

多治見市火葬場指定管理者
管理運営業務仕様書

平成30年6月

多治見市

目 次

1. 趣旨.....	1
2. 管理運営に関する基本的な考え.....	1
2.1 維持管理業務.....	1
2.2 管理運営業務.....	1
3. 管理の基準.....	2
4. 維持管理業務.....	7
4.1 一般的事項.....	7
4.2 建築物保守管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）.....	8
4.3 施設設備管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）.....	8
4.4 植物管理業務.....	8
4.5 清掃業務.....	9
4.6 警備業務.....	10
4.7 施設設備等修繕業務.....	10
5. 管理運営業務.....	10
5.1 留意事項.....	10
5.2 備品等維持管理業務及びリース契約.....	13
5.3 許可証の確認及び監視業務.....	14
5.4 利用者満足度向上業務.....	14
5.5 管理運営業務.....	14
6. 協定の締結.....	14
7. 指定期間満了前の指定の取消し.....	15
8. 指定期間終了後の引継ぎ.....	16
9. その他.....	16
業務報告書提出表.....	17
リスク分担表.....	18

1. 趣旨

本仕様書は、多治見市火葬場の指定管理者を募集・選定するに当たって、配布する「多治見市火葬場指定管理者公募要領（以下「公募要領」という。）」と一体のものであり、指定管理者が行う管理運営業務に関して、業務の内容及び業務の仕様・水準を示し、申請者が提出する「事業計画書」の内容に関する具体的な指針を示すものである。

申請者は、本仕様書に示されている業務の仕様・水準を満たす限りにおいて、自由に「事業計画書」の作成を行うことができるものとするが、その際には、公募要領等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して「事業計画書」を作成するものとする。

以下、本仕様書中、多治見市を甲とし、指定管理者を乙とする。

2. 管理運営に関する基本的な考え方

2.1 維持管理業務

乙は、指定期間中、本施設の利用者が安全かつ安心して使用できるよう、本施設をその機能及びその性能を正常に発揮できる適正な状態に維持することを目的とし、以下の事項を基本方針として維持管理業務を実施すること。

- (1) 関係する法令、条例、規則等（以下「法令等」という。）を遵守すること。
- (2) 本仕様書、協定書並びに協定書締結後に乙が自ら作成する維持管理業務実施計画書（4.1（4）参照）に従い、本施設の維持管理業務を行うこと。
- (3) 火葬炉等の運転・維持管理に関しては、常に周辺環境に配慮するとともに、環境保全を原則とすること。
- (4) 本施設が有する機能及び性能を保つこと。
- (5) 創意工夫や乙が有するノウハウを活用し、合理的かつ効率的な業務実施に努めること。
- (6) 本施設の利用環境を安全かつ衛生的に保つとともに、利用者の心のやすらぎに資するように適切な接遇に努めること。
- (7) 物理的劣化等による危険及び障害の発生を未然に防止すること。
- (8) 環境負荷を抑制し、環境汚染等の発生防止に努めるとともに、省資源、省エネルギーに努めること。
- (9) 本仕様書に記載のない事項については、「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）を参考に業務を履行すること。

2.2 管理運営業務

乙は、指定期間中、法令等、本仕様書、特記仕様書、協定書並びに協定書締結後に乙が自ら作成する管理運営業務実施計画書（5.1（10）参照）に従い、本施設の運

営を行うものとする。

また、乙は、以下の事項を基本方針として、創意工夫や乙が有するノウハウを活用して合理的かつ効率的に業務を実施し、使用者の安全と衛生の確保及び使用者の心のやすらぎの確保に努めること。

- (1) 本施設は、甲が設置する公の施設であり、乙は本施設設置目的達成に寄与する適切なサービスを提供するべく施設運営を行うこと。
- (2) 乙は、高齢者や障がい者等の社会的弱者の使用に際しては、円滑な施設使用ができるよう適切に対応すること。
- (3) 公の施設であることを常に念頭に置いて、使用者への奉仕及び公平なサービスの提供に努め、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (4) 乙は、式場や待合室を使用することはできない。
- (5) 事業計画書等に基づき、使用者が快適に施設を使用できるよう適正な管理運営を行うとともに、効率的かつ効果的な管理運営を行い、経費の縮減に努めること。
- (6) 本施設が使用者の心のやすらぎに寄与するよう最大限に努めるとともに、使用者の意見を管理運営に反映させ、使用者の満足度を高めていくこと。
- (7) 本施設の特徴を活かすべく、周辺地域の環境保全に十分留意すること。
- (8) 甲と密接に連携を図りながら管理運営を行うとともに、甲の施策に対し積極的に協力するよう努めること。
- (9) 周辺地域との関係を適切に築くとともに、地域に配慮した運営に努めること。
- (10) 個人情報の保護を徹底すること。

3. 管理の基準

(1) 法令の遵守

乙は、本施設の管理運営に当たっては、以下の法令等を遵守しなければならない。

- ①地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- ②地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）
- ③墓地、埋葬等に関する法律（昭和 23 年法律第 48 号）
- ④墓地、埋葬等に関する法律施行規則（昭和 23 年省令第 24 号）
- ⑤廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）
- ⑥廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行令（昭和 46 年政令第 300 号）
- ⑦廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行規則（昭和 46 年省令第 35 号）
- ⑧多治見市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 16 年条例第 26 号）
- ⑨多治見市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則（平成 16 年規則第 62 号）
- ⑩多治見市火葬場の設置及び管理に関する条例（平成 27 年条例第 1 号。以下「設管条例」という。）

- ⑪多治見市火葬場の設置及び管理に関する条例施行規則（昭和 53 年規則第 36。以下「設管規則」という。）
- ⑫多治見市公の施設等の使用料及び利用料金減免取扱規則（平成 9 年規則第 26 号）
- ⑬多治見市行政手続条例（平成 9 年条例第 1 号。以下「行政手続条例」という。）
- ⑭多治見市個人情報保護条例（平成 8 年条例第 25 号。以下「個人情報保護条例」という。）
- ⑮多治見市個人情報保護条例施行規則（平成 9 年規則第 4 号。以下「個人情報保護条例施行規則」という。）
- ⑯多治見市情報公開条例（平成 9 年条例第 22 号。以下「情報公開条例」という。）
- ⑰エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）
- ⑱その他管理運営に適用される法令等

指定期間中、上記法令等の改正があった場合又は施設の管理運営に新たに適用される法令等が制定された場合、本施設の管理運営に当たっては、改正された法令等又は新たに制定された法令等を遵守しなければならない。

なお、法令等の改正又は制定に伴い、経費が増減する場合であっても、本指定管理に係る委託料は変更しない。

ただし、甲が業務内容を変更した場合にあっては、協議により定めるものとする。

（2）開場時間及び休場日等

①開場時間

火葬炉、多目的炉、待合室：午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
式場：午後 4 時から翌日の午後 4 時まで

②休場日

12 月 31 日正午から翌年 1 月 1 日午後 12 時まで

③休場日及び開場時間の変更

乙は、必要があると認めるときは、あらかじめ甲の承認を得て、開場時間の変更、臨時開場又は臨時休場することができる。

（3）許認可の取得

乙は、本施設の管理運営の実施に際し、必要な官公署の免許、許可、認可等を受けるものとする。

本仕様書 5.1（4）ただし書きにより業務の一部を委託する場合は、委託先が必ず免許、許可、認可等を受けていること。

（4）公共料金等の取扱い

① 公共料金等とは、以下に掲げるものをいう。

- i) 電信電話料
- ii) インターネット関係料金（プロバイダ料金、接続料金等）
- iii) 放送受信料（NHK、おりベネットワーク）

②公共料金等の負担は次のとおりとする。

- i) 指定期間開始日前後及び終了日前後において、公共料金等の日割計算はしないこととする。
- ii) 平成 31 年 4 月分の公共料金等に平成 31 年 3 月 31 日以前の使用に係る部分がある場合であっても、平成 31 年 4 月分の公共料金等は乙が負担するものとする。
- iii) 平成 36 年 4 月分の公共料金等に平成 36 年 3 月 31 日以前の使用に係る部分がある場合であっても、平成 36 年 4 月分の公共料金等は、次の指定管理者が負担するものとする。
- iv) 前各号の規定は、指定期間満了前に指定の取消しがあった場合及び業務の全部及び一部の停止を命じられた場合に準用する。

(5) 指定期間終了時期の収入及び支出の取扱い

本来乙の収入となるべきもの又は本来乙が支出すべきものについては、指定期間終了後であっても、それぞれ乙の収入及び支出とする。指定期間満了前に指定の取消しがあった場合及び業務の全部及び一部の停止を命じられた場合も同様とする。

ただし、公共料金等については、上記「(4) 公共料金等の取扱い」のとおりとする。

(6) 環境への配慮

乙は、業務の遂行に当たり、多治見市環境方針に基づき、次のような環境への配慮に留意しなければならない。

- ①事業の実施に伴う移動、運搬には、低公害型の手段を用いるように努めること。
- ②消耗品の使用に当たっては、環境への負荷の少ないものを選定すること。
- ③エネルギーの使用の合理化等に関する法律を遵守し、本施設におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めること。
- ④酸性物質排出量を低減するため、低公害車の使用や輸送体系の効率化により自動車排ガス抑制に努めること。また、重油等燃料は、極力硫黄分の少ないものを使用すること。
- ⑤事業の実施に当たっては、廃棄物の抑制、減量化及びリサイクルに努め、エコマーク商品等環境に配慮した商品を積極的に使用するほか、事業により廃棄物が出た際には適正に処理すること。
- ⑥調整池をはじめ、修景と生き物に配慮した施設の保全に努めること。

(7) 廃棄物の処理

本施設において発生する廃棄物（以下「業務に係る廃棄物」という。）について、乙は、これを分別し、多治見市廃棄物処理センター及び清掃事務所設置規則（昭和 48 年規則第 16 号の 2 号）に規定する廃棄物処理センターのいずれかに持ち込むこと。また、残骨灰等も適正に処理すること。

なお、業務に係る廃棄物の処理手数料については、多治見市廃棄物の処理及び清掃に関する条例施行規則（平成5年規則第30号）第26条の規定により甲が免除申請の手続きを行い、処理手数料を減免する。

使用者による持ち込み、あるいは使用に際して発生したごみは、使用者により持ち帰らせるなど処理するよう指導すること。

(8) バリアフリーへの配慮

乙は、本施設内のバリアフリー化を心掛け、備品の配置や動線の設定、掲示等に配慮すること。

(9) 禁煙対策

本施設内及び本施設敷地内は、全面禁煙とすること。

(10) 使用者の安全の確保

乙は、使用者の安全対策、監視体制等について各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万一に備えて従業員を訓練すること。

また、緊急対策、防犯対策、防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルを作成し、従業員を指導し、万一に備えて従業員を訓練すること。

(11) 緊急時の対応

緊急時の対応については、以下のとおりとする。

- ①災害等緊急時の使用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
- ②使用者の急病又はけが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確に対応すること。
- ③本施設及び本施設敷地内における火災、犯罪、疾病、食中毒等の予防に努めるとともに、発生時には的確に対応すること。
- ④警報（暴風、大雨等）発令又は発令のおそれがある場合には、甲の指示に従い本施設に職員を待機させること。

(12) 施設管理規程の作成

乙は、本施設の使用に関する「施設管理規程」を定め、施設の運営開始に先立ち、必ず甲の承認を受けること。「施設管理規程」を変更する場合も同様とする。

(13) 帳簿の管理

乙は、本施設の管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記載するとともに、次年度の4月1日から起算して、当該帳簿については10年間、収入及び支出に係る証拠書類については5年間保存すること。

また、これらの関係書類について甲が閲覧を求めた場合は、直ちにこれに応じること。

(14) 文書管理

乙は、本施設管理の業務に係る文書を適正に管理し、該当文書の検索に必要な資料として文書目録を作成し、情報公開条例に基づき一般の使用に供するとともに

に、毎年度終了後、甲に提出しなければならない。

乙は、指定期間終了後、当該文書を甲及び次の指定管理者に引継がなければならない。

(15) 業務報告に関すること

①乙は、その業務に関して、日報、月報及び業務報告書（年報）を作成すること。

②月報は、業務を行った月の翌月 15 日までに、業務報告書は、毎年度終了後 60 日以内に甲に提出すること。ただし、使用料の収入実績及びその他管理の実態を把握するために必要な事項を記載した業務報告書については、毎年度終了後 30 日以内に甲に提出すること。

③日報は、指定期間終了日まで乙が保管し、甲の求めに応じて提出すること。

指定を取り消されたときは、その取り消されたときまで保管すること。

なお、月報の提出期限は、甲の休日及び甲の業務の都合により、若干日延期することがある。この場合、甲は変更された月報の提出期限の 10 日前までに、当該提出期限を乙に通知するものとする。

④月報及び業務報告書の提出は、後掲の「業務報告書提出表」のとおりとする。

(16) 個人情報の保護に関すること

乙は、その業務を行うに当たり、個人情報を取扱う場合については、当該業務の範囲内で、個人情報保護条例第 25 条の 2 の規定により、甲の機関と同様の義務を負うものとする。

従って、当該業務において保有する個人情報について、本人から開示、訂正、削除又は使用停止の請求があった場合については、個人情報保護条例により、適正に処理するものとする。

また、当該業務に関し知り得た個人情報を取扱う場合については、漏えい、滅失又は棄損の防止その他個人情報の適正な管理のため、協定書に多治見市個人情報保護条例施行規則第 19 条に規定する必要な措置を盛り込むものとする。

なお、個人情報保護条例の規定に違反した場合は、乙の従事者若しくは従事者であった者のほか乙についても、同条例第 32 条及び第 33 条の罰則規定が適用される。

(17) 情報公開に関すること

乙は、その業務を行うに当たり保有する情報のうち、個人情報以外のものについては、積極的に公開に努めるものとする。

また、当該業務を行うに当たり保有する情報について、甲から提供を求められた場合は、直ちにこれに応じること。

(18) 行政手続について

乙は、行政手続条例第 2 条第 1 項第 3 号に規定する「行政庁」に該当するため、同項第 4 号に規定する使用の許可などの処分を行う場合については、甲が定める申請に関する審査基準、標準処理期間、不利益処分基準等により適正な処理をし

なければならない。

(19) 守秘義務について

乙及びその従業員は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。乙が指定管理者でなくなった後又は乙の従業員でなくなった後も同様とする。

(20) 業務の準備について

- ①乙は、協定締結後、指定期間の開始日から業務が行えるよう諸準備を進めること。ただし、開設までの本施設の予約受付は、甲が行うものとする。
- ②乙は管理開始に向けて、職員の研修等を行うなど、指定管理業務遂行の準備に万全を期すること。
- ③乙は開場に伴い、甲が実施する内覧会や竣工式等の開催について、甲に協力し実施すること。

4. 維持管理業務

4.1 一般的事項

(1) 業務の対象範囲

乙は、本施設の維持管理について、以下の業務を行うものとする。

- ①建築物保守管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）
- ②施設設備保守管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）
- ③施設管理業務
- ④植物管理業務
- ⑤備品等維持管理業務
- ⑥清掃業務
- ⑦警備業務

(2) 業務の体制

- ①乙は、維持管理業務全体の総括責任者を定め、甲に届け出ること。総括責任者を変更する場合も同様とする。なお、総括責任者は常勤とする。
- ②業務を行う者は、本施設の維持管理に関し必要な知識及び技能を有する者でなければならない。また、法令等により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行うこと。

(3) 甲への報告

- ①保守、検査、調査、測定、監督その他の維持管理業務によって、特に改善及び変更を要すると認められる事項については、具体的にその内容を明らかにした文書を作成し、その都度、甲に報告すること。
- ②関係官庁の立入り検査が行われるときは、協力し、必要に応じてその検査に立ち会うこと。関係官庁から改善の命令、勧告、その他の指導を受けたときは、その主旨に基づき、関係業者に周知するとともに、具体的な改善方法について甲に報告すること。

- ③改修等により本施設の状態に変更が生じた場合は、関係図書を整備し、甲に提出すること。
- ④関係法令等に基づく点検等を行った場合は、月報及び業務報告書を甲に提出すること。

(4) 維持管理業務実施計画書

乙は、毎年度の維持管理業務の実施に先立ち、業務区分ごとに実施体制、実施内容、実施スケジュール等必要な事項を記載した「維持管理業務実施計画書」を、当該年度が始まる2カ月前までに甲に提出し、承認を受けること。

(5) 光熱水費等の費用負担区分

電気料金、水道料金、ガス料金、灯油（火葬炉等燃料）、緊急時の発電機等の燃料代を除き、消耗品費（備品に係る消耗品を含む。）等、施設運営維持管理に係る費用は、乙の負担とする。

4.2 建築物保守管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）

建築物保守管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）は、本施設の建築物の屋根、外壁、天井、内壁、床、階段、付属物等一般的に建物の一部と考えられる部位について、点検、保守等を行うものとする。

【仕様及び水準】

- ①建築物内外の使用、通行等を妨げず、運営業務に支障をきたさないこと。
- ②関係法令等の規定により、点検等を実施すること。
- ③結露、カビの防止に努めること。
- ④その他建物の良好な維持に努めること。

4.3 施設設備管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）

施設設備管理業務（大規模修繕以外の修繕を含む。）は、特記仕様書による他、次のとおりとする。

【仕様及び水準】

- ①本施設の設置主旨に基づき、本施設の使用者が安全かつ快適に使用できるように管理すること。
- ②本施設に設置される電気機械設備、附属設備等の関連設備を業務の対象とし、維持管理業務実施計画書に基づき保守、点検等を行うこと。

4.4 植物管理業務

植物管理業務は、施設敷地内の植物、緑化施設（植木鉢、芝生等を含む。）を対象とする。生態系に配慮し、施設敷地内の植物を適正に保護、育成、処理することにより、施設内の快適で美しい環境を維持することを目的とする。

なお、敷地境界付近に植栽された樹木は、本施設を敷地外から見えにくくするた

めのものであるので、本施設の設置目的等を理解の上、適切に管理すること。

業務内容は、特記仕様書による他、次のとおりとする。

【仕様及び水準】

- ①植物の維持管理に当たっては、使用者及び通行者等の安全に配慮すること。
- ②植物の種類、形状、生育状況等に応じて、適切な方法による維持管理を行うこと。
- ③病虫害用の薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定すること。
- ④施肥、灌水及び病虫害の防除等を行い、植物を常に良好な状態に保つこと。
- ⑤刈り込み等の剪定及び除草等を適宜行い、使用者及び通行者等の安全の確保及び美観を保つこと。なお、除草剤の使用は禁止とする。
- ⑥樹木の剪定は、使用者及び通行者等の安全確保のために必要な部分にとどめること。
- ⑦強風による倒木防止等の補強や冬の寒さからの保護のための養生を行うこと。
- ⑧調整池の保全に努めること。

4.5 清掃業務

清掃業務は、本施設（駐車場含む。）の建築物の内部及び外部並びに敷地内を対象とし、適切な頻度、方法で清掃すること。

業務の内容は、特記仕様書による他、次のとおりとする。

【仕様及び水準】

ア) 業務全般

- ①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に準拠し厳重に管理すること。
- ②作業においては電気、水道の節約に努めること。
- ③全ての清掃作業担当者は、本施設の基本コンセプトを尊重し、使用者に最大限の配慮をしたうえで、勤務時間中は職務にふさわしい服装に名札等を常着し、その身分を明らかにすること。
- ④業務に使用する資材及び消耗品等は、品質保証のあるもの（J I Sマーク商品等）及び環境に配慮した商品の使用に努めること。また、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）の特定調達物品の使用等地球環境に配慮した物品の使用に努めること。

イ) 施設清掃業務

- ①建物内外の仕上げ面、家具及び備品、調整池（修景池）や敷地内水路を適切な頻度と方法で清掃すること。
- ②仕上げ材の性質等を考慮しつつ、日常清掃、定期清掃及び特別清掃を適切に組み合わせた作業計画を立案し、維持管理業務実施計画書に記載し、これに基づいた業務を実施すること。また本仕様書に示す標準仕様に沿って作業を実施した場合と同等水準又はそれ以上の施設の美観と衛生を保つこと。

- ③日常清掃、定期清掃、特別清掃の内容、方法、頻度は、維持管理業務実施計画書の中で具体的に記載すること。

4.6 警備業務

警備業務は、本施設建物内部及び敷地内（駐車場合む。）を対象とし、業務内容は、特記仕様書による他、次のとおりとする。

【仕様及び水準】

- ①本施設の用途、規模、開場時間、使用状況等を勘案して適切な警備計画を立て、犯罪及び災害等の未然防止に努めること。
- ②警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）、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）等関連法令を遵守し、監督官庁の指示等に従うこと。
- ③定期的に巡回を行い本施設の安全を確認すること。
- ④火災等非常時に適切な対応がとれる体制を整えること。
- ⑤不審者の侵入を防止し、不法侵入者、不審物を発見した場合は、警察への通報等適切な処置を行うこと。
- ⑥開場時間外の不審者の進入防止、進入の発見及び通報を行うこと。
- ⑦駐車場の夜間警備及び照明灯等の運用については工夫すること。

4.7 施設設備等修繕業務

施設、設備等について、1 件 50 万円以内の修繕を行うこととする。ただし、1 件の修繕に要する見込額が 20 万円以上のものについては、事前に甲と協議すること。

本施設には温暖化対策・CO₂ の削減を目的に、太陽光発電装置を設置しており、この設備の修繕についても同様に扱うこと。

修繕の際には、複数の業者から見積書を徴取する等、適正な価格で修繕を行うことができるよう留意すること。

5. 管理運営業務

5.1 留意事項

(1) 管理運営のための体制の整備に関すること。

- ①本施設の総括責任者を定め、甲に届け出ること。総括責任者を変更する場合も同様とする。なお、総括責任者は常勤とする。
- ②本施設の円滑な運営に必要な従業員の配置及び勤務体制を整えること。
- ③従業員の雇用に関すること。
 - i) 管理運営に係る全従業員（臨時従業員を含む）の勤務形態等については、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、労働安全衛生法、その他労働関係法令を遵

守し、管理運営に支障のないように配置すること。

ii) 従業員に対して、施設の管理運営及び接遇に必要な研修を実施すること。

④維持管理業務、経理業務、受付業務、帳簿作成業務、その他体制の整備に必要な業務を実施すること。

⑤本施設の運営管理に従事する従業員は、その職責にふさわしい服装の上、名札を着用する等、常に使用者に施設従業員と分かるようにすること。

(2) 業務の体制

業務を行う者は、施設の管理運営に関し必要な知識及び技能を有する者でなければならない。

また、法令等により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行うこと。

(3) 使用料の取扱い

①多治見市火葬場の多目的炉、式場及び待合室の使用に係る使用料は、甲の収入とする。収納方法は、現金とし次のとおり収納すること。なお、火葬炉の使用受付や使用料の徴収は甲が行う。

i) 現金納入者用の収入通知書を発行（甲は、納入通知書兼領収書を乙に渡す。）し、領収の際には領収書を発行する。

ii) 納入通知書兼領収書には、模造公印が刷り込まれているため、厳重に保管し、受払簿により管理すること。

iii) 収納業務に当たっては、次の書類を作成し保管する。

- ・ 収納金支出簿
- ・ 収納金内訳日報

iv) 収納した使用料は、2営業日以内に指定金融機関へ収納し、1週間ごとに集計した収納に関する業務関係書類を作成する。

v) 公金の取扱いに事故が生じた場合は、直ちに甲に報告し、事故報告書を提出するものとする。

②市の方針により、条例で定める使用料の額を指定管理期間中に変更することがある。変更となった場合には、本施設内の料金表示の変更や、使用者への周知などに配慮すること。

(4) 管理の業務の一括委託の禁止

管理の業務を第三者に委託し、又は請負わせることはできない。ただし、その一部について、あらかじめ甲と協議の上、認めた場合はこの限りでない。

(5) リスク分担に関すること

本施設の管理運営に関する基本的なリスク分担は、後掲の「リスク分担表」のとおりとし、乙は、これらに基づく自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に加入すること。なお、火災保険及び建物損害保険については甲が被保険者として加入する。

(6) 備品の所有権

乙に貸し付ける備品等については、甲の所有とし、その使用及び保管には十分注意すること。

交換等が必要な場合又は業務を遂行するために必要な場合は、乙の負担により備品等を購入すること。これらの備品等についても甲の所有とする。

乙が備品を購入等する場合は、その都度、甲に報告すること。なお、業務を遂行する以外の目的で、乙自らの資金により購入した備品は、乙の所有とする。

(7) 使用者の意見等の把握と反映

①乙は、本施設で提供するサービスの評価についてのアンケート用紙を作成し、これを本施設内にアンケート回収箱と共に日常的に設置し、使用者の意見等を収集すること。乙は、回収された意見等についてこれを取りまとめ、業務の月報と共に毎月甲に提出すること。

②甲と乙は、協議会を設置し、情報共有を図ること。

③定期的に協議会を開催し、使用者の意見を反映させる方策等について、検討すること。

(8) 使用許可及び行為許可業務について

①使用許可、使用許可の取消し及び使用の制限に当たっては、行政手続条例を遵守して行わなければならない。

②行為許可の取消し及び行為の制限についても、同様である。

③自動販売機の設置については、甲が業者との契約により行う。

(9) 公共情報等の提示について

乙は、甲から要請があった場合、本業務に係る公共的な情報等を無償で提供すること。

(10) 管理運営業務実施計画書

乙は、毎年度の管理運営業務の実施に先立ち、次に掲げる事項を記載した管理運営業務実施計画書を、当該年度が始まる2カ月前までに甲に提出し、承認を受けること。

- ・事業計画（事業内容、スケジュール等）
- ・収支予算
- ・従業員名簿及び人員配置計画
- ・有資格者名簿（資格を証明する書面等の写しを含む。）
- ・研修計画
- ・下請負届（業務の一部を再委託する場合）

(11) 区分会計の独立と管理口座

乙は、自身の団体等と独立した会計帳簿類及び経理規定を設けるとともに、収入及び経費については、団体自身の口座とは別の口座で管理すること。また、他の「公の施設」の指定も受ける場合、他の「公の施設」の管理口座とは、別の口

座で管理すること。

(12) 事業評価

甲は、施設の管理運営業務に関するモニタリング（評価）を次のとおり実施する。なお、詳細については、甲と乙で締結する協定で定める。

- ①甲は、乙から提出された月報、業務報告書その他の報告により、乙の業務が適正かつ確実に実施されているかについて確認する。
- ②甲は、必要があると認めたときは、乙に対して随時モニタリングを実施する。随時モニタリングは、乙に事前に通知したうえで、施設の維持管理、経理の状況に関して乙に説明を求め、又は施設内において維持管理の状況を確認することができる。

5.2 備品等維持管理業務及びリース契約

備品等維持管理業務及びリース契約は、本施設に配備される備品等を対象とし、業務内容は、次のとおりとする。

【仕様及び水準】

- ①乙は、施設運営に支障をきたさないよう施設運営上必要な備品等を適宜整備し、適正に管理を行うこと。甲の備品について不具合が生じた場合は、1件が20万円以下のものについては、速やかに購入又は調達若しくは修繕すること。その際、複数の業者から見積書を徴収する等、適正な価格で修繕を行うことができるよう留意すること。乙が整備した備品については、適宜更新を行うこと。
- ②乙は、備品台帳を整備し、付属する消耗品（AEDのバッテリー及びパット等）の交換等、備品の管理を確実に行うこと。
- ③甲は、乙の業務に支障がない場合に限り、甲の備品を使用することができるものとする。
- ④乙がリース契約を締結する場合は、特記仕様書による他、以下のとおりとする。
 - i) 指定期間を超えてリース契約を締結する場合は、指定期間終了後のリース契約に係る経費が増加しないようにすること。
 - ii) 指定期間を超えてリース契約を締結する場合は、次の指定管理者へ引き継ぐことを条件に契約を締結すること。
 - iii) 物件の機種選定、契約方法等については、事前に甲の許可を得ること。

5.3 許可証の確認及び監視業務

乙は、以下の許可証の確認及び監視業務を行うものとする。

- ①埋火葬許可証、使用許可証確認
- ②安全管理
- ③応急措置

【仕様及び水準】

- ①乙は、本施設の利用者が持参する埋火葬許可証、使用許可証の確認を行うこと。
- ②乙は、利用者の利用時間中の安全を確保するために、定期的に施設を見回る等、安全管理を徹底すること。
- ③乙は、本施設利用者等の急病又はけが等に対応できるよう、必要な薬品、用品等を常備するとともに、急病人又はけが人等の対応経験を有する従業員を配置し、又は十分に対応できるよう教育を行うこと。更に、急病又はけが等の対応マニュアルを整備し、従業員に周知する等対策を講じること。

5.4 利用者満足度向上業務

利用者満足度向上業務は、以下のとおりとする。

- ①乙は、管理運営業務実施計画書の利用者満足度向上計画に従い、施設の利用者の立場に立った運営の促進を図ること。
- ②乙は、施設を使用したことがある者、初めて施設を使用する者、子ども、高齢者、障がい者等多様な利用者が安心して施設を使用することができるよう、適切に対応すること。
- ③乙は、本施設のウェブサイトを開設し、随時最新の内容に更新する等適切に管理すること。ウェブサイトの内容は、利用者の立場に立った構成、内容とすること。本施設のウェブサイトは、甲のウェブサイトからリンクを設定するものとする。なお、乙が作成した本施設に係るウェブサイトの内容については、その著作権は甲に帰属するものとする。

5.5 管理運営業務

本施設の管理運営業務は、特記仕様書による。

6. 協定の締結

甲と乙は、業務の内容及び管理の基準に関する細目的事項等について、申請時に提出した事業計画、書類審査、提案説明の際の質疑応答などにおいて明確化した事項に基づいて協議の上、協定を締結する。

(1) 協定の主な内容

- ア) 業務に関する基本的な事項
- イ) 使用料に関する事項
- ウ) 甲が支払うべき管理経費に関する基本的な事項
- エ) 管理業務を行うに当たって保有する個人情報の保護に関する事項
- オ) 事業報告と業務報告に関する事項
- カ) 指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- キ) 指定期間に関する事項
- ク) リスクの管理及び責任分担に関する事項

ケ) その他

(2) その他

協定は、指定という行政処分の附款であり、契約と異なる。また、協定で定められた事項については、基本的に改定は行わない。ただし、特別の事情があるときは、協議の上、協定の改定をすることができることとする。

協定締結後、乙は平成 31 年 4 月 1 日から管理運営業務が行えるよう諸準備を進めること。

7. 指定期間満了前の指定の取消し

(1) 指定の取消し

甲は、次の事項のいずれかに該当すると認められる場合は、指定期間満了前に乙の指定を取消し、又は期間を定めて業務の全部もしくは一部の停止を命ずることができることとする。

ア) 乙が業務に際し不正行為を行ったとき。

イ) 乙が甲に対し虚偽の報告を行い、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。

ウ) 乙が協定内容を履行せず、又は協定内容に違反したとき。

エ) 自らの責めに帰すべき事由により、乙から協定締結の解除の申出があったとき。

オ) 乙が次の事項のいずれかに該当するとき。

i) この要領に定める申請資格を失ったとき又は申請資格がないことが判明したとき。

ii) 資金事情の悪化等により、業務の遂行が確実でないと認められるとき。

カ) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に掲げる暴力団及びそれらの利益となる活動を行う団体とみなしたとき。

キ) その他甲が指定の取消しが必要と認めるとき。

(2) 不可抗力による指定の取消し

甲又は乙は、不可抗力の発生により、業務の継続等が困難と判断した場合は、相手方に対して指定の取消しの協議を求めることができるものとする。

協議の結果、やむを得ないと判断された場合、甲は、指定の取消しを行うものとする。

(3) 指定期間満了前の取消し時の措置に関する事項

ア) 乙の責めに帰すべき事由により、指定期間満了前に指定の取消しが行われた場合は、甲に生じた損害は、乙が賠償することとする。

イ) 乙は、指定期間満了前の指定の取消しが行われた場合、その事由の如何を問わず、次の管理者が円滑かつ支障なく、本施設の管理運営業務を遂行できるよう、引継ぎを行うものとする。

8. 指定期間終了後の引継ぎ

- (1) 乙は、指定期間終了、次の指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。
- (2) 指定期間終了後若しくは指定の取消し等により次の指定管理者へ業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供すること。特に待合室等の使用予約に関しては遺漏がないよう十分留意すること。
- (3) 乙は、その指定の期間が満了したとき又は7.(1)の規定により指定を取り消されたとき若しくは期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、その管理しなくなった公の施設の施設及び設備を速やかに原状に復さなければならない。ただし、甲の承認を得たときは、この限りではない。

9. その他

(1) 立入り検査

甲は、必要に応じ、乙に対して随時立入り検査を実施する。立入り検査は、乙に事前に通知したうえで、施設の維持管理、管理運営、経理の状況等に関し乙に説明を求め、又は施設内において施設の維持管理状況、管理運営状況、経理の状況等の検査を行う。

乙は、合理的な理由無く、これを拒否することはできないこととする。

(2) 監査

多治見市監査委員等が甲の事務を監査するに当たり、必要に応じ乙に対し、実地検査及び必要な記録の提出を求められる場合がある。

(3) 協議

乙は、この仕様書に規定するほか、乙の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、甲と協議し決定すること。

(4) その他必要事項

乙は、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、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。

業務報告書提出表

報告書の種類		火葬場
使用状況報告	使用料体系別利用件数	○
	前年度使用件数比較	○
収入状況報告	使用料体系別収入額	○
	前年度収入額比較	○
使用者満足度の把握		○
苦情・トラブル及び対応報告		○
施設管理状況報告	労務管理報告	○
	建物・設備の法定・定期・臨時保守管理業務報告	○
	火葬炉・多目的炉燃焼状況や排ガス状況等報告	○
	建物・設備の修繕状況報告	○
	清掃・警備・建物・植物の各管理状況報告	○
	事故報告	○
	その他施設管理運営上の報告	○
決算書		●

備考) 表中の「○」は月報及び業務報告書を、「●」は業務報告書のみ提出するものを指す。表中に表示がないものについても該当がある場合は、適宜報告すること。

リスク分担表

項目	内容	リスク負担者
消費税率の変動	甲が乙に対して支払う管理に係る委託料のうち消費税相当分の増減	甲
税等法定経費（消費税を除く。）の変動	消費税を除き、法人税等の税率の増減、雇業者に係る事業主負担の増減等の法定経費の変動	乙
物価等の変動	人件費、物件費等の変動に伴う経費の増減	乙
需要の変動	使用者数の増減	乙
資金調達等	運営上必要な初期投資、資金の確保	乙
運営リスク	事故、災害等の甲及び乙の責めに帰さない事由による臨時休場等	甲乙協議による
	施設等の管理上の瑕疵による臨時休場等	乙
	30日以内の施設の改修、修繕、保守点検等による施設の臨時休場及び一部の利用停止	乙
	30日を超える施設の改修、修繕、保守点検等による施設の臨時休場及び一部の利用停止	甲 (乙の責めによる場合は乙とする)
施設等の損傷	事故、災害等の甲及び乙の責めに帰さない理由による損傷	甲乙協議による
	施設等の管理上の瑕疵による損傷	乙
使用者等への損害賠償	国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条及び第2条に該当する場合。ただし、乙の瑕疵による場合は、甲は乙に対して求償権を有するものとする。	甲
	上記以外	乙