

施設管理業務委託仕様書

本仕様書は、江戸川区（以下「甲」という。）が委託する施設管理業務（以下、「本業務」という。）の仕様を定めるものであり、受託者（以下、「乙」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とする。

1. 受託施設

江戸川区文化スポーツプラザ（江戸川区松島2丁目16番20号）

2. 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までの期間

ただし、年末年始（令和7年12月28日～令和8年1月4日）は除く

3. 開館日及び開館時間

開館日：全日（年末年始を除く）

開館時間

(1) 事務局：午前8時30分～午後5時（文化会・スポーツ協会・区職員等）

(2) 多目的広場：午前9時～午後6時

(3) (1),(2)以外の文化スポーツプラザ：午前9時～午後9時30分

4. 休館日

文化スポーツプラザ：12月28日から1月4日

事務局：土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始

5. 業務時間

午前8時から午後9時30分

館内清掃、開館の準備、閉館後の巡回・戸締りを考慮した時間とする。

6. 基本事項

- (1) 当該施設の維持管理及び運営に関する事項は甲が行い、この仕様書に規定する当該施設の利用に関する受付業務、館内清掃業務、使用料及び雑入（以下「使用料等」という。）の収納に関する業務、施設等の案内業務、その他必要により甲の指示する事項等を乙がその責任において履行する。
- (2) 乙は、業務の実施にあたり、当該業務を適正に履行し、密に甲と連携をとるための業務責任者を配置すること。また、人員配置においては、上記の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。イベントの実施など、施設に配置された人員のみでは業務遂行が困難な場合などには、応援体制が組めるようにすること。
- (3) 乙は、甲に対し、次に掲げる方法により連絡および報告を行うこと。
 - ① 日々の報告は、業務日誌により行い、随時、電話・電子メール・文書などにより行うこと。
 - ② 定期的打合せ会は、甲乙協議のうえ適時、行うこと。
 - ③ 月次報告及び年次報告を適切に行うこと。

- (4) 乙は、緊急な事態及び受付での処理が困難と判断する場合は、速やかに甲へ連絡をし、その指示に従うこと。
- (5) 施設内は、常時清潔を保ち、整理整頓しておくこと。
また、定期的な巡回により、施設及び展示品、設備の維持状況の把握に努め、異常箇所が見受けられる場合は速やかに甲に報告し修理等の相談をすること。
- (6) 乙が甲に対し、提案書により提案をした事項については、甲乙協議のうえ遂行すること。
- (7) 履行期間終了等により乙の業務委託が終了し、別の業者に業務委託することと甲が決定した場合において、甲が行う引継ぎに乙は誠実に協力するものとする。
- (8) 新たに甲が施設を追加する場合は、受託施設として扱うにあたり、甲乙協議するものとする。
- (9) 乙は、この仕様書に規定されていない事項についても積極的に適切な業務を行うこととし、仕様書に記載のない事項及び疑義のある事項については、甲と協議すること。
また、本委託の目的上、当然に必要な作業については乙が負担するものとする。

7. 遵守義務

- (1) 乙は、業務を遂行する上で、受託施設の設置条例・施行規則及び関連法規等を遵守することとし、その適用及び運用は、乙の責任において適切に行うこと。
- (2) 乙は、公の施設に勤務する者としての自覚及び業務内容に応じ、必要な知識及び技能を持ち、甲の信用を傷つけ、または施設の不名誉となるような行為は行わないこと。
- (3) 乙は、日常より業務内容に精通するよう努力し、全ての来館者に対して、不快感をもたれることのないよう、正確・親切・丁寧に應對するとともに、年少者、高齢者、障害者等に対して、介添え等の配慮を積極的に行うこと。
- (4) 乙は、近隣の住民及び店舗等と友好な関係を保つよう積極的に努めること。
- (5) 乙は、利用者の意見・要望等の把握に努め、利用者等からの苦情・業務改善の申入れについては、誠意をもって迅速かつ適切に対応するとともに、速やかにその経緯を書面にて甲へ報告すること。
- (6) 乙は、館内禁止事項の遵守はもちろんのこと、違反者に対する注意喚起を行うこととし、来館者の安全を常に心がけること。なお、安全を妨げるおそれのある来館者（酒気帯び、酩酊等）の対応には、特に配慮すること。
- (7) 現金の取扱いに関して、不正実行の防止対策を構築すること。
- (8) 乙は、制服は、業務に相応しい統一されたものとし、各自名札を着用すること。
- (9) 災害及び事故等が発生した場合は、人命の安全確保を優先し、適切な措置を執るとともに甲に連絡し、二次災害の防止に努めること。なお、速やかにその経緯を書面にて甲に報告すること。
- (10) 当該施設に関する別契約の受託者又は工事請負者等と相互に協力し合い、当該施設の保全に関して円滑な進行を図ること。特に災害及び事故等の緊急時には、積極的に連携し、適切な措置を速やかに執るものとする。
- (11) 乙は、個人情報の保護に関する法律並びに個人情報保護に関する特約条項及び江戸川区セキュリティポリシー等を遵守し、個人情報の漏洩がないようにすること。なお、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。乙の業務期間の終了後、従事者が職務を退いた後においてもまた同様とする。
- (12) 乙は、「江戸川区第六次環境行動計画」に基づき、省エネルギーやリサイクルの推進等環境に配慮した取組みに努めるとともに、甲が実施する取組みには積極的に協力すること。また、環境ホルモン物質の使用は禁止すること。
- (13) 自動車を利用する際は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定を遵守すること。

8. 業務内容

(1) 受付案内業務

- ① 施設予約の説明及び対応
施設予約システム導入後は、当該システムを使用すること。
- ② 抽選・予約の代行の対応
- ③ 利用者登録の対応
- ④ 事前承認申請の対応（判断が難しい申請は、速やかに甲へ連絡し、その指示に従うこと。）
- ⑤ 施設の概要、利用、空き状況の問い合わせの対応
- ⑥ 催しの内容確認、問い合わせや申し込み受付等の対応
- ⑦ 体育館や諸室貸出の対応
- ⑧ 付帯設備物品貸出の対応
- ⑨ 一般開放に関する対応（開場の設営・撤去・受付を含む）
- ⑩ 負傷者・急病者への対応
ア 応急手当による対応
イ 救急車の要請
- ⑪ 紛失物、遺失物の対応

(2) 緊急時の対応

- ① 病気・ケガ・事故等の対応については速やかに対処し、甲へ報告すること。
- ② 自然災害等の発生時には、利用者の安全を最優先し、甲の指示により対応すること。また、災害時の避難所となった場合は甲の指示により対応すること。
- ③ 機械警備の通報対応については、甲乙協議のうえ、甲の指示により対応すること。

(3) 問い合わせ・苦情等の対応業務

- ① 受付業務に関する問い合わせ・苦情については、乙が対応すること。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は、速やかに甲に報告し、指示を受けて対応すること。また、夜間及び緊急性が高い場合も同様に対処することとする。
- ② 甲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甲に報告し、対応を依頼すること。この場合において、対応の際には、甲から正式回答がある旨を伝え、住所・氏名・電話番号を確認したうえで、甲へ報告すること。

(4) 案内業務

- ① 施設の利用予約・承認の確認
施設予約システム導入後は、当該システムを使用すること。
- ② 施設イベントの案内
- ③ 利用上の注意事項の説明
- ④ 諸室等への誘導

- ⑤ 利用者・利用団体の入替え誘導
- ⑥ 利用案内板の作成
- ⑦ 近隣の時間貸し駐車場の案内
- ⑧ 付帯設備の準備、操作方法等の説明
- ⑨ 施設見学者（業者を含む。）への概要説明
- ⑩ 近隣の施設への道案内
- ⑪ 甲が行う業務に関する問い合わせに対する応対

（５）電話応対業務

- ① 受付業務、案内業務に係る問い合わせ・苦情の応対
- ② 利用者、関係者への取次ぎ
- ③ 甲及び他施設、業者等の連絡
- ④ 必要に応じた緊急車両等の手配

（６）日常的業務

- ① 車止めの開閉、駐車禁止コーンの設置及び撤去
- ② 利用状況の把握
- ③ 業務日誌の作成
- ④ 収納金受付、収納金日報の作成、現金帳簿類の作成
- ⑤ 各部屋・共用スペースの電球等消耗品交換及び在庫管理
- ⑥ 光熱水使用量の把握、経費削減の努力
- ⑦ 用紙等のリサイクルに関する努力
- ⑧ 廃棄物処理対応及びマニフェストの作成
- ⑨ 貸出物品の整理整頓及び管理
- ⑩ 施設設備、備品等の簡易修理
- ⑪ 掲示物・パンフレット等の整理整頓
- ⑫ 諸室、機械等の鍵の保管、開錠、施錠、点検
- ⑬ 諸室へのマイク等付帯設備設置及び撤収
- ⑭ 機械警備の実施の対応
- ⑮ 敷地内、周辺道路の違法駐車・駐輪の禁止の対応
- ⑯ 規則禁止行為、盗難、事故、火災等の発生防止
- ⑰ 郵送物、宅配便、区文書交換の收受
- ⑱ 開閉館時の区旗及び国旗の掲揚、チェーン、ポール、バリケード、表示物等の確認及び修正
- ⑲ 区施設への物品貸出し、返却時の対応
- ⑳ 諸室、体育館等での一般開放利用の準備、片付け等
- ㉑ 定期的な施設内外の設備点検及び不審者等の対策としての巡回
- ㉒ 飲用水等の水質検査
- ㉓ 施設ホームページの内容更新

（７）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 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。

③ 定期清掃

施設の美観の維持のため、日常清掃のほか施設全体を定期的に清掃すること。

項目	回数
床清掃	年 6 回
窓清掃	年 4 回
エアコンフィルター	年 2 回
照明器具	年 1 回
換気扇	年 2 回

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。

(8) 使用料等の収納に関する業務

- ① 使用料等の収納、還付及び保管並びに使用料等収入の納付及び報告業務
② つり銭の用意

(9) ホームページ作成業務

- ① 本施設の専用ホームページを作成すること。

作成にあたっては以下の内容がわかるようにすること。

なお、作成した専用ホームページの所有権は甲に帰属するものとする。

ア イベントカレンダー
イ 施設・諸室紹介
ウ 利用方法
エ お知らせ
オ 問合せ
カ アクセス

- ② ホームページの内容更新・管理

(10) 広報に関する業務

- ① 甲の広報掲載依頼の取次ぎ
② 施設に関するチラシ等の作成、配布
③ 休館・工事等のお知らせ作成、掲示
④ 施設に関するホームページの内容更新

(11) 連絡調整業務

- ① 施設利用の可否について判断を要する内容については、適時甲と連絡を取ること。
② 館の利用状況については、毎日、館内で共有し利用者の利便性向上に努めること。
③ 甲及び建物清掃等受託者に、前日までに当日の利用状況を伝えること。なお、予定表に変更があった場合、速やかに変更について建物清掃等受託者に伝えること。
④ 利用目的が発表会等で内容等の打ち合わせが必要な場合は、事前に連絡調整すること。
⑤ 各種公共公益団体及び他の受託業者との調整を誠実に行うこと。

(12) 文書業務

収入日報等について、甲の指示に基づき適切に保管すること。

(13) 消防法その他の法令等による防火に関する業務

- ① 法令及び甲の指示に基づく防火体制等を整えること。

- ② 法令及び甲の指示に基づき防災訓練（甲の実施する防災訓練を含む）を行うこと。

(14) 調査回答業務

- ① 利用統計に関すること。

利用件数・人数等施設の利用に関するデータの把握・確認を毎月 10 日までにやり、利用統計を確定し、甲へ報告すること。

- ② 環境行動計画に関すること。

甲の策定した指針に伴い、他受託業者と協力して運用すること。

また、調査依頼時には、甲とともに施設管理・運営状況の説明をすること。

- ③ その他館に関すること。

(15) その他業務

- ① A E D操作及び備品の点検。

- ② 機械警備の設定と報告

- ③ 区旗、国旗の元旦の掲揚（雨天除く）

(16) 災害対策業務

- ① 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。

- ② 乙は、甲が実施する防災訓練等に協力しなければならない。

- ③ 乙が主体となり、館での防災訓練を年 1 回行うこと。

(17) 施設ごとの特記業務

- ① 図工室機械の説明と利用方法の案内すること。

9. 施設維持管理及び保守点検業務等について

施設の以下の維持管理に係ること及び保守点検を適切に実施すること。

項目	回数
(1) 自家用電気工作物保守点検	年 1 回
(2) 消防設備点検業務	年 2 回（総合点検 1 回、設備点検 1 回）
(3) 直結増圧給水ユニット保守点検	年 1 回
(4) 簡易専用水道検査	年 1 回
(5) ガスストーブ保守点検（11 機）	年 1 回
(6) ガスヒートポンプ（GHP）保守点検	年 1 回
(7) 機械警備	年 1 2 回

10. 研修について

施設勤務職員を対象に、能力の均一化・資質の向上に向けた研修（接遇・個人情報保護・各スキルアップ・緊急時対応等）と甲のインフォメーション（区全般に係わる問い合わせ）としての対応に向けた研修を年 1 回以上実施し、甲へ報告すること。