定管理者自らが施設を確保するような自主事業の実施は控えること。</p> <p>② <u>体育団体（体育協会）の活動支援業務</u></p> <p>ア <u>教育委員会と体育団体が協力して実施する活動の支援</u></p> <p>③ <u>義務教育の体育活動支援業務</u> <u>中学校のテニス・サッカー等のクラブ活動・大会場所の支援</u></p> <p>④ <u>町内少年団活動支援業務</u> <u>サッカー少年団等の活動場所の支援</u></p>
3 利用促進業務	広報業務	施設のPR及び情報提供のため、現在は広報誌の発行、広告媒体を利用した宣伝、チラシ等の作成、ホームページによる情報提供等を行い、自主事業の周知や誘客宣伝活動を行っているが、改善提案がある場合には提案すること。なお、契約期間中の改善は、教育委員会と協議し、承認を得た上で実施すること。

4 券売機等管理業務	対象業務	スポーツ公園に設置されている券売機の管理業務
	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など発券機の管理を行うこと。
5 受付・運営業務	対象業務	開園時間帯における来園者への対応全般に関する業務
	業務内容	<p>来園者が滞りなく施設の利用ができるよう案内するとともに、個人使用の回数券の販売、団体利用者の予約受付などの受付、減額又は免除の対象となっている利用者の減免手続き及び決定業務を行うこと。また、施設内の整理整頓、案内などへの対応も併せて行うこと。</p> <p>◆受付サービス</p> <p>①受付業務として、すべての訪問者に対して、歓迎の意を表明するとともに、丁寧で礼儀正しい受付サービスを提供すること。</p> <p>②受付で問い合わせたすべての人に対し、適切に案内を行うとともに、状況に応じて関連情報を提供すること。</p> <p>③受付エリアを常時清潔にし、整理整頓しておくこと。</p> <p>■その他</p> <p>①災害時、緊急時には、迅速かつ適切に対応すること。</p>
6 ヘルプデスク業務	対象業務	施設に関する不具合に関する総合窓口（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、モニタリング業務、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スタッフや教育委員会との全ての総合受付窓口業務
	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、トラブル等は迅速、適切に処理し、速やかに教育委員会へ報告を行

		<p>うこと。指定管理者内部と利用者や利用団体、教育委員会等のすべての連絡調整役を行うこと。</p> <p>①日次報告書・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日以内に教育委員会に提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日次報告書 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア ヘルプデスクに報告された偶発事象とその対応報告</li> <li>イ 不具合事象及び質の低下事象の報告</li> <li>ウ 運営の機能上影響を生じたケースの報告</li> </ul> </li> <li>・月次報告書 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 内容に関するモニタリング手法に基づいた結果の報告</li> <li>イ 光熱水費や利用料金等の変動要素の報告</li> <li>ウ 修繕費、リース料等の精算額の報告</li> <li>エ 支払額・精算額・減額等の計算書</li> <li>オ 施設、設備、機器等各種点検、修理、部品交換、分解整備等の実施報告</li> </ul> </li> </ul> <p>② 四半期報告書</p> <p>四半期経過後、2週間以内に、教育委員会に四半期報告書を提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 管理運営状況</li> <li>イ 利用状況</li> <li>ウ 利用料金等収入状況</li> <li>エ 管理運営に要した経費等の収入状況</li> </ul> <p>③ 年度報告書</p> <p>毎年度終了後、1ヶ月以内に、教育委員会に年度報告書を提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 管理運営状況</li> <li>イ 利用状況</li> <li>ウ 利用料金等収入状況</li> <li>エ 管理運営に要した経費等の収入状況</li> </ul> <p>④入園者統計等の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 教育委員会が求める統計資料を作成し提出すること。</li> <li>イ 統計の基礎資料（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。</li> </ul>
7 傷病者への対応業務	対象業務	消防、医療機関、傷病者の家族等への連絡業務、応急措置及び救急箱の管理業務

	業務内容	<p>施設の利用者が体調不良を訴えたり怪我をした場合には、必要に応じて家族等へ連絡を行うとともに応急処置等を行う。こうした場合に備え、救急箱の管理を行うこと。</p> <p>①近隣の病院や専門医の電話番号などの連絡先を常備し、必要に応じて直ちに利用できるような状態にしておくこと。</p> <p>②救急箱の中の薬、器具などは、使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、器具、消耗品などを常備しておくこと。</p>
8 警備業務	対象業務	施設内外の警備業務、不審者及び不審物の処理業務
	業務内容	<p>利用者の安全及び施設内における防犯を確保するために、施設内外の警備を行い、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園が円滑にできるように、路上駐車等がないか随時巡回すること。改善が可能な場合には、教育委員会に提案すること。契約期間中の改善は教育委員会と協議をし、承認を得た上で実施すること。</p> <p>①警備業務員の教育と訓練</p> <p>ア 不審者への対応、不審物処理のため、定期的にスタッフを教育すること。</p> <p>イ スタッフ全員に応急手当等を理解させること。</p> <p>②巡回（パトロール）</p> <p>ア ファミリースポーツ公園内を頻繁にしかも任意の時間で巡回し、施設等備品等破損がないか注意すること。</p> <p>イ 警備業務にあたるスタッフの行動規範を設定すること。</p> <p>ウ 次のケースには、ヘルプデスクに対して即座に報告すること。</p> <p>(ア) 塀や施錠したドア等に破損が起きたとき。</p> <p>(イ) 落書きや来園者の乗用車等への損害等の被害が認められたとき</p> <p>(ウ) 機器の故障等により水、ガス、オイル</p>

		<p>等が漏れていると思われる事象を発見したとき</p> <p>エ 特別な理由なくドアや窓が開いていないか確認すること。</p> <p>オ 必要のない照明は消灯すること。</p> <p>カ 消化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>③忘れ物、落とし物、紛失物の管理</p> <p>忘れ物、落とし物等の管理システムを確立すること。特に財布等貴重品については必ず複数のスタッフで確認し、落とし主に誤解されないよう留意すること。所有者がわかる場合には、連絡をすること。なお、保管期間については3ヶ月から6ヶ月の範囲が妥当と思われるが、改善提案がある場合には、提案すること。</p>
9 清掃業務	対象業務	施設の清掃業務
	業務内容	<p>利用者に心地よく施設を利用してもらうために、常に清掃を行うこと。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・ゴミ減量等に配慮し、適正処理を行うこと。</p> <p>契約期間中の改善は、教育委員会と協議し、承認を得た上で実施すること。なお、この業務に伴う消耗品は指定管理者が購入すること。</p> <p>◆施設環境</p> <p>①施設内における清掃業務を行い、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教育委員会と協議し、承認を得た上で実施すること。</p> <p>②施設内は、ちらかっていない状態であること。</p> <p>③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>④不快な臭いがしないこと。</p>

#### 4 自主事業に関する業務水準

##### (1) 自主事業に関する基本的な考え方

施設が置かれている特性を理解するとともに、スポーツ振興に対する町内体育団体等や

町民のニーズを把握した上で、町及び教育委員会が策定している計画の効果的・効率的な推進に寄与するための自主事業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少ない管理委託費により実施するための計画を立案してください。

(2) 指定管理者が自主事業を実施する経費について

指定管理者が自主事業を実施するために要する経費は、町からの管理委託費、利用者からの利用料金、自主事業による収入及びその他目的外使用に伴う収入（自動販売機）等の収入を充てるものとします。

(3) 自主事業開催の留意点

①自主事業は、施設の貸出業務を妨げない範囲で企画・立案し、教育委員会の承認を受けた上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、施設の設置目的に沿った内容としてください。

(4) その他

自主事業は、事前に教育委員会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、教育委員会と協議することができます。