

# 名古屋市東山公園テニスセンター指定管理者 業務仕様書

本書は、名古屋市東山公園テニスセンター指定管理者申請要項に基づき、名古屋市（以下「市」という。）が指定管理者に要求する管理運営業務の基準を示すものである。

## 第 1 指定管理者が行う業務の内容

### I 指定管理者が実施しなければならない業務

#### 1 一般の利用及び事業の実施に関すること

各施設は、原則としてその目的に沿う競技等に使用させること。

##### (1) 基本の供用時間内の施設の供用に関すること

- ア 施設利用者（以下「利用者」という。）には、名古屋市東山公園テニスセンター条例（令和 2年名古屋市条例第12号。以下「条例」という。）、名古屋市東山公園テニスセンター条例施行細則（令和 2年名古屋市規則第45号。以下「規則」という。）及び関係法令を遵守させること。
- イ 必要に応じ施設従事員（以下「従事員」という。）より利用上の注意を行うこと。
- ウ 施設利用上の注意事項を掲示等適切な方法により周知すること。
- エ 利用者の申し出に応じ、附属設備等の貸出を行うこと。附属設備等の準備・片付けは原則として利用者が行うよう案内すること。ただし、利用者のみでは危険と判断される場合等については、準備・片付けを行うこと。
- オ 必要に応じ、附属設備等の操作方法を利用者に教えること。
- カ 利用者に使用後の清掃、ごみの持ち帰りを徹底させること。
- キ 駐車場の満車時には表示を出すとともに、車両が施設の外周道路に並ぶことのないよう措置すること。
- ク 利用者の求めに応じ、名古屋市スポーツ・レクリエーション情報システム（以下「システム」という。）についての説明を行うこと。
- ケ システムの登録申込書類等を施設事務所に備えること。登録申込書等を受理した際は、速やかに市へ送付すること。
- コ システムを利用した施設の抽選申込、空き施設の申込などの受付を行うこと。（システムの利用は基本の供用時間内に施設を使用する場合に限られるので留意すること。）
- サ 連絡先及び施設の責任者の氏名を下記のとおり表示すること。
  - ・施設の出入口…A1 サイズ以上
  - ・主要な利用施設の受付…A2サイズ以上

##### (2) 相談業務

- ア 利用者の希望や運動経験、継続意欲等に沿ったスポーツ及びレクリエーションの実施にかかる相談を受け付けること。
- イ 地域におけるスポーツ・レクリエーションの振興に資するため、地域住民からの様々なスポーツ相談を受け付けること。

##### (3) 情報の提供

- ア 施設の利用促進のため、以下の広報を実施すること。実施にあたっては、公の

施設の管理者であることを自覚し、適切かつわかりやすい表現を用いるよう留意すること。また、インターネットによる情報の提供にあたっては、誰にでも利用できるよう、日本産業規格「JIS X 8341-3」を参考とし、アクセシビリティの対応に努めること。

- ①インターネットによる情報の提供
- ②施設案内のリーフレットの作成・配布
- ③各種事業のチラシの作成・配布
- ④その他施設の利用促進に有効な各種広報事業

イ スポーツ・レクリエーションの振興に資するため、地域スポーツ行事等の情報収集及び情報提供を行うこと。

ウ 障害者が施設をより利用しやすくなるよう、利用方法等を情報提供すること。

(4) スポーツ関係団体との連携、協力

ア 公的機関や地域スポーツ団体と連携、協力して、地域スポーツの振興に努めること。

イ 本施設を使用して競技大会を催すスポーツ・レクリエーション関係団体との連携協力が円滑に得られるよう体制を整えること。

(5) 国際的・全国的な大会等の誘致・開催に関すること

ア 全国有数の規模と設備を充分に発揮して、スポーツ及びレクリエーションの普及を図るため、本市及び競技団体と密な連携を図りながら国際的・全国的な競技大会等の誘致に努めること。

イ 国際的・全国的な競技大会等を開催する場合には、特に開催地としての品位を損なうことのないよう綿密な計画と万全の体制を整え、大会等を安定的かつ円滑に運営すること。

(6) 第20回アジア競技大会（以下「アジア競技大会」という。）、第5回アジアパラ競技大会（以下「アジアパラ競技大会」という。）関連業務（全館休館中も含む）

ア アジア競技大会及びアジアパラ競技大会運営計画策定への支援をすること。

イ アジア競技大会及びアジアパラ競技大会のテストイベントやテクニカルリハーサル等へ協力すること。

ウ アジア競技大会及びアジアパラ競技大会の機運醸成、一般利用者に対するPR等を行うこと。

エ 令和8年7月から大会までの間に行われる競技会場の仮設整備への協力をする

こと。

オ 大会期間中の管理業務を行うこと。（通常の大会期間と同等の管理を前提とし、市との協議の結果、仕様が通常と異なることとなった場合はその仕様による。）

カ 大会終了後、競技会場の仮設撤去への協力をする

(7) 開館記念事業に関すること

令和8年度に開館する際に開館記念事業を実施すること。事業の内容については事前に市と協議すること。

## 2 利用の許可に関すること

(1) 使用の許可

ア 使用許可の判断をする際には、条例、規則及び「第4 参考」に掲げる規程を遵

守すること。

- イ 使用許可を行う際は、規則に基づく手続きにより使用受付を行うこと。ただし、一部の施設については、市が別に定めるところに従い、システムにより使用受付を行うこと。
- ウ 使用を許可した者に対して利用券を発行すること。
- エ 現指定管理者が許可した事項を確実に引き継ぎ、利用者の利用に支障を生じさせないこと。

## (2) 利用調整

市民のスポーツ及びレクリエーション活動の振興及び本市のスポーツ推進計画の円滑な実施のため、施設の優先確保の利用調整を行うこと。また、利用調整の結果を踏まえ、確実に使用許可関係事務を行うこと。

## 3 施設の利用料金に関する事

### (1) 利用料金の徴収及び管理

- ア 指定期間開始前に、指定期間中の利用料金の額、納付期限、減免及び還付にかかる市長の承認を得ること。（利用料金の減免及び還付の承認については、条例等に定めるもの以外で指定管理者が提案する場合に限る。また、利用料金の納付期限については、原則として、施設使用日の当日（使用前）までとする。ただし、使用前に利用料金の額を確定させることが困難なものについては、この限りでない。）
- イ 指定期間中、承認を受けた事項の変更は原則として認めない。
- ウ 市長の承認を得て定めた額に基づき、利用料金の徴収を行うこと。
- エ 徴収の結果を毎月市に提出すること。
- オ キャッシュレス決済の導入等利用者ニーズに配慮するよう努めること。
- カ 令和 3年11月 1日より発行が開始された 500円硬貨及び令和 6年 7月 3日より発行開始の新紙幣に対応すること。
- キ つり銭を用意し、適切に補充すること。
- ク 各業務が適正に行われているか、自ら点検を行うこと。

### (2) 利用料金の減免に関する事

- ア 現行の参考資料 3「名古屋市東山公園テニスセンターの利用料減免要綱」を参考に、市長の承認を得て減免基準を定め、手続きを行うこと。
- イ 過去の減免の実績は、参考資料 5「運営に際する目安」に掲げるとおりである。なお、減免に対して市から補填は行わない。
- ウ 減免事項について、掲示等適切な方法により利用者に周知すること。
- エ 専用利用に係る利用料金の減免については、減免申請書を申請者に記入、提出させること。
- オ 減免の実績を市に毎月報告すること。

### (3) 利用料金の還付に関する事

- ア 条例等に基づき利用料金の還付を行うこと。
- イ 利用料金の還付については、還付請求書を申請者に記入、提出させること。
- ウ 還付の実績を市に毎月報告すること。

#### 4 維持管理及び修繕（原形を変ずる修繕及び模様替を除く。）に関すること

- ・利用者が安全かつ快適に利用できるように、建物及び建築設備等の性能及び状態を、常時適切な状態に維持管理すること。
- ・維持管理及び修繕業務については、原則「建築保全業務共通仕様書」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）最新版（以下「共通仕様書」という。）を目安に実施すること。
- ・法律で定められた業務並びに書類の作成及び届出を行うこと。
- ・指定期間終了時には、原則建物及び建築設備等の性能及び状態を適切な状態にしておくこと。
- ・施設内の点検を行い、異常あるいは破損箇所を発見した場合は、直ちに修繕を行うとともに、破損箇所と対応方法を報告すること。対応に時間・技術が必要であり、かつ応急措置では利用者の安全が確保できないなどの問題が発生するおそれのある場合は、直ちに市と協議すること。

##### (1) 建築保全業務

建築物の機能と環境を維持し、公共サービスが常に円滑に行われるように、建築物の点検、保守、修繕を実施すること。

##### ア 建築物保全業務

###### ① 日常点検・保守業務

共通仕様書の「運転・監視及び日常点検・保守」により、建築物が正常な状況にあるかどうか現場を巡回して目視等により観察し、異常を感じた時には正常化に向けた措置を行うこと。

###### ② 定期保守点検業務

共通仕様書の「定期点検等及び保守」を基準に、建築物が正常な状況にあるかどうか目視等を行う他、測定等により建築物の状態を確認し、建築物の良否を判定のうえ点検表に記録するとともに建築物の各部位を常に最良な状態に保つこと。また、法令等による点検業務や特殊建築物等の定期報告のため点検を実施すること。

###### ③ 修繕業務

- a 日常保守点検に伴う修繕及び予期せぬ事故等で生じた破損に関する常時修繕を行うこと。
- b 定期保守点検業務に伴う定期修繕を行うこと。

##### イ 建築設備保全業務

###### ① 運転・監視及び日常点検・保守業務

- a 共通仕様書の「運転・監視及び日常点検・保守」により、諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れて、各建築設備を適正な操作によって効率よく運転・監視すること。
- b 各建築設備の稼動中、点検、操作及び使用の障害となるものの有無を点検し、機能の良否を判断の上必要に応じ調整、清掃及び消耗品の取替を行うこと。

###### ② 定期点検業務

- a 共通仕様書の「定期点検等及び保守」により、各設備について、常に正常な機能を維持できるよう、設備系統ごとに定期的に点検、対応を行うこと。
- b 点検方法等は共通仕様書及びメーカーの保守点検基準によること。
- c 各設備にかかる関係法令の定めにより、必要となる法定点検を実施すること。

###### ③ 修繕業務

点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合又は何らかの悪

影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な方法（保守、修繕、交換、分解整備、調整等）により対応すること。

#### ④故障対応

故障発生時には現場調査、初期対応及び処置を行い、必要に応じ速やかに市に報告すること。

#### ウ 外構施設保全業務

玄関周り及び敷地案内等の公共性の高い場所及び設備は日常的に清潔にし、美観を保つこと。また、排水設備、溝、水路等は、ごみ、泥、その他の障害物がつまらないようにし、きれいにしておくこと。

### (2) 維持管理業務

この仕様に定めるほか、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）に基づく名古屋市建築物衛生指導要綱の維持管理等の基準に準じて、各種の衛生管理を行うこと。また、「名古屋市緑政土木局土木工事標準仕様書」を遵守すること。

#### ア テニスコート整備業務

- ① ネット、風除けフェンス等コート関係設備は、日常点検・整備の実施により初期の性能を維持するよう努めること。また、大会前、大会時等必要に応じてコート整備を行うこと。
- ② テニスコートの塗替えについては、令和11年度以降、毎年度 3面以上行うこと。コートの仕様は以下のとおり。
  - a 国際テニス連盟の認証を受けたアクリル樹脂系ハードコートであること。
  - b 塗替えにあたっては既設コートと同等品以上で施工すること。
  - c 対象コートはサーフェスの老朽化の状況等を踏まえ、市との協議により定めること。
  - d サーフェスの撤去時には環境に配慮し適正な処理を行うこと。
- ③ クラック・ひび割れが生じた場合は、専門特殊工法によるクラック等修繕を行うこと。なお、今後、日本テニス協会等が主催する国際的な大会が開催されるようになった場合、当該大会前に市と協議の上、適正な修繕を行うこと。
- ④ 汚れが多い場合、水洗い清掃等を行うこと。

#### イ 清掃業務

- ① 別紙 1「清掃作業基準表」に基づき、日常清掃、定期清掃を実施し、常に清潔、美観を保持すること。
- ② 環境及び衛生を維持し、機能及び見た目においても快適な空間を保つこと。
- ③ 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等に基づき厳重に管理すること。
- ④ 業務に使用する資材及び消耗品については、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）（平成12年法律第 100号）の特定調達物品等の使用に努めること。

#### ウ 消毒及びネズミ・衛生害虫防除業務

「名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本指針」を参考に、適切な方法で、消毒及びネズミ・衛生害虫防除等を行うこと。

#### エ 廃棄物処理業務

施設内から発生する全ての廃棄物は、名古屋市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例（平成 4年名古屋市条例第46号）等関係法令に従い適切に処理すること。

#### オ 警備業務

- ① 施設全般を保全し、利用者の安全を守り、サービスの提供に支障を及ぼさない

よう、適切な防犯・防災警備を実施すること。

②適切な運営体制により利用者のプライバシー保護に留意しつつ防犯との両立を図り、盗難等犯罪の抑止に努めること。

③消防法（昭和23年法律第 186号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）等関連法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。

④365日、24時間体制で警備を行うこと。

⑤競技大会等の際には、利用者の混乱を避け安全が確保できるよう、大会主催者等と十分に打合せを行い、警備体制を整えること。

⑥不審者・不審物を発見した場合には、警察への通報等、適切な処置を取ること。

#### カ 駐車場管理業務

①開館時間中、入出庫の管理及び監視を行うこと。

②車両や歩行者の動きに注意し、事故の発生を未然に防ぐこと。

#### キ 公園基本管理

①巡視・清掃

a 巡視を行い、施設の不具合等を確認すること。不具合を発見した場合は、早急に適切な措置をとること。

b 園路・花壇等のゴミを除去し、常に清潔な状態を保つこと。

c 台風・不法投棄・落葉等によりゴミが発生した場合は速やかに除去し、処分すること。

d 不法投棄ゴミは、関係機関と調整し適宜除去し、処分すること。

②除草

植物性廃棄物はリサイクルに努め、不法投棄や野焼きはしないこと。

#### ク 公園植物管理

①樹木管理

a 枯死木や倒伏木は速やかに撤去・立て起こしを行い、危険や支障のないようにすること。

b せん定・刈込は、樹種ごとの適期に作業すること。公園の景観にふさわしい形に整えること。

c 支柱撤去・更新を適宜行うこと。

d 枯枝除去、徒長枝せん定、病虫害防除、花がら摘み、草花植付、植替等を随時行うこと。

e 芝生の美観を維持するため、適切な時期に芝刈を行うこと。

f 施肥・エアレーション・灌水を必要に応じて行うこと。

g 台風・災害等で被害が発生した時は速やかに処理すること。

#### ケ 公園施設管理

①園路・広場施設

a 来園者の安全・快適な環境づくりのため、路面（舗装）・縁石・階段等の日常点検を実施するとともに補修を要するようであれば、速やかに処置を行うこと。

b 来園者の安全・衛生や、植物管理上、給水施設の計画的な点検や補修に努めること。

c 排水施設について、良好な排水機能を確保するため、管渠・枳類の日常点検や、流入堆積した土砂等の清掃を行うこと。

②便益施設

a 来園者の安全・衛生確保のため、日常点検を実施するとともに補修を要するようであれば、速やかに処置を行うこと。

b 日常清掃・水洗いなど安全・衛生に配慮し日常使いやすいように便所の管理を行うこと。

c 自転車置場について、清掃及び整理整頓を行い、放置車両の整理を適宜行うこと。

③休養施設

ベンチ・東屋等は、日常点検を実施するとともに、補修等を適宜行うこと。

④管理施設

a 案内板・車止め・柵・倉庫の日常点検を実施するとともに、補修等を適宜行うこと。

b 来場者の安全・快適な環境づくりに支障がでないよう、照明施設の日常点検を実施し、施設の保全を適宜行うこと。

⑤その他工作物等

エレベーター等について、施設と同様の管理を行うこと。

コ 新型インフルエンザ等感染症の感染防止対策

国、県及び市の方針に則り、利用者が安全・安心に施設を利用することができるよう、各種ガイドラインや方針等を遵守し、感染防止対策等を適切に講じること。

(3) 備品及び消耗品の管理（備品及び消耗品の定義は名古屋市会計規則（昭和39年名古屋市規則第 5号）第 132条による。）

ア 自動体外式除細動器（AED）

①施設に配置している自動体外式除細動器（以下「AED」という。）については、リース期間満了や耐用年数終了前に管理運営経費によりリース契約等で調達すること。なお、現在配置している台数を原則維持すること。

②AEDを調達する際には、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保に関する法律（薬事法）（昭和35年 8月10日法律第 145号）上の承認を得、JRC（日本版）ガイドラインに適合しており、メーカーが定める本体耐用年数以内の機器を調達すること。また、未就学児に対しても使用可能であり、電極パッドは成人・小児共用で利用できるものであること。なお、電極パッド及びバッテリー等の消耗品も使用期限以内のものを調達すること。

③使用期限前に電極パッド及びバッテリー等の消耗品の交換を行うなど、AEDを適切に管理し、良好かつ安全な状態に保つこと。

④管理運営経費により新たなAEDを設置した場合は、設置場所や数量等について、市に報告すること。

イ AEDを除く備品

①別紙 2「指定管理者による備品管理の手引き」に基づき、市から指定管理者に貸し付けた備品の管理及び諸手続を行うこと。手続にかかる諸経費は指定管理料より負担すること。

②利用者の用に供する備品及び消耗品を良好かつ安全な状態に保つため、点検表を作成し、点検、修繕等を実施すること。

③施設の管理運営に必要な消耗品及び 1,600千円以下の備品を必要に応じ調達及び補充すること。

④貸出した附属設備等の返却時に個数、不良箇所の確認等を行うこと。確認時に異常が発見された場合は利用者と協議すること。

⑤施設の効用を高めるため、指定管理者自らの負担により備品等を持ち込み、継続的に設置し、供用する場合は、市と予め協議し、その承認を得ること。

(4) 駐車場に関すること

ア 管理運営

駐車場については、指定管理者が管理運営すること。また、管理運営については、参考資料 7「東山公園テニスセンター駐車場の管理運営について」のとおりである。

#### イ 駐車場管制機器

- ① 駐車場管制機器については、指定管理者がリース契約等により調達し、設置すること。なお、調達に係る経費は管理運営経費から支出することができる。
- ② 管制機器を調達する場合、あらかじめ仕様について市と協議すること。また、設置した場合、市に報告すること。
- ③ 駐車場管制機器（精算機を含む）の保守・修繕を行うこと。
- ④ 次期指定管理者と調整し、駐車場管制機器については、次期指定期間開始時から運用できるよう協力すること。

#### ウ 回数券

駐車場回数券については、条例上の区分はないが指定管理者の提案等による作製を妨げない。

## 5 緊急時対応に関すること

### (1) 災害発生時対応に関すること

#### ア 予防段階

- ① 火災、地震、風水害等の防災・災害対応マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、従事員への周知徹底、必要な研修・防災訓練等を実施すること。
- ② 市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築すること。
- ③ 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所を把握すること。

#### イ 発生又は発生する恐れがある段階

- ① 施設の供用時間内外に関わらず、「別紙 3 災害応急対策実施にかかる基準」に基づき、迅速に従事員体制（非常配備体制）を確立し、災害応急活動等に協力すること。
- ② 利用者の安全確保・避難誘導及び施設の保全・復旧作業を行うこと。
- ③ 災害の影響を早期に除去すべく適切な処置を行い、発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努めること。
- ④ 状況把握に努め、直ちに市へ報告するほか、警察署、消防署、医療機関等の関係機関や地域団体等とも協力して対応にあたること。
- ⑤ 「別紙 4 非常災害時におけるスポーツ施設の管理運営に関する要綱」に従い、施設を休館すること。
- ⑥ 市が名古屋市地域防災計画に基づいて行う災害応急活動等に協力すること。

#### ウ 指定緊急避難場所の運営

指定緊急避難場所として指定を受けている施設については、指定管理者は次の災害種別に応じた業務を行うものとする。ただし、避難に適していない災害の場合、避難者を受け入れないものとする。

##### ① 洪水・内水氾濫又は土砂災害

- a 自主避難者が発生した場合、又は「避難準備・高齢者等避難開始」発表、あるいは「避難勧告」、「避難指示（緊急）」発令時には、指定管理者は、指定緊急避難場所として指定された場所を速やかに開放すること。
- b 施設が指定緊急避難場所と指定避難所の両方に指定されている場合、避難勧告が発令されるまでは、避難者を同施設の指定避難所の避難スペースで待機



させることも可能だが、避難勧告が発令された場合、必ず指定緊急避難場所へ移動させること。

- ｃ 避難者が生じたら、避難状況を把握し、区災害対策本部（災害救助地区本部を含む。以下「区本部」という。）へ報告すること。

## ② 地震の揺れ

震度 5強以上の地震が発生した場合は、指定管理者は、指定緊急避難場所として指定された場所を速やかに開放すること。

## エ 指定避難所の運営

指定避難所として指定を受けている施設については、指定管理者は次の業務を行うものとする。

- ① 区本部から指定避難所開設の連絡を受けた場合は、避難所施設の安全性の確認次第、速やかに指定避難所を開設すること。
- ② 避難者の受け入れ及び状況把握を行い、区本部へ連絡を行う。区本部からの指定避難所開設連絡以前に自主避難者が発生した場合は、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告すること。
- ③ 施設の管理保全に努めること。
- ④ 指定避難所管理組織の構築を支援し、避難者の保護を行うこと。
- ⑤ 市が特に必要と認め、指示した事項を行うこと。

## オ その他

- ① 市から早急な対応資料の作成等緊急対応を求めることがあるため、依頼内容について迅速かつ的確に対応すること。
- ② 災害発生時対応により増加した人件費等の負担は、原則として管理運営経費から負担すること。
- ③ 必要物資については避難所から区災害対策本部へ要請すること。食糧、水、毛布、簡易トイレ等の備蓄物資は避難所施設に配備されているが、指定管理者が独自に調達する場合は、指定管理者自らの負担とすること。
- ④ 利用者の安全を確保するとともに、市は適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じることができる。
- ⑤ 緊急物資集配拠点や広域物資輸送拠点等、指定避難所等に準じた役割を持つ施設については、それぞれの役割に沿った運営を行うこと。

## (2) 事故等緊急時対応に関すること

### ア 予防段階

- ① 救急法、応急措置及び医療機関、家族への連絡等の対処方法等にかかる事故対応マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、従事員への周知徹底をはかり、必要に応じて研修等を行うこと。
- ② 救急薬、緊急連絡先一覧等を施設要所に備えること。
- ③ 市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築すること。
- ④ 施設・設備等の日常的な点検を実施し、危険箇所の把握を行うこと。

### イ 発生段階

- ① 急病、事故、犯罪、火災等が発生したとき又は発生の恐れがあるときは、直ちに現場へ急行し、利用者の安心・安全を第一に、適切な処置を行い、関係機関に通報すること。
- ② 直ちに市に報告するとともに、市と協力して原因究明にあたること。
- ③ 施設内においてその他異常を発見した場合、適切な初期対応を行うこと。特に利用者の事故等の要因となる恐れのある場合は、早急に対応すること。

④負傷者等のその後の対応について、市と協力し、行うこと。

ウ その他

利用者の安全を確保するとともに、市が適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じることができること。

## 6 利用者満足度の向上及び管理運営の自己評価等に関すること

- (1) 電話、窓口等による問合せに対し、適切に対応すること。
- (2) 要望、苦情をサービス改善に繋げるよう努めること。
- (3) 意見箱を設置し、利用者の声の収集に努めること。
- (4) 利用者からの声のうち、頻繁にある問合せや、サービス改善に繋がった要望等、利用者に広く知らせることが有益と判断されるものを、個人情報に配慮の上、施設内に掲示すること。
- (5) 利用者を対象とした満足度調査を実施すること。実施に際しては、市と調査内容について協議すること。
- (6) 施設の管理運営に関する自己評価を年 1回以上行うこと。
- (7) (5)又は(6)の実施後、速やかに結果を市へ提出すること。また、市は必要と認める場合には、その結果の全部又は一部を公表できる。
- (8) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第 244条の 2第10項の定めに基づき、市は指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して管理運営業務又は経理の状況に関し報告を求め、又は実地について調査を行うことがあるため、指定管理者はこの調査等にかかる市の求めに対し速やかに対応すること。
- (9) (8)の調査に基づく市からの必要な指示に従うこと。

## 7 事業計画書及び事業報告書等の提出に関すること

- (1) 管理資料の作成
  - ア 所定の様式による管理日誌を日ごとに作成し、保管すること。
  - イ 月報として、管理業務の実施状況、施設点検結果及び各施設の利用実績等について、翌月15日までに市へ報告すること。
  - ウ 建築基準法（昭和25年法律第 201号）第12条に基づく市設建築物の定期点検を行い、市の求めに応じ、点検結果を提出すること。
- (2) 事業計画書、事業報告書及び収支決算書等の提出
  - ア 事業計画書を当該年度の開始までに市に提出すること。
  - イ 事業報告書、収支決算書、業務の実施状況、施設の利用状況及びその他管理運営状況を把握するために市が必要と認める書類並びに団体の経営状況を把握するために市が必要と認める書類を作成し、翌年度 5月31日までの期間で市が別に定める日までに提出すること。
  - ウ 利用料金収入等の実績を確認するため、各施設の収支決算見込みにかかる書類

を市が別に定める日までに提出すること。

エ その他資料の作成等、市が求める事項について、速やかに対応すること。

オ 提出された書類は、理由の如何を問わず返却しないとともに、検査の結果、市より業務にかかる改善指示を受けた場合は、速やかに対応すること。

カ 提出資料は、名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号）に基づく行政文書公開請求の対象となるほか、市が必要と認める場合にはその全部又は一部を公表できるものとする。

## 8 指定管理者の引継ぎに関すること

### (1) 現指定管理者からの業務の引継ぎについて

ア 指定期間開始前に、現指定管理者から必要な事項の引継ぎを受けること。

イ 本施設の従事員に、市の指定する研修を受講させること。

ウ 指定期間開始時に、本施設の従事員全てが各種業務を支障なく行うことができるよう、教育及び研修を確実に行うこと。

エ 施設は、原則として現状を引き継ぐこと。

オ 引継ぎ時には、市の指示する事項についての引継書を作成し、現指定管理者と互いに取り交わすこと。引継ぎが終わった後、速やかに引継ぎの結果を市に報告すること。

### (2) 次期指定管理者への業務の引継ぎについて

ア 次期指定管理者の指定期間開始前に必要な事項の引継ぎを行うこと。

イ 調達した消耗品の引継ぎに関して、次期指定管理者と調整すること。ただし、附属設備に属するもの及び各種様式等、業務に必要なものは次期指定管理者に引き継ぐこと。

ウ (1) オの規定と同様に、次期指定管理者と引継書を取り交わしの上、市に報告すること。

## 9 その他市が定める業務

### (1) 従事員の資質の維持・向上について

ア 服装は品位と、清潔等に留意するとともに、利用者から、従事員であると一目で判別できるように統一すること。勤務中は名札を必ず着用すること。

イ 専任ポストにある者は、管理施設の担当業務にのみ専念し、他の業務に携わらないこと。専任ポストでない者も、勤務時間中は他の業務を行わないこと。

ウ 新規従事員の教育訓練を適切に行うこと。

エ 従事員の能力を向上させるため、必要な教育及び研修を継続的に実施すること。

オ 本施設の従事員を変更する際は、変更の生ずる日の7日前までに市へ変更の旨を申し出ること。ただし、総括責任者及び副総括責任者の変更時には、申出前に必ず市と協議すること。また、従事員変更の際には、管理運営業務に支障をきたすことのないよう、必要な引継ぎを指定管理者の責任で行うこと。

### (2) 市等が実施する事業等への協力

市等が行う諸々の取組みに協力するとともに、次の行事について、指定管理者は実行委員会の一員として参画し、事業の企画・運営を行うこと。

ア スポーティブ・ライフ月間

スポーツの楽しさ・意義への気づきを促進し、スポーツに親しむきっかけをつくるため、10月のスポーツの日を中心とする秋季をスポーティブ・ライフ月間と

している。全市的に運動・スポーツへの関心を高めるため施設において広報を行うとともに、きっかけづくりとなる事業を実施すること。また、実行委員会において行う全市的なイベントにおいて、スポーツ実施率向上に向けた事業に協力するとともに、参画すること。

イ ジャパンオープンジュニア関係業務等（日本テニス協会主催）

(3) 各種会議への参加

下記の各種会議に必ず出席すること。

ア 指定管理者連絡会議

イ 各種担当者会議

ウ その他市より指示のあったもの

(4) 本施設における目的外使用許可に関する事務の補助について

施設内には、新規に目的外使用許可申請がなされることがある。指定管理者は、当該施設について、次の補助事務を行うこと。

ア 使用申請者から提出される使用許可更新の申請等の取次ぎ等を行うこと。

イ 仮設広告物等、新たな物件の設置に際しては、指定管理者として必要な調整を使用申請者で行うこと。

ウ 許可物件にかかる光熱水費は管理運営経費から負担すること（参考資料 5「運営に際する目安」に掲げる光熱水費には、便益施設分も含んでいる。）。

エ 許可物件にかかる光熱水費を算出し、市に報告すること。

(5) 情報公開について

ア 指定管理者は、名古屋市情報公開条例第37条の 2第 1項の規定に基づき、施設の管理運営に関する情報公開を行うため、情報公開に関する規程を設けることとし、業務開始前に市に提出すること。

イ その他情報公開のために必要な措置を講ずること。

(6) 拾得物の取扱い

ア 拾得物を発見した場合は、速やかに利用者に確認を促すこと。

イ 利用者が、施設に保管している拾得物を常に確認できるよう措置をとること。

ウ 別紙 5「施設内における拾得物の取扱いについて」に従って、適正な取扱いを行うこと。

エ 指定期間終了時に施設に保管する必要がある拾得物は、遺漏なく次期指定管理者に引き継ぐこと。

(7) その他市が求める事項

その他市が求める事項について、適切に対応すること。

## Ⅱ 指定管理者が独自で実施することができる業務

### 1 基本の供用時間外の施設の供用に関すること

- (1) 指定管理者が利用者の要望、利用者数の増加等のため、休館日に開館し又は基本の供用時間以外の時間を供用させる場合は、事前に市と協議すること。ただし、施設の立地条件等を考慮し、近隣の迷惑にならないよう十分配慮すること。

- (2) 施設の利用に当たっては、「Ⅰ 指定管理者が実施しなければならない業務」(1)を準用すること。

## 2 教室等の実施

- (1) 教室等については、市との協議により、指定管理者の裁量で実施することができる。
- (2) 上記 1に基づき、基本の供用時間外に施設を開館し、教室等を開催する場合は、指定管理者の裁量で利用施設を確保することができる。
- (3) 教室等の開催実績について、市に報告すること。

## 3 物販事業

### (1) 自動販売機

指定管理者は、市有地及び建物の一部貸付契約により、施設内外に自動販売機を設置することができる。設置にかかる貸付料は 1台あたり、原則として月額18千円（年額 216千円）とする。

### (2) スポーツ関連用品や飲食物その他物件

指定管理者は、貸付契約により、施設内外にスポーツ関連用品等を販売する売店等を設置することができる。設置にかかる貸付料は、名古屋市公有財産規則（平成16年名古屋市規則第49号）に基づき算出する。なお、令和 6年 4月時点で算出される月額の貸付料は下表のとおりである。

設置する際は事業内容や料金について、事前に市の承認を得ること。

(円/㎡・月)

| 施設名         | 屋内    | 屋外  |
|-------------|-------|-----|
| 東山公園テニスセンター | 1,520 | 360 |

※貸付料は名古屋市公有財産規則に基づき算出するため、変更する可能性がある

※貸付面積は 1㎡未満の端数は切上げる。

## 4 広告業務

- (1) 指定管理者は、館内等に広告を掲載すること。なお、その際には「スポーツ市民局広告掲載要綱」を遵守し、市と必要な協議等を行うこと。
- (2) 指定管理者は、広告料収入については自らの収入とすることができるが、館内への広告掲載は目的外使用となるため、使用料を市に納入すること。参考として、行政財産の目的外使用料を次に掲げる。

(円/㎡・月)

| 行政財産の目的外使用料    |     |
|----------------|-----|
| 建物の壁面          | 900 |
| 建物の床面          |     |
| 建物内のパンフレットスタンド |     |

※目的外使用料は名古屋市公有財産規則に基づき算出するため、変更する可能性がある。

- (3) 屋外の広告掲出については、名古屋市屋外広告物条例（昭和36年名古屋市条例第17号）及び屋外広告物を活用した広告事業のための景観配慮ガイドライン（住宅都市局都市計画部都市景観室発行）に留意すること。

## 5 その他指定管理者の提案により実施する事業

- (1) 指定管理者は、スポーツ・レクリエーションのきっかけづくりとスポーツ・レクリエーションの振興のために、施設内の空きスペースを利用して、下記のような事業を市の承認を得て実施することができる。
- ・利用促進施設の設置
  - ・利便性向上のための利用施設・設備の設置・変更
  - ・地域交流につながる場の設置
- (2) 新たに有料の利用施設・設備を設置する場合は、指定管理者は市と貸付契約を締結すること。
- (3) 貸付料等については、上記「3 物販事業(2)」を参照すること。
- (4) 新たに設置する利用促進施設等の前には、連絡先及び施設の責任者の氏名をA1サイズ以上で表示すること。

## 第2 別紙類

---

- 別紙 1 清掃作業基準表
- 別紙 2 指定管理者による備品管理の手引き
- 別紙 3 災害応急対策実施にかかる基準
- 別紙 4 非常災害時におけるスポーツ施設の管理運営に関する要綱
- 別紙 5 施設内における拾得物の取扱いについて

## 第3 参考資料

---

- 1 施設配置図・平面図
- 2 備品リスト
- 3 名古屋市東山公園テニスセンターの利用料減免要綱
- 4 東山公園テニスセンター利用料金の還付に関する事務取扱要綱
- 5 運営に際する目安
- 6 AED設置台数及び設置場所
- 7 東山公園テニスセンター駐車場の管理運営について
- 8 修繕費の範囲
- 9 東山公園テニスコートの優先確保取扱要綱
- \* 要綱等・取扱通知集

## 第4 参考

---

施設の管理運営に関しては、下記法令、条例及び適用基準等を遵守するとともに、各種基準、指針等を適宜参考とすること。

- 1 法令
  - 地方自治法
  - 個人情報保護に関する法律
  - 建築基準法及び同施行規則
  - 消防法
  - 労働基準法
  - 労働安全衛生法
  - 駐車場法
  - 電気事業法
  - 建築物における衛生的環境の確保に関する法律
  - 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
  - 障害者の雇用の促進等に関する法律
  - その他関係法令
- 2 条例等
  - 名古屋市個人情報保護条例
  - 名古屋市情報あんしん条例
  - 名古屋市情報公開条例
  - 名古屋市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例
  - 名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例
  - 名古屋市都市公園条例
- 3 適用基準等
  - 名古屋市スポーツ施設管理運営事項（名古屋市）
  - スポーツ・レクリエーション情報システムの基本（名古屋市）
  - スポーツセンター等職員共通周知事項（名古屋市）
  - 名古屋市スポーツ・レクリエーション情報システム運営要綱（名古屋市）
  - 名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本指針（名古屋市）
  - 名古屋市建築物衛生指導要綱（名古屋市）
  - 障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（名古屋市）
  - なごや人権施策基本方針（名古屋市）
  - 差別事象対応マニュアル（名古屋市）
  - 障害者がスポーツ施設をご利用される際の職員対応の手引き（名古屋市）
  - 指定管理者、PFI事業者及び委託業者に係る環境配慮の取組要領（名古屋市）
  - 指定管理者制度における賃金スライド制度運用の手引き（名古屋市）
  - 名古屋市地域防災計画（名古屋市）
  - スポーツ市民局広告掲載要綱（名古屋市）