

今治市火葬場（大翔苑）
指定管理者業務仕様書

今治市市民環境部環境政策課

今治市火葬場(大翔苑)指定管理者業務仕様書 目次

第1	管理業務の対象となる施設の概要	
1	大翔苑の施設設置目的	1
2	大翔苑の区域	1
3	大翔苑の施設概要	1
第2	開場時間及び休場日	
1	開場時間及び休場日	1
2	開場時間及び休場日の変更	1
第3	管理運営体制	
1	責任者	1
2	職員	2
3	職員の選定	2
4	職員の研修	2
第4	業務内容	
1	管理業務内容	2
2	使用業務内容	3
3	運営業務内容	4
4	事業実施内容	5
第5	業務基準	
1	管理業務基準	5
2	使用業務基準	10
3	運営業務基準	14
4	事業実施基準	15
第6	管理運営に係る遵守事項	
1	管理運営に係る基本理念	16
2	関係法令の遵守	16
3	業務内容の変更	17
4	市と指定管理者で協議・調整を要する事項	18
5	市からの要請への協力	18
6	関係機関との協議、連絡調整等	18
7	事故発生時の対応	18
8	災害発生時の対応	18
9	業務委託等	19
10	経費の負担区分	19
11	会計の独立	20
12	公衆電話の設置	20
13	駐車場対応	21
14	省エネルギー対策	21
15	喫煙対策	21

16	バリアフリー対応	2 1
17	感染症対策	2 1
第7 モニタリング		
1	モニタリングの方法	2 1
2	業務不履行時の処理	2 2

添付資料

- 資料 1 大翔苑区域図
- 資料 2 大翔苑施設概要
- 資料 3 施設等の維持管理に関する業務基準表
- 資料 4 火葬炉運転業務フロー
- 資料 5 自動体外式除細動器（A E D）管理仕様書
- 資料 6 炉前接遇フロー
- 資料 7 個人情報・特定個人情報取扱特記事項
- 資料 8 大翔苑の管理運営経費
 - 大翔苑使用状況
 - 大翔苑施設維持修繕状況
 - 大翔苑備品台帳
 - 大翔苑フロン排出抑制法対象機器一覧

この仕様書において、関係諸法令の表記を次のとおりとする。

- 今治市火葬場条例（平成17年今治市条例第169号）⇒条例
- 今治市火葬場条例施行規則（平成17年今治市規則第148号）⇒施行規則
- 墓地、埋葬等に関する法律（昭和23年法律第48号）⇒墓埋法
- 墓地、埋葬等に関する法律施行規則（昭和23年厚生省令第24号）⇒墓埋法施行規則
- 今治市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例
（平成18年今治市条例第60号）⇒手續条例
- 今治市長が行う公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する規則
（平成18年今治市規則第62号）⇒手續規則

今治市火葬場大翔苑（以下「大翔苑」という。）に係る業務管理基準については、関係する市条例、市規則に基づくものとし、その内容については次に定めるとおりとする。

指定管理者は仕様書を厳守し、施設の適正かつ効率的な管理運営に努めなければならない。

第1 管理業務の対象となる施設の概要

1 大翔苑の施設設置目的

この施設は、墓理法に規定する火葬場であり、人生終焉の荘厳な場として、「故人との別れ」の儀式を厳粛かつ円滑に執り行うことを目的とする。

2 大翔苑の区域

資料1「大翔苑区域図」における区域とする。

3 大翔苑の施設概要

- (1) 所在地 今治市大三島町宮浦1609番地
- (2) 設置 平成14年 5月10日
- (3) 土地 8,754.32㎡
(指定管理者による管理区域 6,949.05㎡ 資料1「大翔苑区域図」のとおり)
- (4) 施設内容 資料2「大翔苑施設概要」のとおり。

第2 開場時間及び休場日

1 開場時間及び休場日

開場時間及び休場日は次表に定めるとおりとする。

開 場 時 間	休 場 日
午前9時30分から午後6時まで（但し、通夜を行う場合は、午前0時から午後12時まで使用することができる。）	1月1日

2 開場時間及び休場日の変更

指定管理者は、特に必要があるため開場時間及び休場日を臨時に変更する場合は、あらかじめ市の承認を得なければならない。

この定めにより変更した場合は、使用者に周知しなければならない。

第3 管理運営体制

1 責任者

施設の管理運営に係る業務の適切な遂行並びに総合的な把握及び調整を行うため、次の職員を配置しなければならないこととし、使用の許可がされた時間内はこれらの職員のうち1名以上が常駐しなければならない。

- (1) 統括責任者（1名）

※統括責任者は墓埋法第12条の規定による火葬場管理者（以下「火葬場管理者」という。）として、手続きを行うこと。

(2) 副責任者（1名以上）

2 職員

施設全体の使用許可権限は市に属するため、市から使用許可の状況を常に把握できる体制を整えたうえ、緊急を要するものも含め、実際の施設の使用に対応できるよう、火葬炉運転業務、炉前業務、その他施設管理運営全般について、適切な職員配置を行うこと。

職員配置においては、時間帯や業務量により柔軟な対応を図り、使用者の利便性の向上に努めなければならない。また、職員に過度な負荷が生じないように注意し、労働関係法令を遵守し、福利厚生を含め適切な人事管理を行うこと。

3 職員の選定

職員は、その業務内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とする。なお、業務実施にあたり、法令等により資格を必要とする場合は、有資格者を選任しなければならない。（当施設は防火管理者の選定の必要がある施設である）

4 職員の研修

職員の資質の向上を図るため、研修を行うとともに、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

第4 業務内容

指定管理者は次の業務を行うものとする。

業務の基準については第5で定める。

1 管理業務内容

(1) 植栽管理業務

施設内の植栽樹木及び芝生等の維持管理を行う業務

(2) 清掃管理業務

施設の建物内外の清掃を行う業務

(3) 廃棄物（ごみ）処理業務

廃棄物（ごみ）を適正に処理する業務

(4) 警備業務

巡回等により危険箇所並びに不審者及び不審物等を発見し、施設内の安全を確保する業務

(5) 機械室運転管理業務

施設内の機械室を適正に運転・管理する業務

(6) 火葬炉運転業務

火葬を行うために、定められた手順に従い、火葬炉設備を運転、監視、制御する業務

(7) 保守点検業務

施設及び設備等の定期的かつ専門的な保守点検を行う業務

(8) 日常点検業務

目視点検等により、施設及び設備等の日常点検を行う業務

(9) 修繕業務

施設・設備等の破損、損壊、老朽化等した場合の修繕方法の検討、見積書の徴収、修繕の実施及び修繕データを保存する業務（ただし、修繕の実施及び修繕データを保存する業務については、後記第5の1の(9)で定める実施区分により、市が実施することとなる修繕は除く。）

(10) 備品管理業務

施設の管理に必要な備品について、適切な状態に保持・管理する業務及び施設の管理に必要なものとして新たに備品を購入し、適切な状態に保持・管理する業務

(11) 帳簿の記帳業務

施設の管理に係る収入及び支出について、帳簿に記載する業務

(12) 保険加入業務

施設使用者の事故等に対応するための保険に加入し、事故等が発生した場合に手続きを行う業務

(13) 市の施設との協力・調整業務

隣接する市管理施設との協力・調整業務

(14) 市及び指定管理者の協議・連携業務

ア 事業報告書、業務報告書、事業計画書及び予算資料を作成し市へ提出する業務並びに指定管理料を請求する業務

イ 市の決定権限に属する申請に対して、問い合わせがあった場合の応対及び申請書の提出があった場合の市への送付に関する業務

ウ 市が業務に必要なため資料等の提出を求めたときに対応する業務

(15) A E D 管理業務

自動体外式除細動器（以下「A E D」という。）の日常点検と管理を行う業務

(16) その他

その他、この仕様書に定めのない場合で、管理にあたって対応が必要となった場合に実施する業務

2 使用業務内容

(1) 使用調整業務

日常及び緊急時において、必要な使用調整を行う業務

(2) 受付・案内業務

ア 施設全体

使用者から、口頭、電話等による問い合わせに対して案内する業務

イ 有料施設の予約

市が許可した施設使用内容について、正確に把握、管理し、当該許可への対応に備える業務

ウ 有料施設の使用手続き

施設全体の使用許可権限は市に属するため、市が許可したものについて、施設を使用者の使用に供する業務

エ 場内案内表示

使用者を円滑に誘導するため、施設の使用状況を案内表示する業務

オ 使用料の取扱について

使用料は市が直接徴収するので、これについて問い合わせがあった場合に適切に対応する業務

(3) 使用指導業務

施設・設備等の使用方法を指導する業務

(4) 入場拒否及び不正な使用への対応業務

入場の拒否・退去命令等、不正な使用について適切に対応する業務

(5) 施設使用台帳整備業務

施設使用の状況に係る内容を台帳に記帳する業務

(6) 墓埋法に係る関連資料等の備付、作成及び提出業務

墓埋法に基づく各種資料等を備付けるとともに、報告書等を作成し、市長へ提出する業務

(7) 炉前業務

火葬開始前から火葬終了後までの会葬者等への補助等を行う業務

(8) 残骨処理業務

残骨灰等を適正に保管、処理及び処分する業務

(9) 待合個室・湯沸室・更衣室管理業務

使用に備えて、待合個室・湯沸室・更衣室を適切に管理する業務

(10) 告別式場・僧侶控室管理業務

使用に備えて、告別式場・僧侶控室を適切に管理する業務

(11) 各種証明の発行業務

使用者の申請等により、火葬または分骨証明を発行する業務

(12) 利便性向上のための取組業務

施設の効果을最大限發揮するための利便性向上への取り組み業務

ア パンフレット等の作成

イ ホームページの作成

ウ 使用実態基礎データ収集業務

エ 利用者アンケートの実施

オ 意見箱の設置

(13) その他

その他、この仕様書に定めのない場合で、使用にあたって対応が必要となった場合に実施する業務

3 運營業務内容

(1) 飲食提供業務

利用者サービスのため、自動販売機により飲食等を提供する業務

4 事業実施内容

(1) 自主事業

施設の有効使用のため、指定管理者が自ら企画し実施する事業

第5 業務基準

第4で定める指定管理者の行う業務の実施基準は下記のとおりとする。

業務の実施に当たっては後記第5の1の(14)のアの(ウ)で規定する事業計画書により、事前に市と協議のうえ決定し、事業実施後は、後記第5の1の(14)のアの(ア)に規定する事業報告書により市に報告しなければならない。

1 管理業務基準

(1) 植栽管理業務

施設内の植栽樹木等の維持管理については、資料3「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。

なお、指定管理者は、良好な衛生環境又は美観の維持ができないおそれがある場合は、この仕様書の記載の有無にかかわらず、必要な措置を講じなければならない。

(2) 清掃管理業務

施設内の建物、付属施設、駐車場及び建物周辺等の清掃については、資料3「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。また、消耗品は常に補充された状態にすること。

なお、指定管理者は、良好な衛生環境又は美観の維持ができないおそれがある場合は、この仕様書の記載の有無にかかわらず、必要な措置を講じなければならない。

(3) 廃棄物（ごみ）処理業務

清掃等で発生した廃棄物（ごみ）は、分別を行ったうえ施設内に集積した後、「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）」及び「今治市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例（平成17年今治市条例第168号）」など関係法令等を遵守し、資料3「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき適切に処理すること。

(4) 警備業務

ア 開場時間内

施設内を適宜巡回し、不審者・不審車両の進入防止、不審物の発見・処置、火の元・消火器等の点検及び放置物の除去等を行うこと。

イ 開場時間外

必要に応じ巡回警備を行うこととし、異常の発生に際しては速やかに対応できるような体制を整えること。

(5) 機械室運転管理業務

施設の使用の妨げにならないよう、また施設を適正に運営するために、適正かつ安全な運転管理をすること。

(6) 火葬炉運転業務

資料4「火葬炉運転業務フロー」を参考として、以下ア～エの基準にしたがい、適切に実施すること。

ア 火葬炉設備の運転

火葬炉設備の運転、監視、制御等は定められた手順どおり行うこと。

万が一、機器のトラブル等により火葬が中断した場合、可能な限りその原因を調査し、安全を確認したうえで、火葬の続行・完了に最大限の努力を払うこと。

イ 火葬炉設備の保守点検

各種機器・装置の異常音、異常温度、振動、錆、摩耗、亀裂、締金物のゆるみ及び耐火材の剥落・脱落等を目視、触診等において点検するとともに、計器等の指示値を確認しこれを記録すること。

常に各種機器装置が正常に作動するよう清掃、注油等を励行し、消耗品等の取り替えを行うこと。また、据付工具、消耗品等を使用してできる軽微な修理を火葬炉製造メーカーの指示を仰ぎながら行うこと。

資料3「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づく定期点検（年2回）に関しては、設備の専門性を鑑み、製造メーカー（(株)宮本工業所）とすること。

ウ 運転記録の整備及び報告

火葬炉設備の運転業務を実施するにあたり、市と協議のうえ、後記第5の2の(6)に規定する火葬状況報告とは別に、下記運転記録の様式を定め、これを整備し、市に報告しなければならない。なお、この運転記録の報告は、後記第5の1の(14)に規定する業務報告書と併せて提出しなければならない。

(ア) 火葬炉運転月報（管理運営月報に記載することで別途の作成を省略できる）

(イ) 火葬業務記録簿

エ 火葬炉関連設備の管理

前室又は炉室内の残骨灰の吸引・台車等清掃、火葬完了後の整骨、及び残灰・飛灰の収集・梱包、残灰庫への運搬は火葬炉運転業務に従事する職員が行うこと。

(7) 保守点検業務

施設・設備及び機械等の専門的な保守点検については、資料3「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。業務実施にあたっては、安全性、確実性及び経済性に配慮すること。

なお、指定管理者は、安全の確保及び管理運営に支障がでるおそれがある場合は、この仕様書の記載の有無にかかわらず、必要な措置を講じなければならない。

(8) 日常点検業務

施設内の日常点検業務については、資料3「施設等の維持管理に関する業務基準表」に基づき実施すること。さらに、設備機器などに故障及び異常を発見し、応急措置の必要がある場合はその波及被害を防止するため適切な措置をすること。

なお、指定管理者は、安全の確保及び管理運営に支障がでるおそれがある場合は、この仕様書の記載の有無にかかわらず、必要な措置を講じなければならない。

(9) 修繕業務

ア 応急的な修繕

(ア) 施設内における施設・設備等が破損、損壊又は老朽化などした場合で、安全又は管理運営上、直ちに修繕を行う必要がある場合は、早急に修繕方法の検討及び見積作成等を行うこと。

(イ) 前記(ア)の結果を基に、指定管理者は早急に修繕を実施すること。ただし火葬炉の修繕に関しては設備の専門性を鑑み、製造メーカー（(株)宮本工業所）で実施すること。

(ウ) 修繕の実施にあたっては、費用が500千円未満の修繕については指定管理者が、500千円以上の修繕については市が、それぞれ費用を負担する。

なお、500千円以上の修繕を実施しようとする場合は、あらかじめ市と協議すること。

イ 計画的な修繕

(ア) 施設内における施設・設備等が破損、損壊又は老朽化等した場合で、安全又は管理運営上、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものについては、原則として毎年一回、市が別途指示するときに必要修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要金額、優先順位等を整理し、市に報告すること。

(イ) 市は、前記(ア)の結果を基に計画的に実施する修繕項目を選定し、市及び指定管理者は、次の(ウ)による区分により、次年度以降に修繕を実施する。ただし火葬炉の修繕に関しては設備の専門性を鑑み、製造メーカー（(株)宮本工業所）で実施すること。

(ウ) 修繕の実施にあたっては、500千円以上の修繕については市が行う。500千円未満の修繕にあつては、応急的修繕又は計画的修繕にかかわらず指定管理者の費用負担とし、指定管理者は、適切な時期に修繕を実施すること。

ウ 災害に伴う修繕の費用負担

台風、豪雨、降雪、地震等の災害により発生した被害に対する修繕については、前記ア(ウ)及び前記イ(ウ)の規定にかかわらず、市の費用負担で実施する場合がある。

なお、災害により発生した被害に対する修繕を実施しようとする場合は、あらかじめ市と協議すること。

エ 修繕内容の記録

修繕を実施した場合は、次回の修繕方法や修繕時期を検討するためのデータとして蓄積するため、別に定める修繕台帳に記帳すること。

なお、修繕台帳に記帳する際には、併せて修繕箇所の写真を残すように努めること。

また、修繕台帳の写し、設計書及び写真等については、後記第5の1の(14)のアで規定する事業報告書の提出と併せて、市に提出すること。

(10) 備品管理業務

大翔苑の管理運営業務で使用する備品のうち、市が所有するものについては、市が指定管理者に無償で貸与する。

指定管理者は、この備品について広く使用に供するとともに、使用者等が持ち込んだ、この備品以外の物品と明確に区分できるよう適切に管理するものとし、この備品

以外の物品については、施設使用終了後、必ず持ち帰るよう、使用者等に指導すること。

ア 備品の定義

性質、形状を変えずに、長期にわたって継続使用に耐える物、長期にわたって保存しようとする物又は長期の管理に適する物で、取得金額1万円以上の物品。ただし、印章については、取得金額にかかわらず、すべて備品となる。

イ 備品の管理

備品を使用する上で必要となる消耗品の購入やメンテナンスは、指定管理者の費用負担により実施すること。

ウ 新調備品

指定管理者による管理開始後、施設の管理運営のため、備品が必要となった場合は、購入金額が100千円未満の備品については指定管理者が購入し、100千円以上の備品については市が購入し、指定管理者に貸与する。

なお、100千円以上の備品が必要となった場合は、あらかじめ市と協議し、市が必要と認めた場合に限り購入することができる。

エ 備品の帰属

備品（指定管理者の費用負担分も含む。）についての所有権は、市に帰属する。

オ 事務用備品

事務用備品を新調する場合は、前記ウによる費用負担区分にかかわらず、すべて指定管理者の負担とする。この場合において、当該備品の所有権は、前記エの規定にかかわらず指定管理者に帰属するものとする。

(11) 帳簿の記帳業務

施設の管理に係る収入及び支出の状況については、適切に帳簿に記帳し、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類については、次年度の4月1日（指定管理業務開始日）から起算して帳簿については10年間、証拠書類については5年間保存しなければならない。

なお、これらの関係書類については、市が閲覧を求めた場合は、これに応じなければならない。

(12) 保険加入業務

施設使用者の事故等に対応するため、原則として次の内容による保険に加入すること。また後記第6の10の(1)のリスクの分担に基づく指定管理者のリスクに対し、以下に示す保険以外にも管理運営業務を対象とした第三者賠償責任保険など必要と認める場合には適切な範囲で保険等に加入すること。なお、火災保険（建物のみ）については、市が加入する。

ア 施設管理者賠償責任保険（賠償金についての補償）

施設・設備の不備及び管理上の瑕疵があった場合並びに施設側の指導上の過失により、他人に損害を与えた場合（人身事故や物損事故が発生した場合）の管理者が負担する賠償金を担保するもの。

イ 補償内容

補 償 内 容			補 償 額
賠償金	対人賠償	1名につき	1億円
		1事故につき	10億円
	対物賠償	1事故につき	2,000万円
見舞金 (補償金)	被害者 1名につき	死亡	50万円
		後遺障害	1.5万円～50万円
		入院(日額)	(入院日数に応じて) 2万円～10万円
		通院(日額)	(通院日数に応じて) 1万円～5万円

※賠償金は免責 0 / 1事故につき

ウ 保険対象施設

人が通常立ち入ることができる施設のすべて。

エ その他

保険契約又は保険契約更新が終了後、速やかに保険契約証券の写しを市長に提出すること。

(13) 市の施設との協力・調整業務

大翔苑には、市が管理する「クリーンシステム大三島」及び「大三島中継センター」が隣接しており、指定管理者の行う大翔苑の管理運営にあたっては、これらの管理業務と協力・調整のうえ業務を行うこと。

(14) 市及び指定管理者の協議・連携業務

ア 報告書、計画書の提出等

(ア) 事業報告書

管理運営にかかる次の内容の事業報告書を、毎年度終了後30日以内に提出しなければならない。

- a 管理業務の実施状況及び使用状況
- b 管理運営に係る経費の収支状況
- c 管理運営に関し改善すべき事項がある場合には、その内容
- d その他別に協定書で定める事項

(イ) 業務報告書

管理運営の適正を期するための資料として、手続規則第5条で規定する管理日報及び管理月報を翌月の5日までに市に提出しなければならない。

(ウ) 事業計画書

指定管理者は、毎年度、市長が定める日までに、翌年度の管理運営に関する事業計画書を作成し、市へ提出すること。

(エ) 予算資料

指定管理者は、市が大翔苑の管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期(例年10月頃)については、別途指示する。

イ 市の決定権限に係る書類の送付

市に決定権限が属する事項について、問い合わせがあった場合は適切な対応をす

ることとし、申請書の提出があった場合は直ちに市に送付すること。

なお、これらの事項のうち使用料を徴収するものについては、市が直接徴収する。

ウ その他

市が業務に必要なため、指定管理者に資料等の提出を求めた場合は、誠意を持って協力・対応しなければならないものとする。

(15) A E D管理業務

大翔苑のエントランスホールには、緊急時に施設使用者等の救命措置を行うためのA E Dを設置している。

指定管理者は、緊急時にA E Dの性能が適切に発揮されるよう、資料5「自動体外式除細動器（A E D）管理仕様書」に基づき保守点検等の必要な管理を行うとともに、職員に対して必要な講習を受講させるなど、緊急時に迅速な対応が可能な体制を整えること。

(16) その他

その他、この仕様書に定めのない場合で、大翔苑の管理業務に当って対応が必要となった場合は、迅速かつ適正に対処することとする。この場合、必要に応じて、市と協議することとする。

2 使用業務基準

(1) 使用調整業務

施設全体の使用許可権限は市に属するものであるが、指定管理者は、日常より大翔苑の能力を最大限に発揮しつつ、使用を円滑に保持することを目的として、随時施設の使用状況を確認し、必要な使用調整を行うこと。ただし、この際、不当な差別的取り扱いをしてはならない。

なお、使用者の利便性を図る目的で、指定管理者自らが使用者間の使用調整を行い、使用者間の協議が整った場合に限り、市に対して、施設の使用時間等の調整を申し入れることができるものとする。

指定管理者は、その使用調整方法について、使用調整マニュアルを整備し、市の承認を得ること。

また、火葬炉の異状等による緊急時においても、使用者への影響を最小限に留めるために、施設の予約又は許可を受けた使用者に対しての説明を行うなど、適切な対応を行うこと。

(2) 受付・案内業務

ア 施設全体

(ア) 使用者から、口頭、電話等による問い合わせがあった場合は、丁寧な対応と適切な案内に努めること。

(イ) 来訪者又は電話等による苦情については、誠意をもって適切かつ迅速に対応し記録すること。

(ウ) 施設全体の使用許可権限は市に属するため、これらの事項について問い合わせがあった場合は適切な対応をすることとし、申請書の提出があった場合は直ちに市に送付すること。

イ 有料施設の予約

施設全体の使用許可権限は市に属するため、市は、使用者から施設使用許可申請が為され、これを許可したときは、速やかに指定管理者に当該許可の内容を連絡するので、指定管理者はその内容を正確に把握、管理し、緊急を要するものも含め、当該許可に正確かつ迅速に対応できるよう、準備を整えること。

この際、万一、何らかの理由で当該使用許可に支障をきたすことが予想されたときは、指定管理者は市に対し、早急にその旨を連絡するなど、施設運営に混乱を来たさないよう努めること。

ウ 有料施設の使用手続き

施設全体の使用許可権限は市に属するため、指定管理者は、使用者が市から許可を受けて受領している各種許可書等の提出を受け、内容確認のうえ、施設の使用に供すること。なお、受け付けた際、使用者に対して、必要事項（使用時間、使用方法等）について、十分説明のうえ、理解を得ておくなど、施設の運営に混乱を来たさないよう、適切な対応に努めること。

また、市に権限がある事項について、指定管理者に直接問い合わせがあった場合は適切な対応をし、使用許可申請書の提出があった場合は市に送付すること。

(ア) 死体（改葬遺体を除く。）に係る受付

死体（改葬遺体を除く。）の火葬については、使用者が市から許可を受けて受領している「火葬許可証」（墓埋法施行規則第4条に規定する別記様式第4又は5号）及び「火葬場使用許可書」（施行規則第6条第1項第1号に規定する別記様式第5号）の提出を受け、内容に不備がないか十分確認した上で、施設の使用に供すること。

火葬許可証については、墓埋法第16条第2項及び墓埋法施行規則第8条の規定に従い、火葬後、火葬日時等の必要事項について記入し、火葬場管理者として押印のうえ、使用者に返却すること。

大三島という地域柄、時間外の遺体安置の可能性があるため、今治市火葬場条例第3条第1項第3号に基づき、柔軟に対応すること。

(イ) 改葬遺体に係る受付

改葬遺体の火葬については、使用者が市から許可を受けて受領している「火葬場使用許可書」（施行規則第6条第1項第2号に規定する別記様式第5号の2）の提出を受け、内容に不備がないか十分確認した上で、施設の使用に供すること。

(ウ) 物件に係る受付

物件の焼却については、使用者が市から許可を受けて受領している「火葬場使用許可書」（施行規則第6条第2項に規定する別記様式第6号）の提出を受け、内容に不備がないか十分確認した上で、施設の使用に供すること。

(エ) 待合個室に係る受付

待合個室については、使用者が市から許可を受けて受領している「火葬場待合個室使用許可書」（施行規則第6条第3項に規定する別記様式第7号）の提出を受け、内容に不備がないか十分確認した上で、施設の使用に供すること。

(オ) 告別式場に係る受付

告別式場については、使用者が市から許可を受けて受領している「告別式場使用許可書」（施行規則第6条第4項に規定する別記様式第8号）の提出を受け、内容に不備がないか十分確認した上で、施設の使用に供すること。

エ 場内案内表示

使用者を円滑に誘導するため、施設内の使用状況に応じて、適正に案内表示すること。この際、案内表示される氏名等に間違いのないよう、その内容については細心の注意を持って、十分な確認をすること。

オ 使用料の取扱について

使用料は市が直接徴収するので、指定管理者はこれを徴収することができない。もし、このことについて問い合わせ等があった場合は、直ちに市に連絡し、その指示に従うなど、適切な対応に努めること。

(3) 使用指導業務

指定管理者は、施設・設備等の使用方法について、説明不足による事故が発生することが無いよう、また、使用者の心情に配慮した対応に心がけ、対応マニュアル等を整備して職員間で情報を共有するなど、十分な指導・説明を行わなければならない。

(4) 入場拒否及び不正な使用への対応業務

ア 次の行為が行われることを発見、または明らかに予見した場合には、直ちに市に連絡を取り、その指示に従うこと。

(ア) 許可を受けた使用の目的に違反したとき。

(イ) 条例又は施行規則若しくは許可の条件に違反したとき。

(ウ) 許可の申請書に偽りの記載をし、又は不正な手段によって許可を受けたとき。

イ 指定管理者は、泥酔者その他公衆に嫌悪の情を催させ、又は迷惑を覚えさせる恐れのある者の入場を拒むことができる。

また、次のいずれかに該当する者に対しては、大翔苑からの退去を命じることができる。

(ア) 施設を破損し、汚損する行為をした者

(イ) 公の秩序又は善良な風俗を害し、他の施設使用者に迷惑をかける行為をした者

(ウ) 上記以外に、施設の管理上支障があると認める行為をした者

ウ 前記イの入場拒否等について、行うことが適当であるか判断が難しい場合は、事前に市と協議すること。

(5) 施設使用台帳整備業務

施設の使用の状況に係る内容を、別に定める施設使用台帳に記帳し整理すること。

(6) 墓理法に係る関連資料等の備付、作成及び提出業務

指定管理者は、火葬場管理者として、墓理法第15条第1項の規定に基づく、墓理法施行規則第6条第2項及び墓理法施行規則第7条第3項に規定する図面、帳簿等を備えるとともに、墓理法第17条の規定により、毎月5日までに、その前月中の火葬の状況について、火葬状況報告（墓理法施行規則第9条に規定する別記様式第7号）を作成し、第5の1の(14)に規定する業務報告書と併せて市長に提出しなければならない。

(7) 炉前業務

資料6「炉前接遇フロー」を参考として、以下ア～クの基準にしたがい、適切に実施すること。

ア 火葬炉納棺までの棺の運搬、会葬者等の誘導、告別ホールでの告別儀式の補助等を行うこと。

(ア) 霊柩車から棺を棺運搬車に移し、あるいは告別式場で葬儀を行った場合は所定の位置から棺を棺運搬車に乗せ、この運搬車を告別ホールに運び込み、会葬者全員で告別儀式を行う。

(イ) 告別儀式終了後、喪主確認のもと、炉内に棺を収容し、火葬を開始する。

イ 火葬終了後の出骨作業、収骨式における会葬者への説明、収骨作業の補助等を行うこと。

(ア) 出炉後、炉内台車を運搬車で収骨室まで運び、炉内台車上の焼骨を会葬者全員で収骨する方法とする。収骨は焼骨の必要部分のみを行う。ただし、副葬品の残さ物のある場合には、収骨前に処理しないこと。

ウ 収骨室で会葬者に対して収骨の方法を説明するものとするが、この場合、焼骨部位の説明については、必要最小限の範囲にとどめること。また、収骨作業の補助の要否については、必ず喪主等の意向を確認すること。やむを得ず焼骨の整骨・砕骨等の必要のあるときは、必ず喪主等の許可を得てから行うこと。

エ 棺・焼骨については大切に取り扱いとともに、取り違いは絶対あってはならないので、要所での再確認を行い、常に細心の注意を払うこと。

オ 炉前業務については迅速な作業を進めつつも、会葬者に対して親切かつ謙虚な応対を心がけること。

カ 会葬者収骨後の台車及び収骨室内の残骨灰の捕集を行うこと。

キ 告別ホールでの告別儀式・収骨室での収骨式終了後は室内清掃及び後片付けを行うこと。

ク 収骨式終了後、待合個室でその他の祭儀が行われる場合は、その旨説明する等、会葬者の円滑な誘導に努めること。

(8) 残骨処理業務

ア 残骨灰と飛灰とは、分別のうえ、それぞれ区別できる状態で残灰庫に集積するものとし、両者が混入しないよう十分注意を払うこと。

イ 残骨灰等の処理、処分を再委託する場合には、適格かつ信頼のおける業者に委託すること。

ウ 残骨処理業務の履行にあたって、中間処理・最終処分業者を選定しようとするときは、事前に市と協議し、指定管理者で責任をもって最終処分先を確認し、所要の報告を市に対して行うものとする。

(9) 待合個室・湯沸室・更衣室管理業務

待合個室・湯沸室・更衣室については、使用者が快適に過ごすことができるように、使用状況に合わせて、清掃管理、機器・備品等の準備、点検を行うこと。清掃管理については清掃業務と連動させてもよい。

(10) 告別式場・僧侶控室管理業務

告別式場・僧侶控室については、葬儀等に際し、使用者が心穏やかに使用するこ

とができるように、使用状況に合わせて、清掃管理、機器・備品等の準備、点検を行うこと。清掃管理については清掃業務と連動させてもよい。

(11) 各種証明の発行業務

使用者から申請があった場合は、市の指定する様式により、火葬場管理者として火葬または分骨証明を発行すること。

(12) 利便性向上のための取組業務

施設の効果を最大限発揮するため、指定管理者は利便性向上に努めなければならないこととし、次の事項を実施しなければならない。

なお、実施にあたっては、具体的な内容について市と協議すること。

ア パンフレット（リーフレット）及び料金表の作成・配布

イ ホームページの作成・公開

ウ 施設使用実績のデータベース化（常時）

前記(5)の施設使用台帳との兼用を可能とする。

エ 利用者アンケートの実施（随時）

アンケート内容や実施方法については、市と協議すること。

オ 意見箱等の設置

意見箱等を設置し、使用者の意見を把握及び記録すること。

カ その他

その他、利便性の向上を図るために必要な行為を実施すること。

(13) その他

その他、この仕様書に定めのない場合で、大翔苑の使用業務にあたって対応が必要となった場合は、使用者のサービス向上に心がけ、臨機応変に対処すること。この場合、必要に応じて、市と協議することとする。

3 運營業務基準

(1) 飲食提供業務

ア 飲食施設の設置

使用者の利便性向上のため、飲食が提供できるサービスを行うことができる。

イ 飲食施設の内容

前記アの飲食施設として、飲食物を取り扱う自動販売機を設置することができる。なお、酒類の販売は認めない。

ウ 自動販売機の設置について

自動販売機を設置しようとするときは、指定管理者は今治市公有財産事務取扱規則（平成17年今治市規則第57号）に基づく行政財産の目的外使用の許可を受けなければならない。なお、当該目的外使用許可は指定管理者にのみ許可する予定であることから、自動販売機を設置するときは次に掲げる事項に注意すること。

(ア) 自動販売機の設置は、すべて指定管理者の責任及び経費において実施するものであること。

(イ) 自動販売機の設置にあたり、今治市行政財産の目的外使用に関する使用料条例（平成17年今治市条例第64号）に基づく使用料は免除とするが、自動販売機の設

置により収益を得た場合は、大翔苑の適正な管理運営のための経費に充当すること。

- (ウ) 自動販売機の設置主の募集、選定、実施条件及び料金設定等は、指定管理者が自己の責任において行うこと。その際、今治市行政財産の目的外使用に関する使用料条例第2条を基準として徴収すること。
- (エ) 電気使用料等の自動販売機の管理に係る経費は、すべて指定管理者が負担すること。
- (オ) 使用者の利便性を図るためのものであること。
- (カ) 施設の美観及び良俗を乱すものでないこと。
- (キ) 販売価格は、一般的な市場価格及び使用者の利便性を勘案した適正な価格としなければならない。
- (ク) 設置箇所は、使用者等の通行及び警備等において支障とならないこと。
- (ケ) 施設、設備及び器具等へ汚損及び破損を与えないものであること。
- (コ) 指定管理期間終了時に原則として原状に回復すること。

4 事業実施基準

(1) 自主事業

指定管理者は、施設の有効使用のために必要と認める事業（自主事業）を自ら企画し、積極的に行うものとする。

なお、事業の実施に当たっては、施設の設置目的を充実・発展させるよう努めるものとし、積極的な事業展開を図ること。

また、事業実施の際は次の点に注意すること。

- ア 指定管理業者が事業を実施しようとするときは、その事業が設置目的を逸脱しないものであるかどうかについて、十分検討すること。また、第5の1の(14)(ウ)に規定する事業計画書により事前に市と協議の上決定し、事業実施後は前記第5の1の(14)(ア)事業報告書により市に報告すること。
- イ 事業実施に当たって施設を使用する場合は、施設の使用許可等の手続きを行うこと。
- ウ 指定管理者が大翔苑の目的を達成するために必要な事業を行うために使用する場合は、その内容に応じて、市は施設等の使用料等を減免することができる。
- エ 施設の管理に当たっては、指定管理者は、安全かつ円滑、適正な運営に万全を期すること。
- オ 事業実施に当たり、指定管理者は、事業参加者から指定管理者の定める料金を自己の収入として徴収することができるほか、今治市以外からの各種助成金、協賛金等を活用することができる。
- カ 大翔苑の一体的かつ効率的な運営のため、事業の実施は指定管理者のみに許可する予定であることから、指定管理者が事業により収益を得た場合は、大翔苑の適正な管理運営に充当すること。

キ 事業の実施のために工作物等を設置した場合において、指定管理期間終了時若しくは指定期間中に公用もしくは公共用に供する必要が生じた場合、指定管理者は速やかに工作物等を撤去し、原則として原状に復すること。

第6 管理運営に係る遵守事項

1 管理運営に係る基本理念

指定管理者は、次の基本理念を十分に理解し、適切な管理運営に努めなければならない。

- (1) 「人を大切にし、自然環境にやさしい施設づくり」という基本理念に基づき、火葬場という人生終焉の荘厳な場として、使用者の心情に配慮した、きめ細かいサービスを提供することにより、「故人との別れ」の儀式を厳粛かつ円滑に執り行える、質の高い葬送空間の提供に努めること。
- (2) 地域の慣習や特性を十分に把握、理解のうえ、施設運営のあらゆる側面において、使用者の心情に配慮した、接遇等サービスの提供に努めること。
- (3) 地元周辺環境との調和を保つため、管理運営に係る地元住民からの要望等に市が取り組む際には、誠意を持って市に協力すること。特に公害防止については、高い意識をもって、管理運営にあたること。
- (4) 大翔苑は、公の施設であることから、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。
- (5) 業務遂行に当たって、名目のいかなを問わず、第三者から金品を収受しないこと。
- (6) 常に服装、言動等に十分注意し、第三者に不快感・誤解を与えないこと。また宗教上の中立を保つこと。
- (7) 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、適正な収入の確保と経費の縮減に努めること。
特に、当該施設における火葬炉設備の重要性を十分に理解し、その保守等に当たっては、最も効率的かつ効果的な修繕方法等について、火葬炉メーカーと協議を行なったうえで、誠意を持って研究、検討を重ね、常に中長期的な計画を整備しつつ、市と協議を実施し、適正な管理運営に努めること。
- (8) 使用者サービスの質が向上するよう努めること。
- (9) 施設内の施設・設備等について、良好な状態に保つよう努めること。
- (10) 施設内の施設・設備等に破損や故障が発生し、使用者の安全を脅かす事態が発生したときは、使用者の安全を確保するために必要な処置を行うこと。
- (11) 市と密接に連携を図りながら管理運営を行うとともに、市の施策に対し積極的に協力するよう努めること。

2 関係法令の遵守

(1) 指定管理者関係法令

業務を遂行するうえで、次の指定管理者関係法令を遵守すること。

- ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- イ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- ウ 墓地、埋葬等に関する法律（昭和23年法律第48号）
- エ 墓地、埋葬等に関する法律施行規則（昭和23年厚生省令第24号）
- オ 今治市火葬場条例（平成17年今治市条例第169号）
- カ 今治市火葬場条例施行規則（平成17年今治市規則第148号）
- キ 今治市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成18年今治市条例第60号）
- ク 今治市長が行う公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する規則（平成18年今治市規則第62号）

(2) その他関係法令

前記(1)の指定管理者関係法令のほか、業務を遂行する上で関連する法令がある場合は併せて遵守することとし、特に次の法令には注意すること。

ア 地方自治法

(ア) 第244条第2項

指定管理者は、正当な理由がない限り、住民が施設を利用することを拒んではいけない。

(イ) 第244条第3項

指定管理者は、住民が施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはいけない。

イ 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第517号）

指定管理者には、個人情報の保護に関する法律第66条の規定により、管理を行うにあたり保有する又は知り得た個人情報の取扱いに関しては、本市と同等の安全管理措置義務が課せられるものであること。なお、個人情報の取扱いの具体的な内容については、資料7「個人情報・特定個人情報取扱特記事項」によるものとする。

ウ 今治市行政手続条例（平成17年今治市条例第22号）

施設の使用許可等の手続については、当該条例の定めに従い、適正に処理しなければならないこと。

エ 今治市情報公開条例（平成17年今治市条例第19号）

指定管理者は、管理運営業務を行うにあたって、当該条例の理念を尊重し保有する文書の公開に努めなければならない。

オ 労働基準法（昭和22年法律第49号）

カ 消防法（昭和23年法律186号）

キ 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）

3 業務内容の変更

指定期間中に、施設の増設又は一部転用、条例等の改正（使用料金の改正を含む。）等、特別な事情により業務内容が変更されることもある。

指定管理者は、業務内容の変更があった場合には、指定管理料の変更を含めて、誠意をもってこれらの事項について市との協議に応じるとともに、変更への対応に当た

って最大限市に協力しなければならない。

また、協議に基づき必要と認めるときは、募集要項に定める包括協定及び年度協定の変更を指定管理料の変更を含め行うこととする。

なお、施設の改修等が実施された場合には、工事の進捗に影響のないよう使用者調整等、市に協力すること。

4 市と指定管理者で協議・調整を要する事項

これまでの規定のほか、次に掲げる事項は、市と指定管理者が調整又は協議を行うこと。

- (1) 施設の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合
- (2) 指定期間中に管理運営内容が変更される場合
- (3) その他、本仕様書等に記載のない事項

5 市からの要請への協力

- (1) 市から、大翔苑の管理運営業務の実施状況及び施設の管理状況等に関する調査又は作業の指示等があった場合は、指定管理者は迅速、誠実かつ積極的な対応を行うこと。
- (2) その他、指定管理者は、市が実施又は要請する事業に対して誠実かつ積極的に参加・支援・協力・実施を行うこと。

6 関係機関との協議、連絡調整等

事業実施にあたっては、市、関係機関及び地域団体等と協議、連絡調整等を十分に行うこと。

7 事故発生時の対応

指定管理者は、施設内において事故等が発生した場合に備え、緊急時における対応マニュアルを作成し、市に提出しなければならない。

また、現に施設内において事故等が発生した場合は、責任者に連絡を取るとともに警察や消防に連絡するなど適切に対応し、市に対して報告すること。

8 災害発生時の対応

公の施設は、災害等が発生し又は発生の恐れがある場合、(以下「災害時等」という。)においては、災害対策基本法に基づく指定避難所等のほか、応急・臨時の災害対応施設として機能する場合がある。

指定管理者は、災害時等には市の指示に従い、適切に対応しなければならない。

(1) 指定避難所等

大翔苑は、指定避難所等には指定されていないが、災害時等に指定避難所等に準ずる施設として機能する必要がある場合、市は原則として指定管理者に協力を要請する。ただし、指定管理者は、災害時等において緊急を要すると認められる場合、市からの協力要請に関わらず対応を行うものとするが、対応にあたっては市との連携を密にすること。

避難所の運営については、「今治市避難所運営マニュアル(指定避難所)」によるものとし、指定管理者は、施設管理者として市職員、関係機関等との連携のもと、地域住民による主体的な自主運営が行われるよう適切な対応を行うこと。

(2) その他の応急・臨時の災害対応施設

市は、災害時等に大翔苑を応急・臨時の災害対応施設(一時的な住民対応窓口の設置や、資材、瓦礫置場などを想定するもの)とする対応を行う必要がある場合は、原則として指定管理者に協力を要請する。ただし、指定管理者は、災害時等において緊急を要すると認められる場合、市からの協力要請に関わらず対応を行うものとするが、対応にあたっては市との連携を密にすること。

(3) 費用負担

災害時等において、指定管理者が市に協力して行った対応に伴う損害及び増加の費用は、市と指定管理者との協議により、法令等の規定及び対応の内容等を勘案し、必要と認められる範囲において市がその費用の全部または一部を負担する。

なお、災害時等に指定管理者が業務の一部を実施しなかったことにより負担しない費用相当分については、上記の損害及び増加の費用負担とあわせて協議を行い、指定管理料の精算を行う。

9 業務委託等

業務の委託等を発注する際には、当該業務について当該委託先が、業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を受けていること。また、作業報告書の提出、履行確認及び検査不合格の場合の措置等の事項について、契約書に明記すること。

なお、履行確認を実施するにあたっては、日毎に完結する業務(清掃等)については、日毎の作業報告書を提出させることとし、指定管理者は実施日ごとに履行確認を行うこと。

10 経費の負担区分

施設の管理運営に必要な経費は、前記第4の1の(9)及び第5の1の(9)で規定する市が別途措置することとなる修繕費及び前記第4の1の(10)及び第5の1の(10)で規定する市が別途措置することとなる備品購入費以外の費用については、すべて指定管理者の費用負担とする。

(1) リスクの分担

大翔苑の管理運営に関する基本的なリスク分担の方針は次のとおりとする。指定管理者は、これらに基づく自らのリスクに対し、前記第5の1の(12)で示した保険以外にも必要と認める場合には適切な範囲で保険等に加入すること。

項目	内容	今治市	指定管理者
物価等の変動	人件費、物品費、光熱水費等の変動に伴う経費の増大		○

税制（消費税）の改正	消費税の税率の変更	○	
資金調達等	運営上必要な初期投資、資金の確保		○
運営に伴うもの	事故、災害等による臨時休場等	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係る臨時休場等		○
	改修、修繕、保守点検等による施設等の一部の使用停止		○
	感染症等対策に係るもの		○
施設等の損傷	事故・災害等によるもの	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
使用者・周辺住民等への損害賠償	下記以外のもの	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○

※ 協議事項については、事案ごとの原因により判断するが、第一次責任は指定管理者が有するものとする。

(2) 管理運営経費

施設の管理運営にあたっては、主として次表の経費が対象となる。過去3年間の管理運営経費については、資料8「大翔苑の管理運営経費」のとおりである。

なお、電話回線等、現在市の名義で契約しているものについては、指定管理者に貸与するものとし、その維持管理に必要な費用は指定管理者の負担とする。

区 分	詳細内容
人件費	職員給料等
光熱水費	電気、ガス、水道、燃料
清掃・植栽等	清掃・植栽管理・廃棄物処理等
設備等保守点検	各種設備等の保守点検、法定検査手数料等
修繕費	施設・設備・備品等の修繕
事務局費	消耗品費、印刷製本費、通信運搬費、各種手数料、事務用機器リース料、テレビ受信料等
その他経費	備品購入費、保険料、公課費等

11 会計の独立

指定管理者としての業務に係る会計については、原則、他の会計と区分して経理し、別の会計帳簿を設け、別の口座（大翔苑指定管理者業務専用口座）で管理すること。

12 公衆電話の設置

現在、市が施設内に特殊簡易公衆電話（通称：ピンク公衆電話）を1台設置しているが、指定管理者は、当該特殊簡易公衆電話の電話料金の回収及び西日本電信電話株式会社への電話使用料の支払等、当該特殊簡易公衆電話に係る全ての管理業務を行わ

なければならない。また、公衆電話使用料金は、指定管理者の収入とするが、その収入については当該施設の管理運営費に充当しなければならない。

13 駐車場対応

駐車場として指定している場所以外での駐車は、事故の発生を誘発するなど、危険を伴うため、指定の駐車場に駐車させるよう周知に努めること。

また、混雑時においても駐車場が円滑に機能するよう、必要に応じ監視・誘導員を配置すること。

14 省エネルギー対策

使用者への利便性に配慮しつつ、冷暖房等におけるエネルギー使用の効率化（省エネ）及び、温室効果ガスの排出量削減に努めなければならない。

また、管理運営上使用する文具や用紙等についても可能な限り再生原料を使用した製品の使用に努めるなど、積極的な省資源化に努めること。

15 喫煙対策

施設内は原則として全面禁煙とし、必要に応じて分煙対策が施された喫煙コーナーを設置すること。

16 バリアフリー対応

大翔苑は高齢者が多く使用する施設であるため、施設内の備品・物品の配置及び使用者の動線設定に配慮すること。

17 感染性対策

感染症発生時には施設出入口における手指消毒・検温の実施や、ソーシャルディスタンスの確保、アルコール消毒の実施など対策を行い、感染症拡大防止に取り組むこと。

第7 モニタリング

市は、施設の管理運営業務に関するモニタリングを次のとおり実施する。なお、詳細については、市及び指定管理者で締結する協定で定める。

1 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

市は、指定管理者の管理運営業務の実施状況が、市の業務基準を満たし管理運営に係る基本理念に沿ったサービスを提供できているか確認するため、第5の1の(14)に規定する指定管理者から提出された事業報告書及び管理運営月報等により定期モニタリングを行うことができる。

(2) 随時モニタリング

市は、必要があると認めたときは、事前に指定管理者に通知したうえで施設の維持

管理状況及び経理状況に関し報告を求め、実地について調査する随時モニタリングを行うことができる。

(3) モニタリングに対する協力

指定管理者は、市が定期モニタリング又は随時モニタリングを行うに当たり、施設の管理運営及び施設の現状等に関する資料作成及び実地調査等を求められた場合には、迅速かつ誠実な対応を行うこと。

2 業務不履行時の処理

(1) 管理運営業務が業務基準を満たしていない場合又は使用者が施設を使用するうえで明らかに利便性を損なう場合は、市は指定管理者に対して業務改善の指示を行うことができる。

(2) 市は、指定管理者が市の指示に従わないときは、指定の取り消し、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できるものとする。