

## 第7章

# 竹早テニスコート

## 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) 用具の貸出及び設置	指定事業 指定事業
	2 各種事業の実施 (1) 小学生向けテニス教室	指定事業
II 使用の承認に係る業務	1 施設の貸出業務 (1) 貸出業務	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5万人
- 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、テニスコート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、適切な人員を受付に常駐させる。

#### (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、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 問い合わせ対応業務
- ③ 苦情及び要望への対応業務
- ④ その他

##### イ 要求水準

###### ① 利用者に対する案内業務

- (ア) 利用者等が、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 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、常に業務に関する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らないよう、職務内容の理解、情報共有に努めること。
  - (ウ) 雨天の場合等、コート状況に対する問い合わせについて適切に対応すること。
- ③ 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。
- ④ その他
- (ア) 受付カウンター及び周囲の整理整頓を行うこと。
  - (イ) 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) 用具の貸出及び設置（指定事業）

### ア 業務内容

#### ① 貸出用具の管理・設置

### イ 要求水準

#### ① 貸出用具の管理・設置

- (ア) 利用者の申請により貸出ができるよう貸出用具を適切に維持・管理すること。
- (イ) 利用者が利用する器具等は、開始時間までにセッティングを行い、利用時間終了後に破損等がないかどうかを確認し、片付けること。

## 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) 小学生向けテニス教室（指定事業）

#### ア 業務内容

- ① 教室の企画・実施
- ② 教室の指導員確保

イ 要求水準

- ① 教室の企画・実施

- (ア) 小学生を対象とした全6回程度の教室を年3期程度実施すること。
- (イ) 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きを行うこと。
- (ウ) 参加費は、指導者への支払金額、施設利用料及び保険料を勘案した金額で設定し、初心者が参加しやすい価格帯とする。

- ② 教室の指導員確保

- (ア) 事業を担当する指導員は、文京区体育協会加盟団体推薦者やその他指導経験が豊富で、教室の実施に適した者とする。
- (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。
- (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。

## Ⅱ 使用の承認に係る業務

テニスコート条例及びテニスコート規則等各種関係法令（以下「テニスコート条例等」という。）に基づき、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、施設の貸し出しを行う。

竹早テニスコートの施設予約については、予約システム又は文京スポーツセンターにて受け付けるため、竹早テニスコートにおいては、貸出に係る業務のみ行う。

#### (1) 貸出業務

##### ア 業務内容

- ① 団体への貸出業務
- ② 個人への貸出業務

##### イ 要求水準

- ① 団体への貸出業務
  - (ア) 団体への貸出に当たり、利用証の提示を求め、予約状況と照合したうえで貸出を行うこと。
  - (イ) 貸出の際、使用上の注意事項等を説明すること。
- ② 個人への貸出業務
  - (ア) 個人への貸出に当たり、利用証の提示を求め、区民であることの確認を行うこと。
  - (イ) 貸出の際、使用上の注意事項等を説明すること。

### 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

テニスコート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) 指定管理者は、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) 竹早テニスコートの施設長は、管理上1名とし、文京スポーツセンターの施設長と兼ねることとする。そのほか、施設の予約状況に応じて業務を適切に行うための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。

(ウ) 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管理事務所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。

(エ) 事務室・受付で従事する従業員は、AED(心肺蘇生法を含む。)の使用ができるようにすること。

- 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) 雨天や積雪の際は事前の対策を含めて、早急な施設利用の再開に努めること。

(エ) 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。

#### 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、施設利用者が快適に利用できる良好な環境



を提供するように配慮すること。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

- (ア) 設備の運転及び監視を行う。これに関連する電気、ガス、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、適切に運転記録をとること。
- (ウ) 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。

#### 【竹早テニスコート 照明設備点灯時間】

月	時間
1月、10～12月	午後5時から午後9時まで
2～5月、8・9月	午後6時から午後9時まで
6・7月	午後7時から午後9時まで

#### ② 点検・整備

- (ア) 法定点検及び自主点検、初期性能・機能保持のため、必要に応じた外観点検、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。
- (イ) 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への提出書類を作成すること。
- (ウ) 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。

## (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、可能な限り区内業者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 定期清掃等
- 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に、日常的に施設について清掃を行い、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、コート周囲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) 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。
  - (ウ) 開場中も随時巡回して常に良好な状態を維持すること。
- ② 定期清掃等
  - (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、各機能の維持に努めること。
- 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

- (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、害虫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を確保するため、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場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、利用者の迷惑行為については、注意・指導を行うなど場内の秩序維持に努めること。
- (ウ) 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。
- (エ) 閉場に際し、戸締り及び消灯の確認を確実に行うこと。

## 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) 場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。
- (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文京スポーツセンターに配置し、竹早テニスコートにかかる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 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。