

泉南市立市民体育館等指定管理業務 要求水準書

令和8年8月
泉 南 市

目次

第1章 総則	3
1. 業務要求水準書の位置付け	3
2. 管理運営業務の目的	3
3. 管理運営に当たっての留意事項	4
4. 本業務の概要	5
5. 指定管理施設の概要	5
第2章 業務実施体制	7
1. 業務従事人数の基準	7
2. 人員配置に当たっての留意事項	7
3. 総括責任者等の配置について	8
4. 業務従事者の服務について	9
第3章 施設運営業務	11
1. 受付・案内に関する業務	11
2. 利用許可に関する業務	13
3. 利用料金に関する業務	14
4. 営業活動業務	15
5. 情報発信業務	15
6. 苦情、要望、相談等への対応業務	16
7. 共有スペースの賑わい創出業務	16
第4章 魅力向上事業実施業務	18
1. 利用促進及びサービス向上に資する事業の実施	18
2. 市及び教育委員会のスポーツ関連施策又は主催の行事等に対する協力業務	19
3. 泉南市スポーツ協会、泉南市スポーツ少年団及び泉南市スポーツ推進委員協議会との事業連携	19
4. 各種スポーツ・レクリエーション用品等の貸出し	19
5. 部活動の地域展開への協力	20
第5章 施設維持管理業務	21
1. 建築物保守管理業務	21
2. 建築設備保守管理業務	21
3. 清掃業務	22
4. 環境衛生管理業務	23
5. 外構施設維持管理業務	24
6. 植栽維持管理業務	24
7. ウォーターサーバー維持管理業務	24
8. 保安警備業務	25
9. 修繕業務	25
第6章 経営管理に関する業務	27
1. 管理運営業務全般に共通する基礎事項	27

第7章 その他の必須業務	31
1. 関係機関等との連絡調整	31
2. 緊急時対応に関する業務	31
3. 市及び教育委員会直営施設受付業務	32
第8章 その他	33
1. 教育委員会との協議	33
別紙1	34
1. 市及び教育委員会との協議	34
2. 使用許可申請受付業務	35
3. 利用者対応業務	35

第1章 総則

1. 業務要求水準書の位置付け

本業務要求水準書は、泉南市立市民体育館等（以下「本施設」という。）において指定管理者が行う管理運営業務について、泉南市教育委員会（以下「教育委員会」という。）が求める最低限満たすべき業務の水準（以下「要求水準」という。）を示すものである。事業者は、要求水準を満たす限りにおいて、本施設の管理運営業務に関し、自由に提案を行うことができる。また、本施設の指定管理期間にわたって要求水準を遵守しなければならない。

なお、本業務要求水準書は、本施設の指定管理を行う事業者の募集及び選定に当たり、応募者を対象に交付する泉南市立市民体育館等指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）と一体のものとして提示するものであり、応募者に求める事業提案の前提条件を記載したものである。

応募者は、本業務要求水準書の内容を十分理解し、関係する法令、条例、施行規則及び募集要項等示された諸条件を遵守して提案を行うものとする。また、指定管理者は、本要求水準書に定める要求水準以上の管理運営を行うものとする。

2. 管理運営業務の目的

（1）本指定期間における管理運営の方向性

本指定期間においては、これまでの適正かつ安全・安心な施設管理の徹底を大前提としながら、民間事業者ならではの豊富な事業ノウハウや施設経営力等を最大限に活かした施設運営への転換を図るものとする。指定管理者が持つ企業力や独自の経営資源を活かした提案を広く歓迎し、質の高いサービス提供と地域共生社会の実現の拠点となる活気ある施設づくりを目指すものとする。

特に、これまで実施してきた自主事業については、参加状況や多様化するニーズを深く分析し、内容や手法を再構築するとともに、指定管理者が自ら企画・提案する「魅力向上事業」として、多様な地域住民の生きがい創出や主体的な社会参加につながる先進的で魅力あふれる取組を、自由な発想のもと積極的に企画・実施することを強く求める。

また、地域住民、スポーツ関係団体、学校園その他関係機関との連携を深め、地域に根ざした施設運営を進めるとともに、市及び教育委員会が推進するスポーツ関連施策や部活動地域展開等にも積極的に関わり、誰もが身近にスポーツ・レクリエーション活動を楽しみ、交流できる環境づくりを進め、地域スポーツの振興及び持続可能な地域コミュニティの形成に寄与することを求める。

（2）指定管理業務に対する心構え

指定管理者制度は、地方自治法第244条に規定される住民の福祉を増進する目的をもって行われる公の施設の管理運営について、民間事業者等が有するノウハウを活用

することにより住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置目的を効果的に達成するために設けられたものである。

したがって、本業務は公共性の高いものであり、指定管理者はその自覚をもって、公平・公正・中立の立場で、住民の福祉増進を図ることを第一の目的として業務を行うものとする。

また、安心・安全な施設運営に努めるとともに、民間事業者としての事業知見や運営手法を活かした創意工夫により、多角的で効率的かつ効果的な運営を積極的に行うものとする。

3. 管理運営に当たっての留意事項

指定管理者は、次に掲げる事項については特に留意し、善良な管理者の注意をもって適正に業務を遂行すること。

- (1) 関係法令等を遵守し、公平、公正かつ適正な施設運営を行うこと。
- (2) 利用者の意見及び要望を的確に把握・分析した上で適切なサービスや効果的なスポーツプログラムを提供し、利用促進に努めること。
- (3) 地域に根ざし、地域住民に身近な施設運営を行い、住民、地域団体、学校園その他関係機関との連携及び相互参画を推進し、地域スポーツの振興及び地域コミュニティの形成に努めること。
- (4) スポーツ・レクリエーション活動の普及及び振興を図るとともに、地域住民の健康の維持・増進及び生きがいづくりに寄与すること。
- (5) 施設、付属設備及び備品（以下「施設等」という。）の利用提供を行う際には、利用者の活動目的に合わせて適切な助言を行う等、親切丁寧に対応し、誰もが自分に合ったスポーツ及びレクリエーション活動を楽しめる環境づくりに努めること。
- (6) 年齢、性別、障害の有無、国籍等にかかわらず、誰もが安心して利用できるようインクルーシブな施設の管理運営方法について常に創意工夫し、多様な人々が共に参加し交流できる施設運営に努めること。
- (7) 市及び教育委員会が推進するスポーツ関連施策及び部活動地域展開等に協力すること。
- (8) 事故防止、安全管理及び危機管理には特段の注意と責任感をもって当たり、利用者が安全かつ安心して利用できるよう施設の管理運営を行うこと。また、事故及び災害等の発生時には迅速かつ適切に対応すること。
- (9) 個人情報を適正に管理するとともに、利用者のプライバシー保護及び情報セキュリティの確保を徹底すること。
- (10) 日常から保守点検を行うとともに、施設等を適切に維持管理し、予防保全や長寿命化、効率的なエネルギー使用を心掛け、管理運営費の削減及び環境負荷の低減に配慮した施設運営に努めること。

4. 本業務の概要

指定管理者は、次の業務を実施する。

(1) 施設運営業務

- ・ 受付・案内に関する業務
- ・ 利用許可に関する業務
- ・ 利用料金に関する業務
- ・ 営業活動業務
- ・ 情報発信業務
- ・ 苦情、要望、相談対応
- ・ その他指定管理者が利用を認める場所の運営業務

(2) 魅力向上事業実施業務

- ・ 利用促進及びサービス向上に資する事業の実施
- ・ 市及び教育委員会のスポーツ関連施策又は主催の行事等に対する協力業務
- ・ 泉南市スポーツ協会、泉南市スポーツ少年団及び泉南市スポーツ推進委員協議会との事業連携
- ・ 各種スポーツ用品等の貸出し
- ・ 部活動の地域展開への協力

(3) 施設維持管理業務

- ・ 建築物保守管理業務
- ・ 建築設備保守管理業務
- ・ 清掃業務
- ・ 環境衛生管理業務
- ・ 外構施設維持管理業務
- ・ 植栽維持管理業務
- ・ ウォーターサーバー維持管理業務
- ・ 保安警備業務
- ・ 修繕業務

(4) 経営管理に関する業務

- ・ 管理運営業務全般に共通する基礎事項

(5) その他の必須業務

- ・ 関係機関等との連絡調整
- ・ 緊急時対応に関する業務

5. 指定管理施設の概要

施設名	所在地	竣工年月	施設の概要（面積・面数・観客収容人員・付帯施設）
泉南市立 市民体育館	〒590-0521 泉南市樽井 2丁目26-1	S 53. 6	鉄筋コンクリート造地上2階 延床面積：4,270 m ² 敷地面積：7,281.13 m ² 競技場 I (1,141 m ²)

			競技場Ⅱ(365 m ²) 相撲土俵(64 m ²) 多目的室(205 m ²) トレーニング室(155 m ²) 身障者トレーニング室(155 m ²) 会議室Ⅰ(38 m ²) 会議室Ⅱ(34 m ²) 和室会議室(39 m ²) 固定席：182 人 夜間照明 更衣室 ロッカー シャワー トイレ
泉南市立 双子川 テニスコート	〒590-0505 泉南市信達 大苗代 160	S 58. 9	クラブハウス：鉄骨平屋造 延床面積：69. 4 m ² 全天候砂入り人工芝コート 3 面 更衣室 ロッカー トイレ
泉南市民球場	〒590-0535 泉南市りんくう 南浜 2 番地	H 8. 3	鉄筋コンクリート造地上 2 階 延床面積：664. 68 m ² 敷地面積：12, 232. 48 m ² グラウンド延べ面積：9, 519. 88 m ² グラウンド 1 面 固定席：約 300 人 夜間照明 スコアボード トイレ

第2章 業務実施体制

1. 業務従事人数の基準

指定管理者は、本施設の管理運営業務全体を、総合的に管理し調整する総括責任者を配置する。また、本業務の「施設運営業務」「魅力向上事業実施業務」「施設維持管理業務」「経営管理に関する業務」「その他の必須業務」（以下「各専門業務」という。）の業務ごとに業務責任者を定め、適切な業務実施体制を構築して業務を実施する。また、各業務責任者は、総括責任者を兼ねることができるものとする。

募集要項の「2. 管理・運営対象施設（2）開館・開場時間及び休館・休場日」に定める開館・開場時間中は施設の利用状況、利用者数、事業内容等に応じて必要な人員を配置し、本施設の管理運営を安全かつ円滑に実施するために適切な体制を確保すること。原則として、各専門業務ごとに適切な人員を1名以上配置すること。

2. 人員配置に当たっての留意事項

指定管理者は、人員配置に当たり、次に掲げる事項を遵守すること。

- （1）法令又は業務内容等により資格を必要とする業務については、有資格者を配置すること。
- （2）利用者の利便性及び安全確保を考慮し、適切な人員配置を柔軟に行うこと。
特に、大会やイベント、教室等の開催時には実施状況に応じて、予期せぬトラブル等にも適時、適切に対応ができる人員配置と体制を整えること。
- （3）防火管理者その他法令により選任が必要な者を配置すること。
- （4）市及び教育委員会との連絡調整及び緊急時対応を迅速に行うことができる体制を整備すること。
- （5）「1. 業務従事人数の基準」に示す業務のうち、総括責任者及び業務責任者は、指定管理者が直接雇用する者であること。
- （6）「1. 業務従事人数の基準」に示す人数内には、総括責任者及び業務責任者を含むことができる。ただし、スポーツ教室のインストラクター等の魅力向上事業に従事する人数を含めることはできないものとする。このため、「1. 業務従事人数の基準」内に示す職員がスポーツ教室等のインストラクター等に従事する際には、その間の不足人員を補充すること。
- （7）業務従事者の役割及び責任を明確にし、安全かつ円滑な施設運営を行うこと。また、業務実施体制及び配置する職員に関する名簿は、各業務開始前に教育委員会へ届け出ること。
- （8）総括責任者その他主要な業務従事者を変更するときは、あらかじめ教育委員会へ報告すること。ただし、緊急その他やむを得ない事由により事前の報告が困難な場合は、変更後速やかに報告すること。
- （9）安全管理、危機管理、救急救命（心肺蘇生・AED講習を含む。）、個人情報保護、人権擁護、障害者理解、ハラスメント防止及び地域志向の接遇等に関する研修を計画的に実施し、常に質の高いサービスを提供できるよう従事者の資質向上に努めること。

- (10) 業務従事者の欠員その他やむを得ない事由が生じた場合においても、施設の管理運営に支障が生じないように、必要な代替要員を確保できる体制を整えること。

3. 総括責任者等の配置について

本施設の管理運営は、事故やトラブル発生を未然に防ぐとともに、万一発生した場合にも迅速で適切な初期対応が求められる。したがって、責任者の選任は非常に重要であることから、熟慮の上、適材適所の配置を実施すること。

(1) 総括責任者の配置

① 業務内容

本施設全体を総括して管理する責任者を泉南市立市民体育館に1名以上配置すること。総括責任者は、本指定管理業務の専任とし、他施設との兼任は認めないものとする。

また、総括責任者が不在の場合は、その職務を代行する者として、副総括責任者又はこれに相当する者を必ず配置すること。

② 要求水準

総括責任者として下記の要件を満たす者を1名以上配置することとする。

ア 総括責任者として最適な能力を有し、職員の指導育成と指揮監督ができること。

イ 施設の設置目的を達成するための見識を有すること。

ウ スポーツ施設等の管理運営経験を豊富に有すること。

エ 指定管理者が直接雇用する正社員であること。

オ 甲種防火管理者（一般財団法人日本防火・防災協会認定）の有資格者であること。

カ 公認スポーツ施設管理士（公益財団法人日本スポーツ施設協会認定）の有資格者であること。

(2) 業務責任者の配置

① 業務内容

総括責任者を補佐するとともに、各専門業務を迅速かつ円滑に遂行するため、業務分野ごとに業務責任者を1名以上配置すること。

ただし、業務責任者は、業務遂行に支障がない範囲において、総括責任者又は副総括責任者が兼ねることができるものとする。

② 要求水準

業務責任者として下記の要件を満たす者を配置することとする。

ア 担当業務に関する専門的知識及び豊富な実務経験を有し、的確な判断と業務遂行ができること。

イ 指定管理者が直接雇用する正社員であること。

ウ 多角的かつ丁寧な姿勢を持ち、地域住民や利用者の視点や声を大切にしながら、担当業務に従事する職員に対し適切な指導及び監督を行うことができること。

エ 法令等により資格要件が定められている業務については、該当する有資格者であること。

(3) 職員配置

① 業務内容

本施設の設置目的を達成し、利用者の安全確保と利便性の向上を図るとともに、地域住民に寄り添った質の高いサービスを提供するため、開館・開場時間中は利用状況や事業内容に応じた適切な人員配置を行うものとする。

② 要求水準

職員配置に当たっては下記の要件を満たすものとする。

ア 「1. 業務従事人数の基準」に示す配置基準を常時遵守し、多種多様な地域住民や利用者を温かく迎え、誰もが安心して快適に利用できるよう、安全かつ円滑な施設運営体制を常時確保すること。

イ 混雑度や利用状況に応じて柔軟に増員できる人員配置体制を整備すること。

ウ 急病や欠員等の不測の事態が発生した場合においても、サービスの提供や施設運営に支障が生じないように、あらかじめ必要な代替要員を迅速に確保・補充できるバックアップ体制を整えること。

エ 利用者の生命と安全を守り、誰もが安心して利用できるよう、開館・開場時間中は心肺蘇生法及びAED等の救命応急処置に習熟した職員を常時1名以上配置すること。

オ 魅力向上事業を実施する際は、事業従事者を配置基準とは別枠で確保し、通常業務に支障を及ぼさないこと。

(4) 職員研修

① 業務内容

職員（委託先等の従事者及びパート・アルバイト等を含む。）の接遇技術の向上、コンプライアンスの徹底、安全及び危機管理意識の定着を図り、地域に根ざし、多種多様な地域住民から深く信頼される高品質なサービスを提供するため、計画的な研修体系を構築し実施すること。

② 要求水準

ア 業務開始前及び毎年度において年間研修計画を作成し、全職員に対して計画的かつ定期的に研修を実施すること。

イ 施設等の利用方法及び備品の安全な取扱い並びに保守管理に関する実務研修を実施し、安全・安心な施設利用環境を維持すること。

ウ 事故や災害、その他緊急事態を想定した研修及び訓練を実施し、事故防止や危機管理、救急救命等について職員の対応能力の向上に取り組むこと。

エ 研修内容は、「第1章2.（1）本指定期間における管理運営の方向性」を十分に理解し、これらを実践・実現するために必要な資質及び能力を最大限に向上させるものとする。

4. 業務従事者の服務について

指定管理者は、本施設の業務に従事する者（以下「業務従事者」という。再委託先等の従事者も含む。）に対し、公の施設を管理運営する者としての責任と自覚を持たせ、常に良好な服務態度を保持させるため、次に掲げる事項を遵守させなければならない。

- （１）法令、条例、規則等及び本要求水準書を遵守し、勤務時間中は職務に専念し、誠実かつ迅速に業務を行うものとする。
- （２）公の施設の従事者として、自覚と高いコンプライアンス意識を持ち、常に品位を保持するとともに、地域住民や利用者の信用を失墜させるような言動や不正行為を固く禁ずる。
- （３）地域住民及び利用者に対しては、常に親切、丁寧かつ温かみのある対応を徹底し、特定の者に対する不当な差別的取扱いや便宜供与が生じないようにするとともに、寄せられた意見や要望には誠心誠意対応し、揺るぎない信頼関係の構築に努めるものとする。
- （４）業務上知り得た個人情報及び秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。なお、指定管理期間が終了し、又は従事者の職を退いた後においても同様とする。
- （５）勤務時間中は、利用者が指定管理者の職員であることを容易に識別できるよう、統一された制服等を着用し、名札等を常時着用すること。また、親しみやすさと清潔感のある身だしなみを徹底すること。
- （６）総括責任者をはじめとする各業務責任者は、自ら規範を示して健全な職場環境を醸成し、地域に開かれた施設運営ができるよう、他の業務従事者を適切に指導、監督すること。
- （７）地域コミュニティとの調和を図り、業務従事者相互の連携と協力を密にすることで、地域に根ざした管理運営体制を維持すること。
- （８）施設、付属設備及び備品は地域住民の貴重な財産であることを認識し、適切かつ慎重に取り扱うものとする。

第3章 施設運営業務

1. 受付・案内に関する業務

本施設の利用に関して、次に掲げる事項に留意して、本施設の利用の案内、利用許可申請の受付、利用許可及び利用料金の徴収等、適時適切に業務を行うものとする。

(1) 開館・開場時間及び休館・休場日の設定

① 業務内容

- ア 開館・開場時間及び休館・休場日の設定を行い、開館スケジュール等を周知すること。
- イ 利用者のニーズを踏まえ、団体利用枠と個人利用枠のバランスも考慮しながら、スペースや時間枠を最大限に活用し、稼働率を向上させることができるよう工夫すること。

② 要求水準

- ア 開館日及び開場時間は、募集要項の「2. 管理・運営対象施設（2）開館・開場時間及び休館・休場日」に定めるものとする。
ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、あらかじめ教育委員会の承認を得て、これらを変更又は臨時に休館日を定めることができる。
なお、利用ニーズを踏まえ、必要に応じ開館・開場時間等の変更について提案すること。
- イ 多種多様な地域住民に対して、分かりやすく周知すること。

(2) 総合受付・案内業務（利用終了時対応、利用制限、見学者対応等を含む）

① 業務内容

- ア 本施設の利用提供を行うに当たって、次のとおり利用に係る受付・案内業務を行うこと。
- イ 総合受付窓口を設置し、利用者等の入退場の管理のほか、施設に関する説明や施設の空き状況（利用許可申請の受付の可否等）について、スムーズかつ親切丁寧に案内すること。
- ウ 団体利用の受付・案内業務
 - 団体利用に関する案内
 - 設営の立会い（設営物がある場合）
 - 設備の受け渡し、利用方法の説明
 - 団体利用に関する打ち合わせ及び必要書類の配付
- エ 個人利用の受付・案内業務
 - 個人利用に関する案内
 - 設備の受け渡し、利用方法等の案内
 - 個人利用者の入退場の管理
- オ 見学者、視察者等来訪者の受付・案内業務

② 要求水準

- ア 開館日時等の案内及び情報発信

- 開館日時、利用形態及び利用料金等の案内について、多角的な視点から周知方法を工夫すること。
- ウェブサイト・SNS 等を活用し、利用者が手軽に情報を入手することができるよう工夫すること。
- 修繕や設備点検等により施設等の使用を制限する場合は、教育委員会へ報告の上、可能な限り事前に利用者へ周知すること。ただし、緊急その他やむを得ない場合は、この限りではない。

イ イベント等開催時の利用者との事前打ち合わせの実施

- イベント等の主催者に対しては、事前に利用内容の確認や打合せを丁寧に行うとともに、施設の効果的な活用及び事業の円滑な実施に向けた企画・提案・助言を行うこと。
- 大規模なイベント等の利用申請に対しては、施設及び駐車場の収容能力、周辺交通への影響等を総合的に考慮して調整を行うこと。周辺道路における渋滞や路上駐車等の課題が見込まれる場合は、主催者への協力要請や混雑緩和策の提案等を行い、地域環境に配慮した適切な管理運営に努めること。
- 施設内及び駐車場の混雑が予想される場合は、主催者と連携した案内体制の構築や誘導看板の設置等、適切な混雑対策を講じること。
- 効果的な車両誘導やトラブル防止に向けた運用方法（駐車場管理に関する手順等）を整理し、安全な運用に努めること。
- 利用に伴う注意事項等を明記した書類を事前に周知すること。

ウ 設営立会い及び付属設備の安全利用のサポート

- 利用に際して設営物や付属設備等の利用がある場合は、事故防止や施設等の保全に配慮しつつ、利用者が安全かつ円滑に使用できるよう、適時適切な立会い、設備の利用方法の教示及びサポートを行うこと。

エ 多種多様な利用者に配慮した対応

- 子ども、高齢者、障害のある方、外国にルーツのある方をはじめとする多様な利用者が、不自由なく安全かつ安心な環境で施設を利用できるよう、柔軟な配慮や丁寧な案内に努めること。

オ 利用マナーの周知と安全確保及び適正な対応

- 誰もが快適に利用できるよう利用上の注意事項やマナーの周知に努め、危険な行為や他の利用者の迷惑となる行動が見受けられる場合は、安全確保の観点から適切な対応を行うこと。
- 利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、巡回、注意喚起その他必要な安全管理を行うこと。

カ 利用終了後の施設及び備品の点検

- 施設の利用終了後は、施設等の良好な状態維持及び安全確保のため、事後点検（破損・汚損の有無、備品の返却確認等）を確実にすること。

キ 見学者・業務視察者への柔軟な対応

- 一般見学者及び業務視察者からの申し入れに対しては、教育委員会と必要な連携を図りつつ、誠意をもって柔軟に対応するとともに、その

対応実績を適切に記録・管理すること。なお、対応に当たっては他の利用者のプライバシー保護に配慮すること。

2. 利用許可に関する業務

(1) 利用の手引き等の作成

① 業務内容

各施設の特性や想定される利用形態、利用申請等に係る条例、施行規則等をよく理解した上で、本施設の利用の手引き、施設等の貸出台帳、日報等の様式を作成すること。

② 要求水準

ア 本施設の利用方法等の案内について、多角的な視点から周知方法を工夫すること。

イ イベント・大会等の開催に係る本施設の利用に関して、施設の保全と行事の実施を円滑かつ効率的に行うため、注意事項等をまとめて利用の手引きを作成すること。また、利用申請時や事前打合せ時には、それらを適切に周知すること。

(2) 利用申請の受付及び許可

① 業務内容

施設等の利用許可申請書を受け付け、内容を審査の上、利用許可書の交付等を行うこと。詳細については、条例及び施行規則等に基づいて手続きを行うこと。

② 要求水準

ア 条例及び規則等に基づく適正かつ厳正な審査・許可

条例、施行規則及び本要求水準書等を遵守し、公の施設としての公平性・公正性を確保した上で、適正かつ迅速に審査及び利用許可（団体利用における許可書の交付、個人利用における利用券の発行等）を行うこと。

イ 利便性向上に向けた柔軟な申請サポート

多種多様な地域住民がスムーズかつ手軽に手続きを行える環境づくりに努めること。

ウ 不適切な利用の防止と利用制限の適切な判断

申請内容の確認に当たっては、公序良俗に反する利用、暴力団等の不当な利益となる利用、施設・設備の損傷のおそれがある利用等を未然に防止するため、必要に応じて利用目的や利用方法の詳細を確認すること。

不相当と認められる場合は、法令・条例及び施行規則等に基づき、利用の制限又は不許可等の適切な措置を講じること。なお、判断が困難な場合その他必要がある場合は、教育委員会と協議すること。

エ 申請情報の厳重な管理とプライバシー保護

利用申請に伴い収集した個人情報及び利用履歴等の各種データは、関係法令及び泉南市情報セキュリティポリシーに基づき厳重に管理し、目的外利用や情報漏洩を防止すること。

(3) 施設予約システムの運用

① 業務内容

利用者の利便性や事務の適正化及び効率化等を図るため、インターネット環境を利用した施設予約システムを用いて上記(1)(2)の業務を行う。

施設予約システムの管理は教育委員会が行う。また、施設予約システムの運用に係る管理経費及び専用機器(PC2台、プリンター1台)の使用に必要な経費についても教育委員会が負担する。

② 要求水準

ア 施設予約システムの適正な運用及びデータ管理

- 施設予約システムを適正に操作・運用すること。
- システム障害や予期せぬ不具合等が発生した場合は、速やかに教育委員会及びシステム保守事業者へ連絡し、円滑な復旧と対応に努めること。
- 適宜システム保守事業者と運用に関する調整を行うこと。

イ 多種多様な地域住民に配慮したシステム利便性の確保

- 子ども、高齢者、障害のある方、外国にルーツのある方をはじめとする多様な利用者に配慮し、デジタルデバイド(情報格差)の解消に向けたきめ細やかな運用を行うこと。

ウ 専用機器の適正管理と情報セキュリティの徹底

- 教育委員会から貸与される専用機器(PC2台、プリンター1台)について、善良な管理者の注意をもって適切に維持・管理すること。
- 関係法令及び泉南市情報セキュリティポリシーを遵守し、端末の不正利用や個人情報の漏洩・紛失等を防止するための厳重なセキュリティ対策(アクセス権限管理、端末の盗難防止策等)を徹底すること。

3. 利用料金に関する業務

(1) 利用料金の設定

① 業務内容

条例に規定された範囲内で事前に市長の承認を受けた上で、利用料金を定めること。

料金設定に当たっては、それぞれの施設の特性や利用形態、条例及び施行規則等を十分に理解した上で、市と協議を行い決定すること。

② 要求水準

ア 条例に基づく適正な利用料金の設定と事前承認

- 条例に規定する額の範囲内で適正な利用料金を定め、事前に市長の承認を得ること。
- 利用者の立場に立った利用料金表を作成し周知すること。

イ 合理的な料金設定と利用促進に向けた提案

- 利用料金の設定に当たっては、市民ニーズや地域住民が利用しやすい価格帯を調査・分析した上で、合理的な料金設定を行うこと。
- 利用者満足度や稼働率向上に繋がるよう、柔軟な料金体系を構築すること。

(2) 利用料金の徴収及び管理

① 業務内容

利用料金を徴収し、必要に応じて還付し、帳簿等で適正に管理すること。

② 要求水準

ア キャッシュレス決済等の導入と利便性向上

利用者の利便性向上及び窓口業務の効率化を図るため、キャッシュレス決済手段を1種類以上導入すること。また、オンライン決済の活用について積極的に検討すること。

イ 金銭管理体制の徹底と正確な収支・売上の記録

徴収した利用料金及び売上データについては、盗難・紛失・不正等を未然に防ぐ厳重な管理体制を整備し運用すること。

徴収・減免・還付の実績について正確に記録・保存し、定期的に報告すること。また、教育委員会から求めがあった場合は、速やかに報告すること。

4. 営業活動業務

(1) 稼働率向上及び多角的な利用促進のための営業活動

① 業務内容

本施設の設置目的を効果的に達成し、稼働率の向上及び利用促進を図るため、積極的かつ効果的な営業活動を実施すること。

地域の潜在的な利用ニーズを開拓・発掘し、施設の有効利用を推進すること。

② 要求水準

ア 施設の理念等に基づく営業及び広報戦略の立案

本施設の設置目的に基づき、各施設の特性等を総合的に勘案した上で、具体的かつ実効性のある営業及び広報戦略を立案すること。

イ 明確な営業目標の設定と積極的な営業展開

施設ごとに明確な営業目標（稼働率向上、新規利用団体数、利用者数等）を設定し、稼働率が低い時間帯及び施設の有効利用も含め、目標達成に向けて積極的な営業活動を展開すること。

ウ インクルーシブな利用機会の創出と参加促進

誰もが安心・安全にスポーツやレクリエーション活動に参加できるよう、柔軟な提案を行い、参画と交流を促す営業活動に努めること。

エ 目標達成度のモニタリングと継続的な業務改善

定期的に営業目標の達成度や活動成果についてモニタリングを行い、分析結果に基づき営業手法や戦略の迅速な見直し・改善を繰り返すことで、稼働率向上及び多角的な利用促進に向けて、より効率的かつ効果的な営業活動を推進すること。

5. 情報発信業務

(1) 多種多様な地域住民に向けた効果的な情報発信

① 業務内容

利用者の満足度の向上及び利用促進を図るため、民間事業者としての情報発信力及び広報技術を最大限に活用し、効果的な情報発信を行うこと。

② 要求水準

ア Web メディア等を活用した魅力発信と露出度の向上

本施設の公式ウェブサイトや SNS 等の開設・運用を行い、開館スケジュール、施設空き情報、イベント・教室の最新情報等をタイムリーかつ魅力的に更新すること。

検索エンジン最適化やデジタルツールの活用により、インターネット上での露出度を高め、認知度拡大と利用促進を図ること。

イ 新規利用者獲得に向けた施設案内の作成及び活用

初めて施設を利用する地域住民や団体が、利用手順、設備状況、注意事項等を直感的に把握できる分かりやすい施設案内用リーフレットを作成及び配布すること。

ウ インクルーシブな視点に基づく情報アクセシビリティの確保

多種多様な地域住民に必要な情報が適切に行き届くよう、情報伝達の工夫（例：多言語表記、ふりがな表記、ピクトグラムの使用等）に努めること。

6. 苦情、要望、相談等への対応業務

① 業務内容

利用者等から寄せられる苦情、要望及び相談は、施設の適切な管理運営やサービス改善を図る上で貴重な指針となるため、これらに真摯に向き合い、誠実に対応すること。

② 要求水準

ア 意見や要望を寄せやすい環境の整備

利用者が気軽に意見・要望等を寄せられる環境を整備すること。

イ 誠実・迅速な対応と正確な記録・管理体制の徹底

寄せられた苦情・要望等に対しては、常に親切・丁寧かつ真摯な態度で迅速に対応すること。

対応内容や経緯等を正確に整理・記録し、適正に保管・管理すること。

ウ 施設運営改善への反映と教育委員会への報告

寄せられた苦情・要望等は定期的に分析・検証を行い、施設運営やサービス内容の改善に積極的に活かすこと。

緊急を要する不具合やトラブル、重大・悪質な苦情等が発生した場合は速やかに対応し、遅滞なく教育委員会へ報告・相談を行うこと。

エ スポーツ・レクリエーション活動に関する相談対応

利用者のスポーツ・レクリエーション活動に関する相談に積極的に応じ、必要な情報提供、助言等を行うとともに、健康増進に向けた啓発活動を行うこと。

7. 共有スペースの賑わい創出業務

① 業務内容

本施設の有効活用及び利便性向上を図る観点から、競技場等の貸出スペース以外の共用スペース（敷地内広場、エントランスホール、通路等）について、利用者の利便・快適性に資する目的で使われる場合は、教育委員会の承認を得て利用許可を行い、利用料金等を徴収することができるものとする。

② 要求水準

ア 共用スペース等の活用

通常の施設利用及び安全な動線確保に支障のない範囲において、次に掲げるような共用スペース等を有効活用した取組を企画・実施し、利用者の利便性向上及び地域への愛着が湧くような工夫を図ること。

- 敷地内広場等を活用した地域の憩いの場及び異世代交流の場の創出（例：休憩スペースやベンチの設置等）
- 清涼飲料水・軽食等の自動販売機の設置及び適切な管理・運営
- 施設の設置目的に合致したイベント開催時等における適切な物販ブースやキッチンカー等の出店・運営

イ 事前協議の実施と適正な維持管理・美観の保持

- 本業務の実施に当たっては、あらかじめ教育委員会と十分な協議を行い、承認を得た上で実施すること。
- 設置物や店舗等の乱雑な配置により施設の美観や景観を損なうことのないよう整然とした配置に留意し、車椅子使用者や子ども等の安全な通行動線を十分に確保すること。

ウ 既存施設・周辺環境及び利用者等への配慮

物販や飲食等の出店・設置に当たっては、衛生管理、ゴミ処理、防犯及び防火管理を徹底し、安全・安心で快適な利用環境を維持すること。

第4章 魅力向上事業実施業務

本施設の設置目的及び本市の地域特性を十分に踏まえた上で、条例に規定する指定管理者が行う業務のほか、これまでの施設管理の枠組みにとらわれない民間事業者ならではの豊富なノウハウ、経営力及び自由な発想を遺憾なく発揮し、自らの企画・立案による「魅力向上事業」を積極的に実施するものとする。

事業の採算性と持続可能性を高め、得られた成果や利益の一部を施設運営及び地域住民に適切に還元する循環型の事業運用を行うこと。

健康づくり及び地域交流の促進に資する魅力向上事業を積極的に企画・立案し効果的に実施するとともに、地域スポーツの振興及び地域コミュニティの形成に寄与すること。

指定管理者は、魅力向上事業を行うに当たっては、あらかじめその事業内容、収支計画、参加料等を明らかにした上で、事前に教育委員会の承認を得るものとする。なお、この場合において、条件を付して承認する場合がある。

魅力向上事業は、自らの責任と負担により事業を実施するものとし、指定管理料からの支出は行わないこと。そのため、指定管理者は自らの負担又は魅力向上事業に係る収入によって実施できるよう計画すること。

指定管理者の候補者選定後に、本業務の実施内容等に関し、改めて協議すること。

1. 利用促進及びサービス向上に資する事業の実施

① 業務内容

施設規模に応じた魅力を最大限に発揮し、多種多様な地域住民に配慮した取組を展開すること。

② 要求水準

ア インクルーシブな機会の定常展開

誰もがスポーツ・レクリエーション活動に親しみ、その楽しさを共有しながら相互に交流できるインクルーシブな機会（例：ユニバーサルスポーツの普及・推進を目的とした通年教室又はイベントの実施等）を常に創出すること。

イ 健康増進及び社会参加の促進

健康の維持増進及び生活の質の向上、社会参加につながる事業を企画・実施すること。

ウ 継続的な交流を育む教室等の企画及び実施

地域住民が定期的かつ継続的に参加することができ、参加者同士の交流の場となるような教室を企画・実施すること。

エ スポーツ等に親しむきっかけづくり

地域住民が気軽に参加でき、継続的なスポーツ・レクリエーション活動の実施のきっかけとなるような教室等を企画・実施すること。

オ 事業の適時適切な改善

より魅力的な事業となるよう適宜改善を行うこと。

2. 市及び教育委員会のスポーツ関連施策又は主催の行事等に対する協力業務

① 業務内容

市及び教育委員会が推進するスポーツ関連施策又は主催等のスポーツイベントやその他の行事等に対し、指定管理者として必要な協力を行うこと。

② 要求水準

ア 市及び教育委員会の事業に対する包括的な協力

市及び教育委員会が実施するスポーツ関連施策又は主催等のスポーツイベント、その他の行事等について、施設利用に係る調整、会場設営・撤去、利用者案内及び広報、その他指定管理者として必要な協力・支援を行うこと。

3. 泉南市スポーツ協会、泉南市スポーツ少年団及び泉南市スポーツ推進委員協議会との事業連携

① 業務内容

長きにわたって本市のスポーツ振興に寄与している団体である、泉南市スポーツ協会、泉南市スポーツ少年団及び泉南市スポーツ推進委員協議会（以下「各種スポーツ関係団体」という。）と連携し、さらなるスポーツの振興及び健康増進に資する取組に協力すること。

② 要求水準

ア 公平性・公正性の厳格な確保と適切なサービス体制

各種スポーツ関係団体と連携し、公の施設としての公平性・公正性を確保した上で、適正にサービス体制を確保すること。各種スポーツ関係団体と緊密に連携しつつも、公の施設であることを強く認識し、特定の団体・利用者に偏ることなく中立・公正かつ透明性の高い管理運営を徹底すること。その上で、利用者の誰もが平等に利用できるよう、適正なサービス提供体制を確保すること。

イ 行事の円滑な実施への協力

施設の効果的な活用及び行事の円滑な実施に向け、必要な企画・提案及び助言を行い、協力すること。

ウ 窓口ワンストップ対応による施設利用者の利便性向上

各種スポーツ関係団体の活動や事業が円滑かつ効果的に推進されるよう、施設利用者及び地域住民の利便性向上を図る観点から、施設利用に合わせてワンストップで手続きを行える環境（例：施設窓口において各種事業の申込書等の受領・取次ぎを行う等）を整え、指定管理者として適切に協力・支援を行うこと。

4. 各種スポーツ・レクリエーション用品等の貸出し

① 業務内容

利用者ニーズを踏まえて施設の利用促進及び利便性向上に資するスポーツ・レクリエーション用品等を常に良好な状態で利用できるよう維持管理し、適切に貸出すこと。

② 要求水準

ア 利用方法の開拓及び利便性向上

多種多様な施設利用方法の開拓及び利用者の利便性等の向上に積極的に努めること。

イ 利用障壁の軽減によるスポーツ・レクリエーション機会の拡大

利用者が個々で購入及び運搬・準備することが困難な備品・用具等（例：大型備品、トレーニングマシン、海外製スポーツ用品、ニュースポーツ用品等）の導入を積極的に検討し、貸出しの充実を図ること。

ウ 賑わいと地域交流を育む備品の積極導入

敷地内広場及びエントランスホール等の共有スペースを活用した交流の場の創出に必要な備品・用具等（例：昔あそび、ボードゲーム、絵本・雑誌等）の導入を積極的に検討し、貸出しの充実を図ること。

エ 有償貸出時の事前協議

有償で貸し出す場合は、事前に教育委員会と協議を行うこと。

5. 部活動の地域展開への協力

① 業務内容

市及び教育委員会が推進する部活動地域展開に協力すること。

② 要求水準

ア 施策等への協力

市及び教育委員会が実施する部活動地域展開に関する施策、実証事業、説明会等について、必要な協力を行うこと。

イ 関係機関との連携及び施設利用調整

学校、認定地域クラブ、その他関係団体及び関係機関と連携し、活動場所の確保、施設利用調整、その他部活動地域展開の円滑な実施に必要な協力を行うこと。

ウ 安全かつ円滑な受入体制の確保

部活動地域展開に伴う施設利用について、安全かつ円滑に受け入れること。

エ 市及び教育委員会からの要請に対する柔軟な対応

市及び教育委員会から要請があった場合は、指定管理者として部活動地域展開に必要な協力を行うこと。

第5章 施設維持管理業務

1. 建築物保守管理業務

① 業務内容

ア 対象範囲

本施設における建築物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段、付属物等のすべての構築物の各部位

イ 業務目的

建築物が正常な機能を維持し、利用者が安全・快適に施設を使用できるよう点検及び保守等を行う。

ウ 不具合発生時の対応

建築物が正常に機能しない場合、又はそのおそれが明らかになった場合は、適切な方法により応急対応を行うとともに、速やかに教育委員会へ報告すること。

② 要求水準

ア 建築物に対して、関連法令等の規定や「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、法定点検（建築基準法第12条に規定する点検等）を実施すること。

イ 点検に当たっては、特に天井・外壁の雨漏り・劣化、床、階段、手すり等の劣化・損傷等、利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行うものとする。

ウ 建築物の仕上げ材等の結露やカビの発生防止、開閉・施錠装置、自動扉等の正常な作動ができるように保つ等、日常的な保守を行うものとする。

エ 建築物の不具合を発見した際には、速やかに教育委員会に報告すること。

オ 劣化診断や劣化判定の結果、修繕が必要とされる不具合については、市と協議の上、修繕等の決定を行うものとする。

カ 指定管理者の責に帰すべき事由による建築物の更新費用は、指定管理者の負担とする。

キ 本施設は、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（以下「ビル管理法」という。）に基づく特定建築物となるため、同法並びに同施行規則を遵守して各種業務を遂行するものとする。

2. 建築設備保守管理業務

① 業務内容

ア 対象範囲

本施設に設置されている電気設備、空調・換気設備、給排水衛生設備、消防設備、放送・音響設備その他の建築設備全般

イ 業務目的

設備が正常に機能する状態を保持し、利用者が安全かつ快適に施設を使用できるよう、運転・監視、点検、保守等を行う。

ウ 不具合発生時の対応

正常に機能しない場合、又はそのおそれが明らかになった場合は、適切な方法により応急対応を行うとともに、速やかに教育委員会へ報告すること。

② 要求水準

建築設備に対して、関連法令等の定めを遵守するとともに「建築保全業務共通仕様書」を参考にして、日常点検、定期点検、保守等を実施すること。

ア 運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する電力、用水、燃料等の需給状態を管理すること。また、設備に応じて、適切な運転記録を残すこと。

イ 日常点検及び保守業務

市が示すマニュアルに基づき、日常の機器運転管理、点検、保守を行うものとする。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

ウ 法定点検（定期点検含む）及び保守業務

関連法令の定めにより、点検を実施すること。また、法令に点検の定めがない設備についても、設備の性能及び機能を適切に維持するため、設備の特性及びメーカー推奨等を踏まえ、必要な点検及び保守を行うこと。その際に、必要な消耗品の保守・更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

エ その他

- 建築設備の不具合を発見した際には、速やかに教育委員会に報告すること。
- 劣化診断や劣化判定及び修繕が必要とされる不具合については、教育委員会と協議の上、修繕の決定を行うものとする。
- 指定管理者の責に帰すべき事由による建築設備の更新費用は、指定管理者の負担とする。
- 定期点検・報告等の費用は、指定管理料に含まれるものとし、法令点検等の対応等は原則として指定管理者が行うこと。なお、点検等に当たり、施設の所有者の証明書類等が必要な場合は、教育委員会が貸与し、又は準備することとする。

3. 清掃業務

① 業務内容

ア 対象範囲

本施設における建築物（内部・外部）及び敷地内

イ 業務目的

建築物内外の仕上げ面、什器・備品・器具等を適切な頻度で清掃し、施設の良好な環境衛生及び美観を保持する。

ウ 清掃計画の作成

施設の利用状況、汚損状況、仕上げ材の性質等を踏まえた適切な清掃計画を作成し、必要な清掃を実施すること。

② 要求水準

ア 業務全般について

- 清掃に関しては、「建築保全業務共通仕様書」を参考に実施すること。
- 業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令を遵守し厳重に管理すること。
- 作業においては、電気、水道等の節約に努めるものとする。

イ 利用者による清掃

施設の貸出・利用に当たっては、利用者に対し、利用者が行う清掃及び忘れ物の確認を行うよう適切に案内すること。行事及びその他興行等で施設が使用される場合には、原則として主催者等が、本施設内外（外構施設を含む）で発生したごみ等を処理するとともに、使用した施設内等の簡易的な清掃・整備を行うこととする。

ウ 日常清掃

施設内外を常に清潔な状態に保つための清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。また、消耗品は、常に適切に補充された状態にするものとする。

エ 定期清掃

日常清掃では実施しにくい清掃については、定期清掃を実施すること。

オ 特別清掃

高所での作業や利用者制限を伴う清掃については、特別清掃を実施すること。行事及びその他興行等の開催前後には、特に汚れが目立つ箇所の清掃を重点的に行うものとする。

カ その他

日常清掃、定期清掃及び特別清掃のほかにも、利用者等に不快感を与えないよう、必要に応じて清掃を実施すること。また、殺菌剤等の薬剤を使用する場合は、環境及び安全性に配慮して選定するとともに、使用量の削減を図るものとする。

4. 環境衛生管理業務

① 業務内容

ア 業務目的

本施設の衛生的かつ快適な環境を確保する。

イ 実施事項

関係法令等に基づき、以下の管理業務を実施すること。

- 空調及び給排水衛生設備等の適切な管理
- ごみ処理
- 害虫駆除
- その他必要な環境衛生管理

② 要求水準

ア 関係法令により資格者の選任等が必要な場合は、必要な資格を有する者を適切に選任し、法令等に基づき、環境衛生管理を行うこと。

イ 受水槽、貯水槽及びその付属部の清掃・点検及び検査を適切に行うものとする。

ウ 害虫駆除業務を適切に行うものとする。

エ 施設内で発生する廃棄物は、関係法令及び本市の関係条例等に従い適切に分別し、処理すること。

5. 外構施設維持管理業務

① 業務内容

ア 対象範囲

本施設の門扉、手すり、フェンス、側溝、舗装、縁石、埋設配管、マンホール、排水桝その他の外構施設全般

イ 業務目的

外構施設が正常な機能を保持し利用できるよう、必要な点検、清掃及び保守を行うこと。

② 要求水準

ア 外構施設に対して、関連法令等の定めや「建築保全業務共通仕様書」を参考に、日常点検、定期点検、日常清掃等を実施すること。

イ 点検に当たっては、利用者の安全性、快適性に配慮し、外構施設の劣化・損傷等の点検を行うものとする。

ウ 日常清掃に当たっては、必要な清掃を行い、外構施設を清潔かつ良好な状態に保つこと。

エ 外構施設の不具合を発見した際には、速やかに教育委員会に報告すること。

オ 劣化診断や劣化判定及び修繕が必要とされる不具合については、教育委員会と協議の上、劣化等の判断、修繕の決定を行うものとする。

カ 指定管理者の責に帰すべき事由による外構施設の更新費用は、指定管理者の負担とする。

6. 植栽維持管理業務

① 業務内容

ア 対象範囲

本施設の敷地内における植栽

イ 業務目的

適切な維持管理を行うことにより、安全かつ良好な施設環境を維持すること。

② 要求水準

ア 植物の種類、形状、生育状況に応じ、適切に維持管理を行うものとする。

イ 使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定すること。

ウ 施肥、灌水及び病害虫の防除等を行い、植物を常に良好な状態に保つものとする。

エ 剪定、刈り込み及び除草等を適宜行い、利用者及び通行者等の安全確保及び美観を保つものとする。

7. ウォーターサーバー維持管理業務

① 業務内容

ウォーターサーバーの設置及び維持管理

② 要求水準

ア 市民体育館に、ウォーターサーバーを適切な台数を設置すること。

イ 衛生面及び安全面に配慮し、利用者が適切に利用できる状態を維持すること。

8. 保安警備業務

① 業務内容

ア 業務目的

建築物内部及び敷地内の防犯・防火・防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる保安警備業務を行う。

イ 法令等の遵守

施設の特性を十分に考慮し、警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関連法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。

ウ イベント開催時等の対応

大会・イベント等の開催時における来場者や車両等の誘導・警備は、原則として主催者が実施するものとする。指定管理者は主催者と必要な調整を行い、安全かつ円滑な施設利用を確保すること。

② 要求水準

ア 本施設の特性、利用状況及び開館・閉館時間等を踏まえ、機械警備その他必要な警備体制を整備し、防犯、防火及び防災に適切に対応すること。

イ 閉館時においても、異常の発生を適切に把握し、必要に応じて関係機関への通報、現場確認その他必要な対応を行うこと。

ウ 防犯設備及び警備設備を適切に管理し、常に正常に機能する状態を維持すること。

9. 修繕業務

① 業務内容

ア 対象範囲

本施設における建築物、建築設備、備品及び外構施設

イ 実施事項

- 修繕計画を策定すること。
- 指定管理者が負担する修繕を適切に実施すること。
- 教育委員会が実施する修繕に必要な協力を行うこと。

② 要求水準

ア 指定管理中の修繕計画を策定するとともに、中長期的に修繕が必要と見込まれる箇所及びその概算経費を整理し、教育委員会へ報告すること。

イ 修繕については、募集要項（別紙1）「教育委員会と指定管理者とのリスク分担表」に基づき、協議の上、教育委員会が実施する修繕と指定管理者が行う修繕とに区分すること。また、計画外の修繕の必要が生じた場合は、速や

かに教育委員会へ報告し、リスク分担及び費用負担区分に基づき必要な対応を行うこと。

ウ 修繕内容が確認できる書類、図面及び写真等を適切に記録及び保管し、教育委員会から求めがあった場合は提出すること。

エ 次年度に必要と見込まれる修繕について、その内容、必要性、概算費用等を教育委員会へ報告すること。

第6章 経営管理に関する業務

1. 管理運営業務全般に共通する基礎事項

(1) 情報公開、個人情報の保護及び秘密の保持に係る業務

① 業務内容

情報公開、個人情報の保護及び秘密の保持に関して、関係法令及び本市の関係条例等に基づき、自らこれらに必要なマニュアル等を作成し、開示請求や個人情報等の保護に係る必要な措置等を講じること。

② 要求水準

ア 情報公開

泉南市情報公開条例を遵守するとともに、本施設の管理運営に伴って作成又は取得した文書等について、開示請求があった場合速やかに対応できるよう必要な措置等を講じるものとする。

イ 個人情報の保護

本施設の管理運営に当たり、個人情報の取扱いに関し以下のことを遵守するものとし、取扱いについてはマニュアル化すること。

- この管理運営業務の実施上知り得た個人情報に関して、指定期間中はもとより管理運営業務終了後においても機密として保持し、開示、漏えい又はこの業務の目的外に利用しないこと。ただし、法令により開示が義務付けられ、司法又は行政の命令に基づいて開示の要求がなされた場合は、この限りではない。
- 個人情報の取扱いに当たっては細心の注意を払うとともに、個人情報の保護に関する法律等の関係法令を遵守すること。
- 個人情報の漏えい等の事故が発生し又は発生のおそれがある場合は、直ちに教育委員会に報告するとともに防止措置を講じること。
- 指定管理者の責に帰すべき事由により個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、指定管理者の責任において必要な対応を行うこと。

ウ 秘密の保持

指定管理業務において知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。この守秘義務は、管理運営業務終了後においても同様とする。

(2) 必要な書類の作成及び保存、管理に係る業務

① 業務内容

文書管理マニュアル等を作成の上、本施設の管理運営に伴って発生する様々な書類等の作成、整理、保存及び管理を行うこと。

② 要求水準

- ア 利用許可申請・許可書、利用料金徴収関係書類、各種台帳、收受文書、その他業務上必要な各種文書等を作成し、整理、保存及び管理を適切に行うこと。
- イ 本施設の利用状況（利用者数・利用団体数等）及び利用料金等、運営状況を示す上で必要なデータを電子媒体により把握及び整理を行うこと。

- ウ 利用状況及び利用料金については、通常利用と減免利用別に区分して集計すること。
- エ 帳票やデータ等は、事業報告、モニタリング及び教育委員会の施策検討に活用できるよう、利用者数、利用種別、利用施設、利用時間帯等、施設の利用実態を把握・分析できる形で整理すること。また、個人情報の保護に十分配慮した上で、居住地域、年齢層等の利用者属性等についても把握・分析すること。
- オ 指定管理者として作成した帳簿書類（会計帳簿書類、業務記録簿等）は、法令等に別段の定めがある場合を除き、当該作成年度終了後5年間保存すること。

（３）保険への加入

① 業務内容

本施設の指定管理者として必要とされる賠償責任保険に加入すること。

② 要求水準

指定管理業務の実施に伴い、利用者、その他第三者に対する損害賠償責任が生じた場合に対応できる賠償責任保険に加入し、指定期間中継続して補償を確保すること。

（４）事業計画書作成業務

① 業務内容

毎年度事業計画書を作成し、教育委員会へ提出すること。

② 要求水準

ア 指定管理者の提案内容をもとに、事前に教育委員会と綿密な協議・調整を行った上で、教育委員会が定める日までに事業計画案を作成・提出し、教育委員会の承認を受けること。

イ 魅力向上事業については、具体的な事業内容、実施日程、収支計画、参加料、周知方法等を記載した計画書を作成し、あらかじめ教育委員会と協議の上、承認を得ること。

（５）各年度協定締結業務

① 業務内容

基本協定及び次年度の事業計画書等に基づき、市と次年度の年度協定を締結すること。

② 要求水準

年度協定に定める事項は、指定管理料その他当該年度の指定管理業務の実施に必要な事項とし、基本協定に基づき市と協議の上、決定すること。

（６）事業報告書作成業務

① 業務内容

月別事業報告書及び年度別事業報告書を作成し、教育委員会へ提出すること。

② 要求水準

- ア 月別事業報告書は、翌月 20 日までに教育委員会へ提出することとし、四半期ごとの事業報告書については、該当期間終了月の翌月末までに教育委員会へ提出すること。
- イ 年度別事業報告書は、毎年度終了後 60 日以内に提出すること。
- ウ 利用者数、利用団体数、施設ごとの稼働率、利用料金その他施設の管理運営状況を把握できる内容とすること。
- エ 事業報告書及びその基礎となる資料について、教育委員会から求めがあった場合は電子データで提出できるよう整理・保存すること。

(7) 事業評価（モニタリング）に関する業務

① 業務内容

- ア 事業を適切に評価し、その結果を踏まえ、PDCAマネジメントサイクルによる継続的な改善と向上を図り、施設の設置目的や地域に根ざした管理運営を行う。
- イ モニタリングの結果を適切にフィードバックし、さらなる利用促進や新規利用者の獲得に積極的に取り組む。

② 要求水準

ア アンケート等による満足度調査及び意見聴取

- モニタリングの基礎資料として、利用者や地域住民を対象に本施設が提供するサービスの評価等に関するアンケート等を随時実施し、利用者満足度やニーズについての情報収集と分析等を行うこと。
- 幅広い利用者や地域住民から回答を収集できるよう、適切な工夫を行うこと。

イ 指定管理者によるセルフモニタリングの実施

- 客観性の高い実効性あるセルフモニタリング制度を提案し、実施マニュアルを作成した上で遂行すること。
- 実施マニュアルの作成に当たっては、基礎資料の把握方法や具体的な評価テーマ、効果測定的项目や指標、運営に反映させる手法等について、教育委員会と協議すること。
- 業務全般について、マニュアルに基づいた自己評価を行い、その結果を教育委員会へ提出すること。

ウ 市によるモニタリングの実施

- 指定管理者による適正なサービスの提供を確保するため、以下のとおりモニタリングを実施し、必要に応じて業務の見直しや改善等の要求又は指示を行う。指定管理者がそれらに従わず、業務が改善されない場合は、指定の取消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることがある。
- **定期モニタリング**：市は、事業報告書やアンケート、セルフモニタリング等の結果の他、月別事業報告書の提出後に毎月開催する指定管理運営会議、職員のヒアリング等を通して、管理運営状況が、本業務要求水準書の基準を満たしているか等について確認し、評価・検証を実施する。

- **随時**モニタリング：市は、必要があると認めるときは、本施設の管理運営及び経理の状況について指定管理者に説明を求めたり、本施設内への立入検査を実施し、確認を行うことがあります。

(8) 指定期間開始時及び終了時の引継ぎ業務

① 業務内容

指定期間の開始時には従前の指定管理者等から必要な引継ぎを受け、指定期間の終了時には次期指定管理者等が円滑かつ支障なく本施設の管理運営業務を開始できるよう、必要な引継ぎを行うこと。

② 要求水準

- ア 教育委員会及び次期指定管理者と十分に連携し、利用者サービスを低下させないよう円滑な引継ぎを実施すること。
- イ 指定期間中に使用していた業務マニュアル等を適切に引き継ぐこと。
- ウ 指定管理業務の継続に必要な関係団体等との連携状況、調整事項その他必要な情報について、個人情報の取扱いに留意した上で適切に引き継ぐこと。

第7章 その他の必須業務

1. 関係機関等との連絡調整

① 業務内容

市、教育委員会、地元自治会及び各種団体からの協力要請等について対応すること。

② 要求水準

ア 市及び教育委員会からの要請への協力

- 市及び教育委員会から、施設の管理運営又は施設の現状等に関する調査、並びに資料作成等の作業の指示があった場合には、迅速かつ誠実に対応すること。
- 市及び教育委員会が実施又は要請する事業（例：行事、監査・検査、視察等）に支援・協力すること。

イ 関係機関との調整

- 地元自治会や、各種団体、地域住民、公共機関等との協調を図り、依頼・相談等には適切に対応すること。

2. 緊急時対応に関する業務

① 業務内容

火災や自然災害、急病人やけが人の発生等緊急事態の発生に備えて、必要な準備、環境整備を行い、発生時には、迅速・的確に対応すること。

② 要求水準

ア 危機管理マニュアル等の作成

- 火災、地震、風水害等の災害及び事故等の不測の事態（以下「緊急事態等」という。）を想定した危機管理体制を整備し、危機管理マニュアルを作成して教育委員会に提出すること。
- 作成した危機管理マニュアルは定期的に点検・整備すること。
- 消防署等関係機関からの危機管理マニュアルに対する助言や指導があった場合は、必要な見直しを行うこと。

イ 防火管理業務

- 消防法その他関係法令に基づき、防火管理者の選任、消防計画の作成・見直し、必要な届出及び報告その他必要な防火管理業務を行うこと。

ウ 防災・避難訓練の実施

- 消火、通報及び避難訓練のほか、緊急事態等を想定した訓練を定期的に行うこと。

エ 消防・防災設備の維持管理

- 消防用設備の点検・整備、避難設備、その他防災上必要な設備の維持管理を適切に行うこと（法令等に基づき必要な点検、届出及び報告を行うこと）。

オ 急病人・けが人発生時の対応

- 急病人発生の対応マニュアルを整備し、緊急時の対策を講じること。

- 体調不良等の様子が見られる利用者には、状態に応じ、休憩、看護、救急要請その他必要な対応を行うこと。
- 救護措置を行った場合は日報に記録し、適宜、教育委員会に報告を行うこと。
- AEDを使用しての心肺蘇生等の応急手当ができるよう、施設利用中の事故を想定した訓練を行う等、適切な対応ができるよう職員の教育を実施すること。

カ 緊急事態等発生時の業務

- 緊急事態等が発生又は発生のおそれが生じた場合は、危機管理マニュアルに従って速やかに適切な措置を講じて人命を最優先に対応するとともに、教育委員会をはじめ関係機関に連絡通報すること。
- 利用者の安全確保を最優先とし、施設内の秩序保持に必要な対応を行うこと。
- 災害発生時には利用者の安全確保や避難誘導、施設の保全・復旧作業を行うこと。
- 施設や設備等が破損する等して、施設の利用制限をする必要がある場合には、速やかに教育委員会に報告すること。
- 大規模災害等により市及び教育委員会が本施設を災害対応に使用する場合は、市及び教育委員会の指示に基づき、必要な職員の配置、施設の提供その他必要な協力を行うこと。

キ その他の非常時の対応

- 感染症等の発生時には、関係機関等の指示に従って予防策並びに対応策を適切に実施すること。
- その他の災害・人災の発生時、人命救助等の緊急措置が必要な場合には、臨機応変に対応すること。
- 通常の指定管理業務の範囲を超える対応が必要となる場合の業務内容、実施方法及び費用負担については、市及び教育委員会と協議の上、決定すること。

3. 市及び教育委員会直営施設受付業務

市及び教育委員会が直営する施設の受付業務について、別紙1「市及び教育委員会直営施設受付業務」に基づき実施すること。

第8章 その他

1. 教育委員会との協議

① 業務内容

本施設の管理運営に関して、適切に教育委員会と協議を行うこと。

② 要求水準

本要求水準書に定めるもののほか、施設の設置目的を達成するために必要な事項が生じた場合は、教育委員会と指定管理者が協議の上、対応を決定すること。

市及び教育委員会直営施設受付業務

1. 市及び教育委員会との協議

① 業務内容

市及び教育委員会が管理する施設に係る受付業務

施設の概要

りんくう体育館	所在地 泉南市りんくう南浜2番地 駐車場 約87台（但し、りんくう公園・運動広場と兼用） 施設概要 敷地面積：約24,000㎡ 鉄筋コンクリート造地上2階 延床面積：約3,250㎡（内体育館部分：約653㎡） 利用種目 バレーボール・バスケットボール・バドミントン・卓球等 開館時間 午前9時から午後5時まで 休館日 毎週月曜日と火曜日（ただし、祝日と重なるときはその翌々日）年末年始 国民の祝日の翌日（ただし、土曜日が祝日と重なるときはその翌々日） その他臨時休館することがあります。 利用制限 この施設は、地震や大雨等により災害が発生した場合に、迅速な救援活動が実施できるよう大阪府が設置したものです。よって、防災対策上の本来の用途が優先されますので、利用許可を得ていても利用できない場合があります。災害時や防災対策上の利用のため、臨時休館及び休場することがあります。
りんくう公園・ りんくう運動広場	所在地 りんくう体育館に同じ 施設概要 公園広場面積：約11,000㎡ 運動広場面積：約5,400㎡ 利用種目 軽スポーツ等 開場時間 午前9時から午後5時まで （なお、7月から9月の毎週金曜日に限り午後7時まで使用可能）休場日毎週月曜日と火曜日（ただし、祝日と重なるときはその翌々日）年末年始（12月28日から1月10日まで）国民の祝日の翌日（ただし、土曜日が祝日と重なるときはその翌々日） その他臨時休場することがあります。 利用制限 この施設は、地震や大雨等により災害が発生した場合に、迅速な救援活動が実施できるよう大阪府が設置したものです。よって、防災対策上の本来の用途が優先されますので、利用許可を得ていても利用できない場合があります。災害時や防災対策上の利用のため、臨時休館及び休場することがあります。
俵池グラウンド	所在地 泉南市信達牧野1710-1 施設概要 グラウンド面積：約9,000㎡ 利用種目 ソフトボール・少年野球（軟式）・サッカー等

	開場時間 午前 9 時から午後 6 時まで 休場日 無休
りんくう南浜 2 号 緑地テニスコート	所在地 泉南市りんくう南浜 2 番地 駐車場 115 台（ただし、泉南市民球場及びなみはやグラウンドと兼用） 施設概要 砂入り人工芝コート 4 面 利用種目 テニス 開場時間 午前 9 時から午後 9 時まで 休場日 毎週月曜日及び火曜日、祝日の翌日
なみはやグラウンド	所在地 泉南市りんくう南浜 2 番地 駐車場 115 台 （ただし、泉南市民球場及びりんくう南浜 2 号緑地テニスコートと兼用） 施設概要 グラウンド面積：約 16,940 m ² 利用種目 サッカー・ソフトボール・少年野球（軟式） 開場時間 午前 9 時から午後 5 時まで 休場日 毎週月曜日から木曜日まで。（ただし、祝日と重なるときは除く） 年末年始（12 月 28 日から 1 月 10 日まで） その他臨時休場することがあります。

② 要求水準

- ア 使用許可申請の受付、利用者対応、その他市及び教育委員会が指定する業務を行うこと。
- イ 利用者に対し、施設利用方法及びその他施設利用に必要な案内を適切に行うこと。
- ウ 業務は、市及び教育委員会が定める運用方法に従い、公平かつ適正に実施すること。

2. 使用許可申請受付業務

① 業務内容

使用許可申請の受付その他利用申込みに関する受付業務

② 要求水準

- ア 利用者数、利用団体数、施設ごとの稼働率、利用料金その他施設の管理運営状況使用許可申請及びその他施設の利用に必要な申込みを適切に受け付けること。
- イ 申請内容を確認し、不備等がある場合は、利用者に対して必要な案内を行うこと。
- ウ 受付した申請書その他関係書類は適切に管理し、市及び教育委員会が定める方法により処理すること。

3. 利用者対応業務

① 業務内容

利用案内及び問い合わせ対応

② 要求水準

ア 施設に関する説明、施設の空き状況及び使用許可申請の受付の可否等の問い合わせについて、スムーズかつ親切丁寧に案内すること。

イ 子ども、高齢者、障害のある方、外国にルーツのある方をはじめとする多様な利用者が、不自由なく安全・安心な環境で施設を利用できるよう、柔軟な配慮や丁寧な案内に努めること。

ウ 必要に応じて担当部署へ引き継ぐこと。