

江戸川区谷河内テニスコート他2施設
運営管理業務委託 仕様書

令和5年3月
江戸川区

目 次

第 1	本書の位置付け	3
第 2	委託施設の概要及び基本事項	3
1	施設概要	3
2	基本事項	4
第 3	施設の予約・利用に関する業務	5
1	施設予約申請の案内	5
2	施設利用の受付	5
3	利用者の入れ替え誘導対応	5
4	付帯設備及び物品貸出・返却の対応	5
5	自動券売機による使用料等の集計、消耗品補充等	5
6	施設の適正利用	5
7	大会、イベント、撮影等への対応	5
8	その他	5
第 4	施設等の案内に関する業務	6
1	本施設に関する問い合わせ・苦情等への対応	6
2	利用案内板等の作成・掲示	6
3	区が行う業務に関する問い合わせに対する対応	6
4	区に対する苦情及び改善要求への対応	6
第 5	その他の窓口業務等	6
1	区等に対する寄附金（各種募金及び災害による義援金や花火等）の取次ぎ対応	6
2	紛失物、遺失物の対応	6
3	郵送物等の対応	6
第 6	施設の維持管理に関する業務	7
1	保守管理業務	7
2	清掃業務	8
第 7	緊急時などに関する業務	8
1	緊急時の対応	8
2	急病などへの対応	8
3	災害に関する対策	8
4	保安業務	8
第 8	事業管理に関する業務	9
1	事業計画書の作成業務	9
2	文書の管理	9
第 9	管理運営体制	9

1	管理体制の整備など	9
2	個人情報の保護	10
3	環境への配慮	10
4	その他の留意事項	10

第1 本書の位置付け

江戸川区（以下「区」という。）が委託する谷河内テニスコート、小岩テニスコート及び松江テニスコート運営管理業務委託に関し、江戸川区谷河内テニスコート他2施設運営管理業務委託（以下「本業務」という。）の仕様を定めるものであり、受託事業者（以下「事業者」という。）は、本仕様書に基づき本業務を誠実に実施するものである。

第2 委託施設の概要及び基本事項

1 施設概要

施設名：谷河内テニスコート 住所：江戸川区谷河内2丁目9番19号 電話番号：03 3677-9569 施設内容：人工芝コート10面、 壁打ちコート2面（人工芝1面、ハードコート1面）、 第二コート（人工芝1面） 付帯設備：夜間照明、更衣室、シャワー、多目的トイレ、 駐車場30台（うち障害者用駐車スペース2台）
--

施設名：小岩テニスコート 住所：江戸川区北小岩6丁目43番1号 電話番号：03-3673-0202 施設内容：人工芝コート2面 付帯設備：夜間照明、更衣室、シャワー、多目的トイレ、 障害者用駐車スペース1台
--

施設名：松江テニスコート 住所：江戸川区松江5丁目5番1号 電話番号：03-3656-7702 施設内容：人工芝コート2面 付帯設備：夜間照明、更衣室、シャワー
--

(1) 貸出時間及び休業日

本施設の貸出時間は、下記のとおりとする。

利用月	貸出時間		夜間照明時間
	日曜日・祝日	平日・土曜日	
4月～9月	6時～22時	8時～22時	18時以降
10月	6時～21時	8時～21時	17時以降
11月	7時～21時		16時以降
12月～1月	8時～21時		17時以降
2月			
3月	7時～21時		

本施設における年末年始の休業日は、12月30日16時～翌年1月3日とする。ただし、区長が特に必要と認めるときはこれを変更し、又は臨時に休業日を定めることができる。

(2) 利用時間

原則、貸出時間の範囲内で区長の承認を受けた時間とし、準備及び原状回復に要する時間を含むものとする。

(3) 使用料

江戸川区体育施設条例(昭和31年6月1日江戸川区条例第4号)及び同条例施行規則(平成24年4月1日江戸川区規則第17号)に規定する額とする。

(4) 利用に関する予約、使用料の収納

文化共育部スポーツ振興課及び生活振興部地域振興課が担当する。

(5) 使用料の還付

江戸川区体育施設条例施行規則(平成24年4月1日規則第17号)に規定する使用料の還付(雨天により使用不可能となった場合等)の処理を谷河内テニスコートにて行うこととする。

2 基本事項

(1) 事業者は、本業務を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。

(2) 事業者は本業務の実施に当たり、密に区と連携及び適正に実務を執り行うこと。
また、事業者は、当該施設における人員配置については、多種にわたる業務を適正に遂行することができるよう適切な配置に努めること。

(3) 事業者は定期的に施設を巡回し、施設状況の現状把握に努め、破損・異常箇所が見受けられる場合は速やかに区に報告し、修理などの相談を行うこと。

(4) 本業務の目的上、当然に必要な作業については、事業者が負担すること。

(5) 事業者は自ら業務を行うことができることとし、パーソナルコンピュータの操作が堪能であること。また、事業者は、グループ内の施設又はサークル等に関する情報を必ず共有することとし、それぞれの施設における人員配置については多種にわたる業務を適正に遂行することができるよう適切な配置に努めること。

第3 施設の予約・利用に関する業務

下記の業務については、区が委託する公益財団法人 江戸川区シルバー人材センターの管理人（以下「現地管理人」という。）が業務を遂行するが、事業者は本業務を円滑かつ適切に遂行するための助言を行うこと。

1 施設予約申請の案内

施設の予約申請に対し、別紙1「テニスコート管理業務の手引き」（以下「管理業務の手引き」という。）に基づき予約方法の案内、空き状況の照会を行うこと。

2 施設利用の受付

予約を行った利用者が施設を利用する場合の受付を、管理業務の手引きに基づき行うこと。利用の際の注意事項について明確かつ丁寧に利用者へ説明すること。

3 利用者の入れ替え誘導対応

前後の予約利用者の入替誘導を行い、利用者間のトラブル防止に努めること。

4 付帯設備及び物品貸出・返却の対応

利用者の申出により施設利用に必要な備品の設置や物品の貸出を行い、利用者の利便を図ること。また、必要に応じて、設備や物品の使用方法について丁寧に説明すること。返却時には、貸出個数や物品の破損等の有無を確認すること。紛失・破損等が確認された場合には、区へ速やかに報告し、対応を協議すること。

5 自動券売機による使用料等の集計、消耗品補充等

自動券売機にて収受した使用料等は、日報・レジスター等で集計・確認をすること。また、自動券売機の稼働に支障がないよう、消耗品の発注や故障時の修理対応等を行うこと。

6 施設の適正利用

事業者は、利用者が承認以外の行為をした場合や管理上支障のある行為をした場合は、必要な注意・勧告を行い、適切な施設利用に努めること。また、そういった事案が発生した場合には、その状況、経緯、対応などを必ず区へ報告すること。

7 大会、イベント、撮影等への対応

事業者は、区が主催・後援する大会にあたり、区と連携を図り、大会関係者と協力して円滑な施設運営を行うこと。また、多数の設備・物品を使用する際には、主催者と事前打ち合わせを行い、大会運営等に支障のないよう調整を行うこと。

施設を利用した撮影について問い合わせがあった場合は、施設利用方法や撮影に関するルール等を説明するとともに、区担当部署を案内すること。撮影当日は、他の利用者に影響が出ないよう対応すること。

8 その他

(1) 事業者は、本施設の駐車場及び駐輪場の管理を行うこと。また、車両（自動車・原動機付自転車）及び自転車の監視、安全な誘導を適切に行い、路上の駐車・駐輪がないように努め、必要に応じて案内放送を行うこと。

(2) 大型大会などで駐車場利用が多くなると予想される場合には、区および大会関係者と協議の上、適切な対応を行うこと。

第4 施設等の案内に関する業務

1 本施設に関する問い合わせ・苦情等への対応

本施設及びその運営に関する問い合わせ・苦情等については、現地管理人が対応するが、事業者は内容を把握し、協力して対応すること。ただし、判断が難しい場合及び脅迫・暴力行為があった場合、事業者は速やかに区へ報告し、指示を受けて対応すること。また、緊急性が高い場合も同様に対処することとする。

2 利用案内板等の作成・掲示

施設の利用案内板で当日の予約状況等について掲示を行うこと。また、必要に応じて、場内の掲示物（注意書き、休館・工事のお知らせ等）を作成・掲示すること。

3 区が行う業務に関する問い合わせに対する対応

区が行っている業務や事業に関する問い合わせに対応すること。また、区の業務・事業等について日頃から情報収集に努めること。

4 区に対する苦情及び改善要求への対応

区に対する苦情及び改善要求については、内容を確認し速やかに区に報告すること。

第5 その他の窓口業務等

1 区等に対する寄附金（各種募金及び災害による義援金や花火等）の取次ぎ対応

区等が実施する各種募金や災害義援金等の窓口における取次ぎ依頼があった場合、誠実に対応すること。

2 紛失物、遺失物の対応

施設内で紛失物、遺失物が発生した場合、あらかじめ作成した管理簿等により管理し、問い合わせ等に適切に対応すること。また、落とし物については、原則3か月保管し、期間満了後は区に渡すこと。金銭等の場合には、区と協議の上、警察機関等に届け出ること。

3 郵送物等の対応

施設に到着した郵便物等については、内容を確認の上、区へ渡すこと。区との文書の往復については、原則スポーツ振興課職員の体育施設管理員へ渡すこと。

第6 施設の維持管理に関する業務

下記の業務については、現地管理人が業務を遂行するが、事業者は本業務を円滑かつ適切に遂行するための助言を行うこと。

1 保守管理業務

(1) 施設・設備の点検、簡易補修業務

本施設・機械設備の日常点検及び簡易補修を行うこと。簡易補修での対応が困難な場合には、速やかに区へ相談すること。

(2) シャワー室点検業務

シャワー室の日常点検を行うこと。

(3) トイレ・洗面台点検業務

トイレ・洗面台の日常点検を行うこと。トイレットペーパーや手洗洗剤の補充を行い、利用に支障のないようにすること。

(4) ロッカー点検業務

ロッカーの日常点検（残置物の有無、鍵の故障の確認等）を行うこと。

(5) 備品等点検・簡易補修業務

ボールかご等貸出用備品等の日常点検及び簡易補修を行うこと。簡易補修での対応が困難な場合には、速やかに区へ相談すること。また、在庫管理を行い、不足が発生した場合には区へ速やかに報告すること。

(6) A E D点検業務

A E Dの日常点検を行うこと。異常が検知された場合には、速やかに区へ報告すること。

(7) 消耗品等管理業務

事務用品や医薬品、消耗品等の点検及び在庫管理を行うこと。不足が発生する場合には、あらかじめ区へ報告すること。

(8) その他

上記によりがたいものは区と協議を行い、対応すること。

2 清掃業務

(1) 日常清掃

良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

清掃は、できる限り利用者の妨げにならないよう配慮しながら実施し、消耗品は常に補充された状態にすること。

(2) 手洗所・シャワー室清掃

利用者が常に良好な状態で手洗所・シャワー室を利用できるように清掃を行うこと。

(3) ごみ収集分別処理

施設にて発生したごみを全て収集し、分別の上、ごみ置き場にて保管すること。区より受託された収集業者に廃棄物を引き渡すこと。また、引き渡しに当たり、マニフェストを作成すること。

(4) その他

清掃時に施設破損及び異常がある場合は、直ちに区へ連絡すること。

第7 緊急時などに関する業務

1 緊急時の対応

事業者は、災害による緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等について、区と協議の上、計画を作成し、緊急時には的確な対応を行うこと。

2 急病などへの対応

事業者は、本施設の利用者、来場者に急な病気、けが等が発生した場合には、A E Dの操作を含めた応急救命対応や救急車の要請などの的確な対応を行った上で、速やかに区へ報告すること。また、応急救命対応に必要な講習等を積極的に受講すること。

3 災害に関する対策

事業者は、区及び関係機関から気象情報の収集に努めること。大規模地震や水害、火災、事故等が発生し、又は発生するおそれのある場合には、区と連携し必要な対応を行うこと。また、区が実施する防災訓練に協力する等、平時より連携強化に努めること。

4 保安業務

事業者は、本施設の防犯・防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境を確保すること。施設内を巡回点検する際に不審者等を発見した場合は、適切な対応をするとともに、必ず区へ報告すること。また、管理事務所棟に設置している防犯機器を適切に運用し、営業時間外に有事があった場合、直ちに区へ報告すること。

第8 事業管理に関する業務

1 事業計画書の作成業務

事業者は、管理運営当初に、連絡体制、人員配置計画、人員配置計画等を盛り込んだ事業計画書を作成し、区に提出すること。

2 文書の管理

(1) 記録の保管

事業者は、区の指示に基づき、適切に分類・管理・保管すること。

(2) 利用申請書等の保管

利用者から回収した利用申請書等は、区の指示に基づき適切に保管し、適宜提出すること。

第9 管理運営体制

1 管理体制の整備など

(1) 管理運営体制

事業者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。なお、本施設には区職員は配置せず、巡回による指示監督を行うこととする。

(2) 連絡体制

事業者は、管理に必要となる事務機器及び情報通信機器（パソコン、携帯電話等）、施設巡回に要する手段等を用意し、区との円滑な連絡体制を整えること。

(3) 従事者の資格

本施設に従事する従事者については、以下の資格等を有する者とする。

施設責任者

事業者は本施設の管理運営を統括する施設責任者を配置する。施設責任者は、基本的に谷河内テニスコートに常駐するものとし、区との連絡については、施設責任者が窓口となること。

(4) 人員体制

本施設の管理に当たっては、谷河内テニスコートに責任者を1名確保すること。また、本施設は谷河内テニスコートの他に、小岩テニスコート、松江テニスコートも含まれる。

(5) 服務

事業者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、制服、名札、腕章などの着用、来場者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかいなど）を徹底すること。

2 個人情報の保護

事業者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び江戸川区個人情報保護条例（平成 6 年 3 月 31 日江戸川区条例第 1 号）、江戸川区情報セキュリティポリシー等を遵守し、個人情報の漏えいがないようにすること。また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。これらは委託業務の受託終了後及び従事者が職務を退いた後においても同様とする。

3 環境への配慮

事業者は、江戸川区第 5 次環境行動計画に基づき、省エネルギーやリサイクルの推進など環境に配慮した取組に努めること。なお、区が実施する取組には積極的に協力すること。

4 その他の留意事項

- (1) 業務を遂行する上で、関連する法令がある場合には、それらを遵守すること。
- (2) 区で作成したテニスコート管理マニュアルの内容を必ず確認の上、業務にあたること。
- (3) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合及び仕様書に定めがない事項については、区と協議の上、決定すること。