

# 玉島武道館指定管理業務水準書

令和 3 年 4 月

倉敷市企画財政局市民協働推進部市民活動推進課

倉敷市建設局土木部公園緑地課

倉敷市文化産業局文化観光部スポーツ振興課

## 【目次】

- 1 管理運営にかかる基準
  - ( 1 ) 休館日
  - ( 2 ) 開館時間
  - ( 3 ) 利用料金
  - ( 4 ) 利用許可
- 2 主たる業務
  - ( 1 ) 運営に関する業務
  - ( 2 ) 利用促進に関する業務
  - ( 3 ) 受付及び案内に関する業務
  - ( 4 ) 利用調整（優先利用）に関する業務
  - ( 5 ) 備品の管理等に関する業務
  - ( 6 ) 物品等販売事業
  - ( 7 ) 事業計画・業務報告に関する業務
  - ( 8 ) 自己評価の実施業務
- 3 要求水準
- 4 その他注意事項

## 玉島武道館指定管理業務水準書

この玉島武道館指定管理業務水準書は、倉敷市武道場条例（昭和46年倉敷市条例第35号。以下「武道場条例」という。）、同施行規則（平成20年倉敷市規則第28号）、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 募集要項（令和3年4月）」、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 共通業務水準書」、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 施設及び設備の維持管理業務水準書」、「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 清掃業務水準書」及び「玉島市民交流センター、阿賀崎公園及び玉島武道館指定管理者 警備業務水準書」に定めるものの外、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。

### 1 管理運営にかかる基準

#### （1）休館日

武道場条例第8条に規定するとおりとする。

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断するときは、休館日に開館することができる。

#### （2）開館時間

武道場条例第7条に規定するとおりとする。

なお、指定管理者が、市民サービスの向上、利用者の利便性の向上に有効と判断するときは、開館時間を延長することができる。

#### （3）利用料金

利用料金は、武道場条例第14条に規定する範囲内（条例に定める額を上限値とする。）で倉敷市の承認を得て指定管理者が定めること。

なお、原則として、設定した利用料金は指定管理期間内において変更できないこととする。また、割引料金等は倉敷市の承認を得て、設定すること。

武道場条例第12条に該当する者から申請があった場合は当該利用料金を減免すること。

#### （4）利用許可

武道場条例第11条各号に抵触した者、又は明らかに抵触すると認められる者に対しては、利用の許可をしないこと。

### 2 主たる業務

#### （1）運営に関する業務

各道場、トレーニング室、各更衣室、談話室等のほか、各種器具の貸付を行うこと。

#### （2）利用促進に関する業務

指定管理者は、武道館の効果を最大限発揮するため、利用促進に努める

こと。

### ( 3 ) 受付及び案内に関する業務

受付の主な業務は，一般利用と専用利用の利用受付であり，そのほか料金の徴収や減免処理の手続きも業務に含まれる。また，本施設や他のスポーツ施設の案内のほか，市内で開催されるスポーツイベント等に関する情報提供も含まれている。

受付業務に従事する者は，本施設内において最初に利用者と接する部署としての重要性を認識して，本施設を含めスポーツに関する情報を熟知するとともに，利用者に親切丁寧な対応を行うこと。

なお，受付業務に従事する者は，受付場所を離れている場合でも，常に連絡が取れるようにすること。

ア 施設利用者及び来場者に対する案内に関する業務

イ 団体利用に係る処理及び専用使用申請・許可に関する業務

ウ 利用料金の徴収に関する業務

エ 減免申請・決定に関する業務

オ 苦情・要望・相談等に関する業務

カ 電話対応・館内放送に関する業務

キ 障がい者・高齢者等来場者の補助及び案内に関する業務

ク その他受付・案内に関する業務

ケ 施設内の鍵の開閉に関する業務

### ( 4 ) 利用調整（優先利用）に関する業務

指定管理者は，事務局として「年間スケジュール調整会議」を毎年１回程度開催し，武道館の優先利用決定，大会，その他武道館の利用に関する調整・協議を行うこと。

また，随時，大会・イベント等の相談を受け，利用調整を行うこと。

なお，年間スケジュール調整会議の優先順位は次のとおりとする。

第１順位 倉敷市，あるいは倉敷市を含む団体が主催する行事

第２順位 全国・中国規模以上のスポーツ大会等

第３順位 倉敷市スポーツ振興協会が主催するスポーツ大会等

第４順位 指定管理者が行う自主事業

第５順位 その他公共的団体が主催するスポーツ大会等

令和４年３月１日以前に決定しているものについては，それに従うこと。

### ( 5 ) 備品の管理等に関する業務

ア 備品の貸し出し

本施設の備え付けの備品，用具等を必要に応じて貸し出すこと。

イ 備品の管理

指定管理者は，利用者の施設における活動に支障をきたさないよう，本施設に備え付けの備品の管理を行うこと。また，その他，必要とされ

る備品の調達や不具合の生じた備品の更新等は，原則として指定管理者の負担とする。

なお，維持管理等に要する費用に見込んでいる備品を購入した場合，備品は倉敷市に属するものとし，それ以外に指定管理者が管理に必要として調達した備品は，指定管理者に属するものとする。

#### ウ 記録の保管

指定管理者は，本業務の実施に伴って作成・整備した図面，記録類について，汚損，紛失等のないよう適切な方法で保存・保管し，次期指定管理者に引き継ぐこと。

各取扱説明書，保証書，図面	永年
備品台帳	永年
官庁届出控，報告控	永年
修繕記録	永年
年間・月例定期点検，測定記録	5年
業務連絡簿，年間・月間作業計画表，管理日報・月報	5年
日誌（機器運転日誌・作業日誌）	5年
事故・傷害記録	5年

#### （６）物品等販売事業

指定管理者は，本施設の設置目的を考慮し，武道場条例第５条で規定する「武道場の利用者の利便性を向上させるために必要な業務」として清涼飲料水等の販売事業を行うことも可能とする。ただし，販売することができものは概ね次に例示するものとし，事前に倉敷市の承認を得ること。

ア お茶，清涼飲料水，又はこれに類するもの（アルコール飲料を除く。）

イ お菓子，軽食等それらに類するもの

ウ スポーツ関連の消耗品

エ 筆記用具など

#### （７）事業計画・業務報告に関する業務

ア 提出した事業計画書を元に，年度開始前に，その年度の基本方針・管理運営業務や自主事業内容等を記載した実施計画書を提出し，倉敷市の承認を得ること。

イ 年度の途中で計画を変更する場合，変更した実施計画書を提出し，倉敷市の承認を得ること。

ウ 毎月終了後，各施設の実績報告書を倉敷市が指定する日までに提出すること。

実績報告書には，各施設の利用人数・利用料収入，施設や設備の点検結果・修繕報告等を記載すること。

エ 年度終了後，倉敷市が指定する日までに事業報告書を提出すること。

事業報告書には施設の利用状況の他，事業計画書に記載された事業や計画の実施報告，進捗状況等を記載すること。

オ その他，倉敷市が必要とする報告書を提出すること。

( 8 ) 自己評価の実施業務

指定管理者は，施設利用者の利便性の向上等の観点から，定期的にアンケート等により，施設利用者の意見・苦情・満足度等を把握し，その結果及び業務改善への反映状況を倉敷市へ報告すること。

3 要求水準

( 1 ) 利用者満足度の向上

年度末に実施する利用者アンケートにより，次に掲げる水準を満たすこと。

項目	利用者アンケート による内容	要求水準
全体満足度	『満足』又は『ほぼ満足』 と回答した人の割合 (有効回答のみ)	90%以上
職員対応満足度		
清潔感満足度		
安全対策満足度		
講座・イベント満足度		

利用者アンケートは，サンプル数を200件以上とする。

4 その他注意事項

- ( 1 ) 公の施設であることを常に念頭において，公平な運営を行うこととし，特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- ( 2 ) 倉敷市内にある体育施設との連携を図った運営を行うこと。
- ( 3 ) 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は，事前に倉敷市の承認を得ること。
- ( 4 ) 施設の利用等について，利用者，住民等から苦情があった場合は，適切な対応をするとともに，その内容を速やかに倉敷市へ報告すること。
- ( 5 ) 施設見学や取材及び撮影を希望する者に対しては，運営に支障のない限り，許可するよう努めること。なお，取材及び撮影に当たっては，一般利用者の活動に支障がないように配慮すること。
- ( 6 ) 指定管理者は，この業務水準書に規定するほか，指定管理者の業務の内容及び処理について，疑義が生じた場合は倉敷市と協議し，承認を得て実施すること。
- ( 7 ) 指定管理者は，必要な許認可等の取得，監督官庁への届出業務，情報公開条例に基づく情報公開等の業務を行うこと。
- ( 8 ) 倉敷市は必要に応じ，施設，物品，各種帳簿等並びに管理運営の実地について検査を行う。指定管理者は，合理的な理由無く，これを拒否できないこととする。