

今治市火葬場（燧風苑）
指定管理者業務仕様書

今治市市民環境部生活環境課

今治市火葬場(燧風苑)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	燧風苑の施設設置目的	1
2	燧風苑の区域	1
3	燧風苑の施設概要	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	4
3	運営業務内容	5
4	事業実施内容	5
第5	業務基準	
1	管理業務基準	6
2	使用業務基準	11
3	運営業務基準	18
4	事業実施内容	19
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	20
2	関係法令の遵守	20
3	業務内容の変更	21
4	市と指定管理者で協議・調整を要する事項	21
5	市からの要請への協力	22
6	関係機関との協議、連絡調整	22
7	事故発生時の対応	22
8	災害発生時の対応	22
9	業務委託等について	23
10	施設内の占有について	23
11	経費の負担区分	23
12	会計の独立	24
13	公衆電話について	24
14	駐車場等について	25
15	省エネルギー対策	25
16	喫煙対策	25

第7 モニタリング

1	モニタリングの方法	25
2	業務不履行時の処理	26

添付資料

- 資料1 燧風苑区域図
- 資料2 燧風苑施設概要
- 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（AED）管理仕様書
- 資料6 燧風苑火葬予約システム構成図
- 資料7 火葬予約システム保守点検業務委託契約書
- 資料8 個人情報・特定個人情報取扱特記事項
- 資料9 炉前接遇フロー
- 資料10 関前地区火葬業務委託仕様骨子
- 資料11 部屋別使用面積表
- 資料12 燧風苑の管理運営経費

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続等に関する条例（平成18年今治市条例第60号）⇒手続条例
- 今治市長が行う公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する規則（平成18年今治市規則第62号）⇒手続規則

今治市火葬場燧風苑（以下「燧風苑」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 燧風苑の施設設置目的

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 燧風苑の区域

資料1「燧風苑区域図」における区域とする。

3 燧風苑の施設概要

- (1) 所在地 今治市山方町一丁目乙45番地
- (2) 設置 平成16年 4月 1日
- (3) 土地 15,033.60㎡
(指定管理者による管理区域 19,131.97㎡ 資料1「燧風苑区域図」のとおり)
- (4) 施設内容 資料2「燧風苑施設概要」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10時15分から午後7時まで (但し、受付時間は午前11時から午後5時までとする。)	1月1日及び市長が指定する日 (友引の日)

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。

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、開場時に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）

※統括責任者は墓理法第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

施設の管理運営に係る業務の適切な遂行を図るため、下記に定める職員を配置し、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。

(1) 施設管理運営及び受付職員

施設を適切かつ安全に管理運営するため、また、使用受付及び使用方法の指導等の業務を適切に遂行するため、当該職員を前記1の責任者を含めて、2名以上を標準として配置すること。

(2) 火葬業務職員

火葬炉運転業務及び炉前業務等を適切に遂行するために、前記(1)とは別に、1日の火葬件数により、次の人数を標準として、必要な職員数を確保しなければならない。

火葬件数／日	標準職員配置数
0件	2名
1～3件	3名
4～6件	4名
7件以上	5名

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。

4 職員の研修

職員の資質の向上を図るため、研修を実施するとともに、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

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) 環境衛生管理業務

地元周辺に配慮して衛生的な環境を確保する業務

(5) 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

(6) 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

(7) 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

(8) 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

(9) 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

(10) 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(10)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。）

(11) 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

(12) 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

(13) 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

(14) 共益費の徴収業務

行政財産の目的外使用許可を受け、施設を占有使用する者から光熱水費・保守点検経費・清掃費等維持管理経費（以下「共益費」という。）を徴収する業務

(15) 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

(16) 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

(17) 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

(18) 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

予約システムを活用し、施設の予約を登録、管理する業務

ウ 有料施設の使用手続き

(ア) 死体（改葬遺体を除く。）の火葬については、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

(イ) 改葬遺体の火葬に係る使用許可申請書の受付、案内及び許可する業務

(ウ) 物件の焼却に係る使用許可申請書の受付、案内及び許可する業務

(エ) 待合個室（追加使用分）に係る使用許可申請書の受付、案内及び許可する業務

(オ) 霊安室使用の使用許可権限は市に属するため、問合せがあった場合に適切に対応する業務

エ 場内案内表示

使用者を円滑に誘導するため、案内表示システムを活用し、施設の使用状況を案内表示する業務

(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) 使用料の徴収業務（使用料徴収業務の受託）

使用者から使用料（指定管理者の権限に属するものに限る。）を徴収する業務

(5) 使用料の減免業務

ア 使用料の減免の決定権限は市に属するため、問合せがあった場合は、適切な対応をし、申請書の提出があった場合は市に送付すること。

イ 使用料の減免について、市長が特に必要であると認めた場合に使用料を減額し、又は免除を行うので、市長が定めた金額で使用料を徴収すること。

(6) 使用料の還付業務

使用料の還付の決定権限は市に属するため、問合せがあった場合は、適切な対応をし、申請書の提出があった場合は市に送付すること。なお、使用料の還付は市が直接行う。

(7) 使用の不許可、許可の取消し及び入場拒否業務

ア 指定管理者の権限に属する使用許可事項について、施設等の使用の許可の全部若しくは一部の取消し、使用方法の制限又は使用の停止命令に関する業務

イ 入場の拒否又は退去命令に関する業務

- (8) 使用許可台帳整理業務
使用の許可に係る内容を台帳に記帳する業務
- (9) 火葬予約システム運用業務
市が導入している「火葬予約システム」を適正に運用、管理する業務
- (10) 墓理法に係る関連資料等の備付、作成及び提出業務
墓理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
- (11) 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
- (12) 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
- (13) 待合室・給湯室管理業務
使用に備えて、待合室及び給湯室を適切に管理する業務
- (14) 霊安室管理業務
使用に備えて、霊安室を適切に管理し、遺体を保管する業務
- (15) 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
- (16) 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
- (17) 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
- (2) 市からの委託事業
施設及びその機能等を使用し、市が委託する「指定管理業務以外」の事業

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(16)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(16)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

施設内の建物内、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) 環境衛生管理業務

地元周辺環境との調和を保つため、特に公害防止については、高い意識をもって、衛生的な環境の確保に努めなければならない。

ア 市が毎年1回定期的に排ガス等測定分析及び「井筒の水」（資料1「燧風苑区域図」）の水質検査を行うこととしている。指定管理者は、これらの分析のための検体採取等に対して協力するとともに、調査結果に基づき、市が指導する場合は適切に対応しなければならない。

なお、市の行う調査は、指定管理者自らが自主的に環境保全のために調査を行うことを妨げるものではない。

イ 「水道法（昭和32年法律第177号）」の規定を遵守し、受水槽を点検し、水質を良好に保つため、測定及び清掃を行うこと。

上記の業務については、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。

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。

(5) 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

機械警備を基準として、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体制を整えること。

機械警備については、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。

(6) 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。

(7) 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行うこと。

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(10)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、運転記録の報告は、後記第5の1の(16)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・火葬炉運転日報

(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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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。

(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。

(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(16)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。

(11) 備品管理業務

隧風苑の管理運營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。

ア 備品の定義

性質、形状を変えないこと、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。

(12) 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。

(13) 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11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營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

※賠償金は免責 0円／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。

(14) 共益費の徴収業務

指定管理者は後記第6の10の(2)で規定する使用者（以下「飲食提供事業者」という。）から共益費を徴収しなければならない。

ア 徴収方法等

飲食提供事業者から徴収する共益費の算出方法は市の指示によるものとし、その徴収方法については指定管理者が定めるものとする。

イ 共益費の取扱

施設全体の光熱水費等は指定管理者が負担するので、飲食提供事業者から徴収した共益費は指定管理者の収入とするが、その収入については施設の管理運営経費に充当しなければならない。

(15) 市の施設との協力・調整業務

燧風苑には、市が管理する「大谷墓地」及び「大谷墓園墓地」が隣接しており、指定管理者の行う燧風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。特に、墓園施設内の給水設備に障害が生じた場合には、給水の融通を行うなど協力しなければならない。

(16) 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

管理運営に係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 使用料等の収入実績
- c 管理運営に係る経費の収支状況
- d 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
- e 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、市が燧風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 市の決定権に係る書類の送付

市に決定権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。

(17) A E D 管理業務

燧風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。

(18) その他

その他、この仕様書に定めない場合で、燧風苑の管理業務に関し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

指定管理者は、日常より燧風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、その使用調整方法については、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。

イ 有料施設の予約

死体（改葬遺体を除く。）の火葬のうち、葬祭業者からの予約は後記(9)に規定する「火葬予約システム」を活用すること。

ただし、個人からの予約及び改葬遺体の火葬・物件の焼却に係る予約等、「火葬予約システム」が一部対応していない事項については、電話、窓口等で直接受付、対応するとともに、施設の使用及びデータ管理に支障を来たすことのないよう、連動する他のシステムの操作等を含めて、注意深く、適正に所定のデータ処理を行うこと。

ウ 有料施設の使用手続き

(ア) 死体（改葬遺体を除く。）に係る受付

死体（改葬遺体を除く。）の火葬による施設の使用許可権限は、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「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。

また、施設に直接問合せがあった場合は、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。

(イ) 改葬遺体に係る受付

改葬遺体の火葬については、施行規則第5条第1項第2号で規定する別記様式第1号の2の使用許可申請書及び改葬許可証（墓埋法施行規則第4条に規定する別記様式第3号）又は埋葬（埋蔵・収蔵）証明書（墓埋法施行規則第2条第2項第1号に規定する墓地又は納骨堂の管理者が作成した埋葬若しくは埋蔵又は収蔵の事実を証する書面）を受領し、内容審査のうえ、施行規則第6条第1項第2号で規定する別記様式第5号の2に規定する使用許可書を交付すること。

なお、改葬許可証については、使用許可書の交付と共に使用者に返却すること。

(ウ) 物件に係る受付

物件の焼却については、施行規則第5条第2項で規定する別記様式第2号の使用許可申請書及び物件のうち手術肢体等にあつては、生体分離体であることを証明する医師の証明書等必要な書類を受領し、内容審査及び条例の規定により取扱物件の重量を確認のうえ、施行規則第6条第2項で規定する別記様式第6号に規定する使用許可書を交付すること。

(エ) 待合個室（追加使用分）に係る受付

待合個室については、施行規則第5条第3項で規定する別記様式第3号の使用許可申請書を受領し、内容審査のうえ、施行規則第6条第3項で規定する別記様式第7号に規定する使用許可書を交付すること。

使用の許可にあたっては、随時その使用状況を確認し、使用調整を図ること。また、使用状況等により、使用の許可ができない場合は、使用者に対して、その旨を

説明し、理解を得ること。

なお、1室使用（無料）分については、条例の規定により手続は不要であるが、施設の使用に支障のない様に調整を図ること。

(オ) 霊安室の取り扱い

霊安室の使用許可権限は、市に属するため、その使用にあたっては、市の指示に従うこと。

なお、施設に直接問合せがあった場合は、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。

エ 場内案内表示

使用者を円滑に誘導するため、「案内表示システム」を活用し、施設内の使用状況に応じて、適正に案内表示すること。

「案内表示システム」については「火葬予約システム」及び「火葬炉制御システム」と連動しており、通常は「火葬予約システム」に登録されたデータが「案内表示システム」に転送されることにより、「案内表示システム」にデータ登録されることとなるが、表示される氏名等に間違いのないよう、データを常に確認するとともに、必要に応じてデータ訂正等を行うこと。特に、個人からの予約及び改葬遺体の火葬に係る予約等、「火葬予約システム」が一部対応していない事項については、施設の使用及びデータ管理に支障をきたすことのないよう、注意深く、適正に所定のデータ処理を行うこと。

また、連動する他のシステムを含めて、システム作動状況を注意深く監視し、システム異状時には使用者の混乱を招かないよう、適切な対応と迅速なシステム復旧に努めること。

(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) 使用料の徴収業務

指定管理者は、条例の定めにしたがい、使用料（指定管理者の権限に属するものに限る。）を市の収入として徴収する。

ア 使用料の納入

(ア) 使用料の納入

指定管理者は、徴収した使用料を1日ごとにその翌日（その日が土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日であるときは、これらの日の翌日）までか、1月ごとにまとめて、翌月の5日（その日が土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日であるときは、これらの日の翌日）までに、市に払い込まなければならない。

(イ) 使用料計算書の提出

指定管理者は、使用料の徴収状況を示す計算書を、1月ごとにまとめて、翌月の5日までに市に提出しなければならない。

イ 使用料の保管

指定管理者は、徴収に係る現金の取り扱いについては、確実な金融機関に指定管理者自体の既存口座及び管理運営業務専用口座とは別の口座を開設して、保管しておかなければならない。

ウ 帳簿の整理

指定管理者は、使用料徴収簿を備え、徴収状況を明らかにしなければならない。

エ 指定管理者は、使用料の徴収に関する書類を5年間保存しなければならない。

(5) 使用料の減免業務

ア 使用料の減免の決定権限は市に属するため、問合せがあった場合は、適切な対応をし、申請書の提出があった場合は市に送付すること。

イ 使用料の減免について、市長が特に必要であると認めた場合に使用料を減額し、又は免除を行うので、市長が定めた金額で使用料を徴収すること。

(6) 使用料の還付業務

使用料の還付の決定権限は市に属するため、問合せがあった場合は、適切な対応をし、使用料還付の申し出があった場合は、市に連絡すること。なお、使用料の還付は市が直接行う。なお、手続き等については、その都度、市の指示によること。

(7) 使用の不許可、許可の取消し及び入場拒否業務

ア 指定管理者は、指定管理者の権限に属する使用許可事項について、次の場合には使用の許可の条件を変更し、又はその使用を停止し、若しくは使用の許可を取り消すことができる。

この場合、使用者に損失が生じることがあっても、指定管理者はこれに対して補償する義務を負わない。

(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おそ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、燧風苑からの退去を命じることができる。

(ア) 施設を損傷し、又は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 前記アからイまでの使用の許可の取消し及び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。

また、市の権限に属する使用許可事項についても、前記アに規定するような不正な使用を発見、または明らかに予見した場合は、直ちに市に連絡を取り、その指示に従うこと。

(8) 使用許可台帳整理業務

使用の許可に係る内容を、別に定める使用許可台帳に記帳し整理すること。

(9) 火葬予約システム運用業務

ア 現在、市が燧風苑の予約処理のために「火葬予約システム」を導入している。指

定管理者による業務開始後も、このシステムを必ず使用しなければならない。システムの機器構成は、資料6「燧風苑火葬予約システム構成図」のとおりである。

なお、システムの保守契約については市で行うこととなるので、その運用にあたっては資料7「火葬予約システム保守点検業務委託契約書」を参考とし、適切な対応を行うこと。

イ システムの運用費用

システム保守費用は市が負担するが、指定管理者が使用する機器の電気代、プリンタ消耗品等の運用に要する経費については、指定管理者が負担するものとする。

また、システム運用にあたって、指定管理者の瑕疵により、市に損害を与えた場合は、指定管理者が全ての責を負うものとする。ただし、システムの異常が多大な場合で、通常の保守の範囲を超え、特段の費用を要する事態が生じたときは、市及び指定管理者は誠意をもって協議し、それぞれの負担割合を決定することとする。

ウ システム内容の変更の禁止

システムの内容は、指定期間中は、原則変更できないものとする。ただし、指定管理者において、「火葬予約システム」の機能を追加又は改変する必要がある場合は、詳細な資料を添付して申し出て、市が必要と認めたときに限り、システムの内容の変更を認めることがあるので、その場合は、市の指示に従わなければならない。なお、「火葬予約システム」自体を、他のシステムに変更しようとする場合も同様とする。

市が必要と認めた場合の、機能追加又は改変及びシステム変更等に要する費用は、すべて指定管理者の負担とする。

エ システムの運用

(ア) 指定管理者は、適切な使用方法に則り、「火葬予約システム」を運用するとともに、システムを常時正常に稼働できるよう、機器の日常点検等を実施しなければならない。

また、個人からの予約及び改葬遺体の火葬・物件の焼却に係る予約等、「火葬予約システム」が一部対応していない事項については、施設の使用及びデータ管理に支障をきたすことのないよう、連動する他のシステムの操作等を含めて、注意深く、適正に所定のデータ処理を行うこと。

(イ) 「火葬予約システム」に異常が発生した場合は、市又は指定管理者いずれの使用が原因であっても、指定管理者は、迅速に保守担当技術者に連絡し、必要な作業を行うとともに、同時に市へ状況を報告しなければならない。その際には、市及び指定管理者は、連絡、連携を密にし、可能な限り速やかな復旧を目指すこととする。

(ウ) 「火葬予約システム」に格納する個人情報の保護については、資料8「個人情報・特定個人情報取扱特記事項」を遵守し、その管理を厳重にし、職員の教育及び意識の周知徹底に努める等の対応を実施して、不測の事態が生じることのない態勢を堅持しなければならない。

オ システムの更新

(ア) システムの更新の予定

現行（平成30年10月1日現在）の「火葬予約システム」は指定期間中にシステム更新を行う予定としている。システム更新については、市において勘案、検討して決定するので、指定管理者は、そのシステムで以後の予約処理業務を行うこと。これに伴い、前記アに規定する資料6「燧風苑火葬予約システム構成図」は変更される予定となっているので注意すること。

(イ) システムの更新の際の協力

a システムの更新

システムの更新にあたって、指定管理者は市の求めに応じ、必要なデータを提示し、現行のシステムについての、ハード及びソフトの問題や提供しているサービスとの関係での課題等を整理した資料を提出して、意見を述べる等、適切かつ円滑な更新ができるよう、市に協力しなければならない。

b システムの動作確認作業への協力

システムの更新の際（ソフトウェア及びハードウェアを、同時又は別々に更新するときを含む。）、施設の運営に支障のないように対応するためには、システムの動作確認が重要な作業となってくる。場合によって、施設予約に障害が発生することも想定されるものである。

システムの更新に係る費用は、原則として市が負担することになるが、システムの動作確認については、施設の管理責任者の協力なくしては実施できない事項であるため、指定管理者は、この動作確認作業について、市の指示に必ず従うものとし、これに係る費用については指定管理者が負担するものとする。

(10) 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(16)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。

(11) 炉前業務

資料9「炉前接遇フロー」を参考として、以下ア～ケの基準にしたがい、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、告別式の補助等を行うこと。

(ア) 霊柩車より棺を棺運搬車に移し、この運搬車を告別室に運び込み会葬者全員で告別を行う。

(イ) 告別後は運搬車で棺を炉前ホールまで移動させ、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扱うとともに、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 告別式・収骨式終了後は簡単な室内清掃及び後片付けを行うこと。

ク 霊安室への棺運搬、霊安庫へ搬出入も行うこと。

ケ 胞衣炉については、使用者から求めのない限りは告別式・収骨式は行わない。

(12) 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。

(13) 待合室・給湯室管理業務

待合室・給湯室については、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、給茶機等の準備、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。

(14) 霊安室管理業務

霊安室については、急な使用に備えて、日常より清掃管理、機器点検を行うこと。

また、使用があった場合は、遺体の搬出入及び保管を適切に行うこと。

(15) 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。

(16) 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 使用申込実績のデータベース化（常時）

前記(8)の使用許可台帳との兼用を可能とする。

エ 使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。

(17) その他

その他、この仕様書に定めのない場合で、燧風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わなければならない。なお、喫茶コーナーにおいては、後記6の10の(2)で規定する飲食提供事業者によるサービス提供を予定している。

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しなければならない。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係る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、燧風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) 施設的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現状に回復すること。

4 事業実施内容

(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、積極的に実施するものとする。

なお、事業の実施にあたっては、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、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(16)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 指定管理者が燧風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 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 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 燧風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、燧風苑の適正な管理運営のための経費に充当すること。

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、原則として現状に復すること。

(2) 市からの委託事業

指定管理者は、市が当該指定管理業務以外で火葬場の施設及び機能を使用した事業の実施を委託する場合、条例第15条に規定する事業の実施を妨げない範囲において可能な限り受託しなければならない。なお、事業の委託料は指定管理者の自己の収入とすることができる。

特に、現在、関前地区岡村・小大下・大下火葬場で実施している委託事業として下記のものがあり、この事業実施には積極的に取り組むこと。その他、法令・制度の改正等により新たな事業が実施されることもある。

・関前地区火葬業務委託事業（資料10「関前地区火葬業務委託仕様骨子」のとおり）

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。
- (3) 燧風苑は、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。
- (4) 業務遂行にあたって、名目のいかんを問わず、第三者から金品を収受しないこと。
- (5) 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。
- (6) 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、その保守等にあたっては、最も効率的かつ効果的な修繕方法等について、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、市と協議のうえ、適正な管理運営に努めること。

- (7) 利用者サービスの質が向上するよう努めること。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 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

業務を遂行する上では、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 今治市個人情報保護条例（平成17年今治市条例第21号）

指定管理者には、今治市個人情報保護条例第6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、本市と同等の責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8「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こと。

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、燧風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

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。

特に、霊柩車の運行ルート及び副葬品の制限については、地元周辺環境との調和の観点から重要な調整事項であるため、使用者に対して協力要請を行うなど、適切な対応をとること。

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

燧風苑は、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、災害時等に燧風苑を応急・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 業務委託等について

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 施設内の占有について

(1) 指定管理者が使用する部分

指定管理者が業務を行うため、管理及び使用する部分は資料11「部屋別使用面積表」で定める。

(2) 行政財産の目的外使用許可部分

施設内のうち資料11「部屋別使用面積表」で定める「飲食提供事業者」の部分は、現在市が行政財産の目的外使用許可を与えて使用させており、今後申請が出された場合、同様に許可するものとする。

11 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(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修繕費、前記第4の1の(11)及び第5の1の(11)で規定する市が別途措置することとなる備品購入費及び前記第4の2の(9)及び第5の2の(9)で規定する市が別途措置することとなる「火葬予約システム」に係るシステム保守費用及び更新に係る費用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

燧風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(13)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		○
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12「燧風苑の管理運営経費」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。

人件費	職員給料等
光熱水費	電気、ガス、水道、燃料
管理業務費	清掃等施設管理費
設備保守点検費	各種設備の保守点検、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、印刷製本、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	備品購入費、保険料、公課費等

12 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、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（燧風苑指定管理者業務専用口座）で管理すること。

13 公衆電話について

現在、市が施設内に特殊簡易公衆電話（通称：ピンク電話）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を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。

14 駐車場等について

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。

併せて、盆、彼岸等、市が管理する「大谷墓地」及び「大谷墓園墓地」が混雑する場合は、霊柩車の運行ルートの指示等、施設の管理運営業務に支障とならないよう使用者に対して適切な調整を行うこと。

15 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。

16 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。

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(16)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、必要があると認めるときは、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。