

千葉市霊園（桜木霊園・平和公園）

指定管理者管理運営の基準【参考資料】

令和4年8月29日

千 葉 市

## 目 次

第1	はじめに .....	1
第2	施設の概要.....	1
第3	指定管理者が行うべき業務（必須業務（桜木霊園・平和公園共通）） .....	2
1	施設運営業務 .....	2
2	施設の維持管理に関する業務.....	9
3	企画提案業務の実施 .....	16
第4	経営管理業務（桜木霊園・平和公園共通） .....	17
1	指定管理者導入前準備業務 .....	17
2	事業資格・業務体制準備業務.....	17
3	事業計画書作成業務 .....	17
4	年度協定 .....	17
5	事業報告書作成業務 .....	17
6	管理規定・マニュアル等作成業務 .....	18
7	事業評価（モニタリング）業務.....	18
8	関係機関との連絡調整.....	18
9	指定期間終了時の引継業務 .....	19
10	その他経営管理に関する業務 .....	19
第6	その他（桜木霊園・平和公園共通） .....	19
1	保険への加入 .....	19
2	光熱水費等.....	19
3	再委託.....	20
4	その他.....	20

## 第1 はじめに

本書は、千葉市（以下「市」という。）が千葉市桜木霊園ならびに平和公園（以下「当該施設」という。）の管理運営を行う指定管理者募集にあたり、応募者を対象に配布する「募集要項」と一体のものである。

本書は、当該施設の管理運営に関し、市が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものである。

また、令和4年第3回定例会に千葉市霊園設置管理条例の一部改正議案を提出する予定であることを踏まえ、改正内容を反映して参考資料として提示する本書とは別に改正前の条例に基づく管理運営の基準を配布すること、指定申請関係書（事業計画書、収支予算書など）の作成にあたっては本書に基づき行うことに留意すること。

また、提出議案の議決が得られない場合は募集手続きを中止する場合がありますので留意すること。

## 第2 施設の概要

施設名称①	千葉市桜木霊園
所在地	千葉市若葉区桜木1丁目44番地
開設	昭和14年11月14日
施設規模	総敷地面積：13.4ha
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所：1か所 鉄骨造 平屋建 床面積160,90㎡</li> <li>・倉庫：2か所 軽量鉄骨造及び木造</li> <li>・作業員詰所：1か所 軽量鉄骨造 平屋建 床面積86.1㎡</li> <li>・車庫：2か所 ・公衆便所：3か所（管理事務所、詰所分を除く）</li> <li>・旧火葬場・待合室：1か所 鉄骨造 276.67㎡</li> <li>・駐車場：第1駐車場10台 第2駐車場60台駐車可能</li> <li>・給排水施設：上（県）水道、公共下水道</li> <li>・変電施設：1か所（旧火葬場に付随） ・防犯カメラ：10か所 ・開園時間：通年開放</li> <li>・管理事務所受付時間：午前8時30分～午後5時</li> <li>・休園日：12月29日～1月3日（納骨堂は1月1日のみ休館）</li> <li>・墓所数：9,620区画 12,000体（合葬墓）</li> <li>・納骨堂（桜木霊堂）：2,020体（令和6年度に機能更新を予定）</li> <li>・敷地の一部（約386.92㎡）を桜木子どもルームに貸与</li> </ul>

施設名称②	千葉市平和公園
所在地	千葉市若葉区多部田町1492番地2
開設	昭和47年7月1日
施設規模	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総敷地面積：78.3ha（未取得地を除く）</li> <li>※ 上記のうち、現在整備工事中の拡張区域A地区については、竣工の翌年度から、順次管理区域が拡大される予定（現行：71.4ha（当初墓域、拡張区域C地区・D地区））</li> <li>・管理事務所：1か所 鉄筋コンクリート造 平屋建 床面積196㎡</li> <li>・倉庫2か所：プレハブ造</li> <li>・作業員詰所：1か所 プレハブ造 ・駐車場：園内に284台駐車可能</li> <li>・便所：10か所（浄化槽は11か所設置、管理事務所内便所を含む）</li> <li>・給水施設：2か所（井戸水を使用） ・変電施設：2か所 ・防犯カメラ：5台</li> <li>・開園時間：4月～9月 午前8時30分～午後7時（西、南門午後6時閉鎖） 10月～3月 午前8時30分～午後5時（西、南門午後4時閉鎖）</li> <li>・管理事務所受付時間：午前8時30分～午後5時</li> <li>・休園日：12月29日～1月3日（管理事務所のみ。門扉については24時間開放）</li> <li>・墓所数：30,807区画 うち普通墓所：13,644区画、芝生墓所：15,780区画、林間墓所：1,383区画</li> <li>※ 上記に加え、令和5年度以降順次、拡張区域A地区の墓地区画数、管理面積・施設（便所2棟、駐車場）等が増加する予定</li> </ul>

### 第3 指定管理者が行うべき業務（必須業務（桜木霊園・平和公園共通））

#### 1 施設運営業務

業務遂行にあたっては、職務に必要な知識を持ち、施設利用者（墓参者及び公園利用者をいう。以下同じ。）の円滑な利用の促進とサービスの提供などを心がけ、施設利用者の満足度向上を目指した運営を行うこと。

##### (1) 施設の開園・休園日等

ア 休園日は原則として、12月29日から1月3日までの年末年始とする。

なお、市長が管理上必要である認めるときは、休園日を変更することができる。

また、指定管理者は、あらかじめ市長の承認を得て、休園日に開園することができるものとする。

イ 開園時間について、桜木霊園については通年開放、平和公園については4月から9月までが午前8時30分から午後7時まで、10月から3月までが午前8時30分から午後5時までとする。

また、管理事務所の開所時間は、桜木霊園、平和公園ともに、通年で午前8時30分から午後5時までとする。

ただし、指定管理者は、あらかじめ市長の承認を得て、開園時間（桜木霊園を除く。）及び管理事務所開所時間以外の時間に開園及び開所することができるものとする。

##### (2) 墓地の使用者募集

ア 墓地の募集（再供給分を含む）を行う場合は、募集期間、募集区画数等について、事前に市が方針を決定し、指定管理者に通知する。

なお、平和公園については、現在拡張整備中のA地区の段階的な竣工にあわせて、令和5年度以降順次、市の方針に基づき新規ならびに再供給墓地の募集を行うこととする。

イ 市が墓地の募集を行う場合は、指定管理者は市の方針や事前協議に基づき申込みのしおりを作成して周知するほか、ホームページなどで広く公募するものとする。

ウ 使用者の決定にあたっては市の定める基準により広く公募（当初募集後、残区画が生じた場合を除く）し、公開抽選を経て決定することとし、公平・公正に使用者を決定するよう注意すること。

エ 墓地使用者の募集にあたり、応募数が募集数を下回った場合は、市と協議のうえ随時募集を行うこと。

オ 墓地使用許可については、「(6) 墓地使用許可業務」を参照のうえ行うこと。

カ 墓地の使用者募集の有無、時期及び区画数等については、前年度末までに市が決定することとする。

【参考】桜木霊園・平和公園における墓地募集スケジュール（指定期間内）（予定）

区 分		時 期	R5	R6	R7	R8	R9
桜木霊園	一般墓地（返還墓）	7月～10月	○		○		○
	合葬墓	5月	○	○	○	○	○
平和公園	一般墓地（返還・新規）	9月～11月		○	○	○	○
	合葬式樹木葬墓地	7月	○	○	○	○	○

##### (3) 窓口・施設利用者対応業務

ア 施設利用者や電話による問合せ、相談、要望受付等は、常に指定管理者において必要な対応を行うこと。対応に疑義が生じた場合には、市と協議のうえ対応すること。

イ 各種申請書の受付、内容確認、書類作成、墓地管理システムなどへのデータ入力を行うこと。

ウ 施設利用者から墓域内の納骨場所について照会があった場合は、納骨者や施設利用者の情報など墓地の詳細情報等を確認の上、場所を伝えること。

ただし、墓地使用者から事前に墓地の場所を伝えないよう依頼があった場合には、施設利用者や墓地使用者との間でトラブルが発生しないよう注意して対応にあたること。

エ 指定管理者は、市民や施設利用者などから施設の管理運営などに関する情報の開示を求められた際には、市の例規などに定めるところにより、開示内容等について市と協議のうえ、これを開示（一部を含む）するものとする。

#### (4) 墓地管理料業務

##### ア 墓地管理料とは

市では市営霊園の墓地使用者から、霊園の共用部分の維持管理経費に充てるため、1区画あたり年額5,020円を墓地管理料として徴収しているが、指定管理者は、墓地管理料の収納管理を行い、適切な債権管理を行うこと。

また、墓地使用者から墓地管理料に関する問い合わせを受けた場合は、適切に対応すること。

##### イ 納入通知書等の発送準備業務

毎年5月下旬に市が墓地使用者に対し、納入通知書（又は口座振替のお知らせ）を送送する納入通知書等については、市が外部委託業者に発注するので、委託業者から納品された際には、指定管理者は市の納品確認に協力すること。

また、指定管理者は、納入通知書作成中に承継のあった墓地など、納入通知書を差し替える必要がある者について、墓地管理システムから別途納入通知書を出力し、送付物の差し替えを行うこと。

さらに、差し替えた墓地使用者の一覧（墓地使用者情報、内容、件数等）を市に報告するとともに、発送前日及び発送日に郵便区内特別郵便の郵便番号、重さ別の件数及び普通郵便の重さ別の件数を市に報告すること。

指定管理者は送付物については発送日まで管理事務所で保管するとともに、市の発送事務に協力すること。（千葉中央郵便局への搬入など）

##### ウ 収納データ処理業務

###### (ア) 口座振替

市において墓地管理システムで作成した口座振替の対象者データを外部委託業者へ引き渡し、口座振替の依頼を行う。口座振替後、市は外部委託業者から収納結果データを受領し、墓地管理システムへ口座振替結果の消込処理を行う。指定管理者は、市の消込処理後、口座振替不能者（減免申請のあった者を除く。）に対し納入通知書を発行して送付するなど、必要な対応をとること。

###### (イ) 納入通知書

金融機関から市に送付された領収済通知書を市で受け付けた日付ごとに仕分けをしたうえで指定管理者に受け渡す。指定管理者は受領後、随時、領収済み通知書にあるバーコードを用いて墓地管理システムへ消込処理を行うこと。墓地管理システムへの消込の際は墓地管理システムのマニュアルに則り、年度ごとに消込処理を行うこと。なお、領収済み通知書の受渡しについては、1週間分をまとめて市役所生活衛生課内において行うため、指定管理者は総括責任者又は副総括責任者が引渡書に署名又は押印の上受け取ること。

##### エ 減免申請受付業務

指定管理者は、千葉市霊園設置管理条例（以下「条例」という。）、千葉市霊園管理規則（以下「規則」という。）及び墓地管理料減免審査基準の規定に基づき、減免の申請を受け付け、申請書類及び添付書類の確認を行い、不備のないものについては、墓地管理システムへ申請情報を入力することとし、不備のあるものについては、墓地使用者に連絡の上、補正させること。

ただし、減免の決定は市が行うこととする。

指定管理者は、市内在住者については、市で減免の可否を庁内関係機関に照会するため、墓地管理システムから毎月5日まで（5月を除く。）に減免申請者情報データを出力し、市にデータを引き渡すこと

(なお、世帯全員が市県民税非課税に該当する場合については、当該申請日の属する前年度の1月1日以前からの市内在住者に限る。)

市は、市役所内関係機関から照会結果を受領した後、指定管理者へ当該照会結果を送付するので、指定管理者は当該照会結果について、墓地管理システムへ入力するとともに、墓地管理システムから減免(却下)決定通知書を出力すること。

市外在住者については、申請書類に不備がなければ墓地管理システムへ入力し、減免(却下)決定通知書を出力すること。

市で減免(却下)決定を行うため、出力された通知書の写し及び対象者の一覧を市に提出すること。

市の決定後、指定管理者は、減免申請者に対し、減免(却下)決定通知書を送付すること。

#### オ 振替口座の管理業務

墓地管理料の口座振替の利用は、墓地管理料納入通知書送付時に同封するハガキによる申込み、市内金融機関に備え付けの3枚複写様式による申込み、WEB口座振替受付サービスによる申込み、及びペイジー口座振替受付サービス(収納機関受付方式)による申込みが可能となっている。墓地使用者から口座振替の利用申込みがあり、金融機関の審査を経たものについて、指定管理者は、口座情報を墓地管理システムに登録したうえで、納付方法を納入通知書から口座振替に修正すること。

また、墓地使用者から口座振替の利用停止の申し出があった場合は、墓地管理システムに登録されている口座データを削除し、納付方法を口座振替から納入通知書に変更すること。

#### カ 未納者への督促業務

指定管理者は、市が行う墓地管理料の未納者に対する督促状の送付などについて、当初納入通知書送付時と同じく、市に協力すること。

また、未納者への電話催告などの納付勧奨を行い、墓地管理料の徴収率向上に協力すること。

#### キ 納入通知書の再発行業務

指定管理者は、納入通知書を紛失した墓地使用者などから依頼があった時は、当該使用者の納入状況を確認後、墓地管理システムにて納入通知書を再発行し、墓地使用者に対し、窓口または郵送にて交付すること。

#### ク 墓地台帳及び墓地管理システムの管理について

指定管理者は、墓地使用者の個人情報に記載(記録)した墓地台帳及び墓地管理システムについて、適切な管理を行うとともに、各種手続き等が行われた場合は、速やかに処理すること。

なお、墓地管理システムについては、今後必要に応じて市が改修・更新等を行う場合がある。指定期間中に当該改修等が行われる場合は、現在使用している墓地管理システムに登録又は更新された墓地使用者情報を新しいシステムに移行する作業等について、別途第三者へ委託する場合もあることに留意すること。

また、指定期間中の墓地管理システムに係る個人情報の取扱いについては、千葉県個人情報保護条例の規定に従い、適切な管理運営を行うこと。

#### (5) 工事(委託)完了検査業務

ア 指定管理者は、条例、規則等の規定に基づき、墓石または設備の工事後、墓地使用者から提出された完了写真等をもとに速やかに工事完了検査を行うとともに、必要に応じて指導を行うこと。

イ 指定管理者は、墓地使用者から墓地の返還があった場合には、当該墓域の墓石の撤去工事が完了しているかどうか工事完了検査を行うとともに、必要に応じて指導を行うこと。

#### (6) 墓地使用許可業務(一般墓地及び合葬式墓地)

ア 指定管理者は、市の供給計画に基づき、返還墓地等の新規使用者の募集を行った場合は、条例及び規

則の規定に基づき、公開抽選を経て決定した使用予定者から墓地使用許可申請書及び必要書類を受け付けること。

イ 指定管理者は、受理した書類の審査を行い、不備がない場合には区画などの抽選を行うこと。

なお、審査の基準は条例及び規則の規定に基づき行うものであるため、指定管理者は書類を審査するうえで疑義が生じた場合には、必ず市の判断を仰ぐこと。

ウ 指定管理者は、市における墓地使用料の納入通知書作成に先立ち、区画の抽選などまで終わった使用予定者の一覧を作成し、市に対し提出すること。

エ 指定管理者が作成した一覧をもとに市が発行した墓地使用料の納入通知書を指定管理者に送付するので、指定管理者は、使用予定者に対し、納入通知書を送付すること。

オ 市は、墓地使用料の納入が確認できた使用予定者（納入者）情報を指定管理者に提供するので、当該納入者に対して墓地使用を許可するとともに、墓地使用許可証を作成すること。

カ 指定管理者は、使用の許可をした者の情報を墓地管理システム等に入力すること。

キ 指定管理者は、墓地管理システム等への入力完了後、墓地使用許可証を墓地使用者に対し送付すること。

ク 指定管理者は、新たに墓地の使用許可をした墓地使用者に対し、墓地管理料の納入通知書を発行し、送付すること（一般墓地に限る）。

ケ 指定管理者は、条例第22条の規定に基づき、墓地使用許可の取消しを行うことができる。墓地使用許可の取消しを行う際は、焼骨が納骨されている墓地の使用許可の取消しを行う場合もあるので、慎重に調査を行い、市と協議をしたうえで、千葉市行政手続条例に基づき聴聞の手続を経て、墓地使用許可の取消しを行うこと。

#### (7) 桜木霊堂使用許可業務

ア 指定管理者は、条例及び規則の規定に基づき、使用許可申請者から桜木霊堂使用許可申請書及び必要書類を受け付けること。

イ 指定管理者は、受理した書類の審査を行い、不備がない場合には使用許可申請者から条例及び規則の規定に基づく使用料を徴収したうえで、桜木霊堂使用許可証を交付すること。

#### (8) 納骨業務（桜木霊堂・合葬式墓地及び合葬式樹木葬墓地）

ア 指定管理者は、使用許可手続き、使用料の徴収の完了を確認後、合葬式墓地の使用許可者と調整のうえ、焼骨の引渡し日時を決定し、焼骨の埋蔵を行うこと。

イ 指定管理者は、使用許可手続き、使用料の徴収の完了を確認後、桜木霊堂の使用許可者と調整のうえ、納骨日時を決定し、指定管理者立ち合いのもと、使用許可者が収蔵すること。

ウ 指定管理者は、墓地使用者が焼骨を桜木霊堂又は合葬式墓地へ収蔵または埋蔵する際には、墓地使用者からの焼骨の証明となる書類（埋火葬許可証又は改葬許可証など）及び桜木霊堂または合葬式墓地使用許可証を受け付け、審査し、埋蔵者等の情報について、墓地台帳への記載及びエクセル等へのデータ入力を行うこと。

エ 指定管理者は、合葬式墓地（合祀区分）及び合葬式樹木葬墓地に焼骨を埋蔵する際には、墓地使用者等から焼骨を受領後、指定管理者が調達した納骨袋に移し替え、識別票を貼付するとともに、移し替えが終了した骨壺や骨箱を処分すること。

なお、合葬式樹木葬墓地（粉状区分）に焼骨を埋蔵する際には、墓地使用者から焼骨を受領後、指定管理者が納骨袋を調達、焼骨を粉状に加工したうえで納骨袋に移し替え、識別票を貼付するとともに、骨壺や骨箱を処分すること。

また、所定の墓地台帳に必要事項を記載し保管すること。

オ 指定管理者は、市の方針に基づき、合葬式墓地の使用者などから一定期間内に焼骨の返還を求められた際には、納骨棚から焼骨を回収し、使用者などに引き渡すとともに、その旨を墓地台帳に記載すること。

(9) 墓地使用許可証の書換え、再交付業務

ア 指定管理者は、墓地使用許可証の書換えまたは再交付を行う際は、条例及び規則の規定に基づき、住所氏名変更届又は再交付申請書と必要書類を墓地使用者から受け付けること。

イ 指定管理者は、受理した書類の審査を行った後、墓地使用許可証の書換え、または再交付をすること。

ウ 指定管理者は、墓地使用許可証の書換え、再交付を行う際に条例に定める額の手数料を受領すること。

(10) 承継業務

ア 指定管理者は、墓地の承継にあたっては、条例及び規則の規定に基づき、申請者から承継使用許可申請書及び必要書類を受け付けること。

イ 指定管理者は、書類の不備がある場合は、申請者へ連絡し、書類の補正を指示すること。

ウ 指定管理者は、受理した書類の審査を行った後、承継の許可を行う場合は、当該申請者に対し、承継使用許可証を発行し、送付すること。

エ 指定管理者は、受理した書類の審査を行った後、承継の不許可を行う場合は、申請者に対し、承継使用不許可通知書を発行し、送付すること。

オ 指定管理者は、墓地の承継に伴い、許可証の書換えを行う場合は、条例に定める額の手数料を受領すること。

(11) 墓標設置催促等業務

墓標の設置については、使用の許可の際に誓約しているものであるため、指定管理者は、墓標設置期限（使用許可後1年以内）が迫っている未建碑の墓地使用者に対し、墓標設置催促の書類を送付するなど、墓標設置の催促をすること。

また、使用許可後1年を経過してなお未建碑の墓地使用者に対しても、同様に対処すること。

なお、未建碑の墓地使用者に対する許可の取り消しを行う際には、指定管理者は必要な手続き（聴聞会の運営など）を行うこと。

(12) 墓地返還業務

ア 指定管理者は、条例及び規則の規定に基づき、返還届の申請を受け付けること。

イ 指定管理者は、墓石撤去の工事届を受け付けること。

ウ 指定管理者は、工事完了後、完了写真を受け付け、工事完了検査を実施すること。

エ 指定管理者は、墓地使用料返還金請求書及び墓地管理料還付請求書（墓地の返還のあった月の属する年度の墓地管理料の納付をした者に限る。）を受け付け、審査をすること。

なお、市が返還金の支払及び墓地管理料の還付を行うため、審査完了後、指定管理者は、市に係る書類を送付すること。

(13) 埋蔵手続き

指定管理者は、墓地使用者が焼骨を一般墓地へ埋蔵する際には、墓地使用者からの焼骨の証明となる書類（埋火葬許可証又は改葬許可証など）及び墓地使用許可証を受け付け、審査し、埋蔵者の情報について、墓地台帳への記載及び墓地管理システムへのデータ入力を行うこと。

(14) 埋蔵証明等の発行業務

指定管理者は、墓地使用者から埋蔵証明の発行依頼があったときは、墓地の管理者として墓地台帳の情報を確認の上、埋蔵証明を発行すること。また、墓地の使用予定者から受入れ証明の依頼があった際も同様とする。



埋蔵証明等を行う場合は、条例に定める手数料を受領すること。

(15) 手数料等の収納、管理

指定管理者は、地方自治法施行令第158条の規定により、使用料及び手数料の収納事務を受託することとなるので、窓口では常に、つり銭、両替金を準備し、不足することのないよう補充を行うこと。

指定管理者は、収納した手数料や墓地管理料等について、金券類等出納簿兼収納金出納簿調定伺に記載し決裁した上で、金券類等出納簿兼収納金出納簿（日報）を市に提出すること。

また、収納金は金庫に保管し、当日分を金融機関の翌営業日に指定金融機関等に振り込むこと。

(16) 人員の配置

指定管理者は、指定管理業務を円滑に遂行できるよう、以下の人員を配置すること。

市との連絡・調整は、緊急時等を除き、原則として下記の総括責任者又は副総括責任者が行うこと。

なお、下記アからエまでの配置人員は常時配置（総括責任者又は副総括責任者については、いずれかが配置されていれば良いこととする。）することとし、週休日や休暇取得による不在を考慮したうえで、施設利用者へのサービスに支障なく対応できる人員体制とすること。

また、総括責任者ならびに副総括責任者については、指定管理者として指定を受けた事業者に所属する正規の者とするほか、桜木霊園と平和公園の当該職位の兼務は認めないこととする。

さらに、指定管理者は総括責任者ならびに副総括責任者に欠員が生じた際には、速やかに市に報告するとともに、これを補充するものとするほか、必要に応じて指定管理委託料変更に係る協議を行うこと。

ア 総括責任者（桜木霊園と平和公園に各々1名、正規雇用者を配置）

指定管理業務全般を総括する総括責任者（所長）を1名配置すること。

イ 副総括責任者（桜木霊園と平和公園に各々1名、正規雇用者を配置）

総括責任者の補佐として、また、園内維持管理業務を統括する者として、副総括責任者（副所長）を1名以上配置すること。

ウ 受付

注意事項を把握し、接客に必要な資質を備えた者を常時3名以上配置することとし、繁忙期には配置する人数を増やすなどして、施設利用者への対応にあたること。

また、事前に研修を行い、責任を持って施設利用者の質問、相談に対応できるよう、墓地に関する専門的な知見を有する者を配置すること。

エ 園内維持管理業務従事者

園内の巡回警備や施設の維持管理業務の監督等に従事することのできる職員を常時2名以上配置すること。

オ 防火管理者、衛生推進者

防火管理者及び衛生推進者を配置すること。

なお、上記アからエまでの職員が兼ねることができるものとする。

(17) 市からの照会等への対応

指定管理者は、本施設の管理業務全般に関して、市からの照会・調査等の依頼があった場合には、速やかに対応すること。

(18) ホームページ・リーフレット等の作成・管理及び広報・情報提供

指定管理者は、本施設の紹介と利用の促進を図るため、市ホームページとは別に、本施設に係るホームページを作成し、公開すること。

また、墓地使用者募集時などには、市と内容等について協議したうえで、ホームページを更新して広く利用者に周知するとともに、市の関係する行事等の広報にも協力すること。

なお、広報と情報提供に関し、行うべき事項は以下のとおりとする。

- ア ホームページの作成・管理
- イ 施設案内のリーフレット作成・配布
- ウ チラシ等の作成・配布（必要に応じて実施）
- エ 事業報告書、事業概要等本施設の業務・事業内容等を紹介する資料の作成
- オ 本施設における各種サービスやイベント等に関する情報の提供
- カ 4半期ごとの行事予定等のホームページへの掲載
- キ 本施設における市の施策に沿った事業への協力

(19) 情報公開、個人情報保護及び秘密の保持

ア 情報公開

指定管理者は、千葉県情報公開条例（平成12年千葉県条例第52号）第26条の規定に基づき、本施設の管理業務に関して保有する情報の公開に関して、千葉県指定管理者情報公開規程に従い、自ら情報公開規程を作成し、以下に掲げる措置等を講じること。

- (ア) 対象文書の開示決定等に対する審査申出を受け、再決定すること。
- (イ) 対象文書を適正に管理すること。
- (ウ) 情報提供施策を充実すること。

イ 個人情報保護

指定管理者は、本施設の管理業務に関して保有する個人情報について、千葉県指定管理者個人情報保護規程に従い、自ら個人情報保護規程を作成し、以下に掲げる措置等を講じること。

- (ア) 個人情報を適切に取り扱うこと。
- (イ) 個人情報の開示、訂正及び利用停止の申出を受けて決定等を行うこと。
- (ウ) 前記イの決定等に対する審査申出を受け、再決定すること。

ウ 秘密の保持

指定管理者は、業務の実施において知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。

なお、指定管理者が業務の一部を第三者に再委託した場合において、当該受託者についても同様の義務を負うことになることに留意すること。

(20) 緊急時の対応

ア 安全管理業務

指定管理者は、日頃より防災・防犯等に注意を払い、施設内での事故防止に努め、以下の対策を実施し、備えるとともに、必要に応じて市などが主催する研修会等に参加することとする。

- (ア) あらかじめ、防災・防犯・事故等の対応マニュアルを作成し、従業員に周知すること。
- (イ) 園内標識の整備や防災設備の随時点検及び係員による防災訓練を年2回程度実施すること。
- (ウ) 指定管理者は、災害発生等に対応できるよう、災害時に必要な最低限の資機材等を用意すること。
- (エ) 消火設備等の防災対策関連設備については、6か月点検、12か月点検を行うなど、災害時に機能を発揮するように適切な点検等を行うこと。

イ 災害等発生時の対応

指定管理者は、災害等緊急時においては、「千葉県地域防災計画」に準拠し、市や医療機関、関係機関と協力し、的確に対応を図ること。

また、施設利用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等についての本施設に関する対応マニュアルを作成すること。

さらに、注意報・警報が発令された場合には、直ちに施設利用者とその旨を伝達できるよう、訓練等

を適切に行うこと。

(21) 墓地台帳等書類の保管

指定管理者は、墓地台帳や墓地使用許可証をはじめとする各種書類などについては、施錠の出来る書庫などに保管し、未使用分の在庫管理を行うこと。

(22) 利用者ニーズなどの把握

指定管理者は、利用者満足度調査と合わせて、ニーズについては常に把握すること。

なお、調査等の実施にあたっては、より多くの利用者ニーズを把握するため、効果的な手法などについて事前に市と協議することとする。

(23) 交通量調査

市の方針に基づき、春秋の彼岸時期（各1日間）に施設の出入り口において、交通量調査を実施するものとする。（平和公園に限る。）

(24) 施設利用者意見処理、苦情対応

施設利用者や近隣住民からの苦情や、施設利用者間のトラブル等の発生時には、速やかに対応するとともに、苦情等の内容及び対応措置の結果について日報等に記録し、市に報告すること。

(25) 自転車、車いすの貸与業務

指定管理者は、施設利用者から利用の申出があった際は、貸出申請書に必要事項を記載してもらったうえで、施設に備付けの貸出用の自転車または車いすの貸出を行うこと。

また、貸出実績については、管理簿等により管理し、月次事業報告書の中で、市に報告すること。

(26) 指定管理者は、返還墓地の再供給事務に先立ち、その前年度に指定管理者が「返還墓地再供給区画設定業務」を発注し、市の方針に基づき、当該業務を実施すること。（令和6年度、8年度を予定（桜木霊園に限る。））

(27) その他管理運営に関する業務

上記に掲げるほか、本書に記載のない業務が発生した場合には、指定管理者は市と協議の上、誠意をもって適切に対応すること。

## 2 施設の維持管理に関する業務

(1) 植栽管理

指定管理者は、施設内の植栽管理業務にあたっては、公園緑地維持標準仕様書（千葉市都市局公園緑地部）を遵守すること。

ア 土壌管理

指定管理者は、法面の土壌流出を防ぐこと。

また、大雨等により法面の土壌流出が確認できた場合には、早急に応急処置をし、本施設外に土壌が流出しないよう注意すること。

イ 樹木管理

(ア) 樹木管理一般

a 指定管理者は、枯死木や倒伏木は速やかに撤去・立て起こしを行い、施設利用者に危険や支障の無いようにすること。

b 指定管理者は、大規模な剪定や補植など、本施設内の景観に影響を及ぼす作業に関しては、市と協議の上実施すること。

c 指定管理者は、施設内の主要木を被圧している樹木については、市と協議の上、適切な処置を行うこと。

- d 指定管理者は、支柱撤去・更新を適宜行うこと。
- e 指定管理者は、枯枝除去・徒長枝剪定・病虫害防除・花がら摘み・草花の植付け・植替・施肥等を適宜行い、良好な環境を保つこと。

(イ) 剪定

- a 指定管理者は、各樹種の適期に作業すること。特に花木の剪定は花芽形成の時期に注意すること。
- b 指定管理者は、本施設内の景観にふさわしい姿に整えること。
- c 指定管理者は、高木の剪定についても適宜行うこと。

(ウ) 刈込

- a 指定管理者は、各樹種の適期に作業するほか、特に花木の刈込は花芽形成の時期に注意すること。
- b 指定管理者は、本施設内の景観にふさわしい姿に整えること。

(エ) 臨時処置

指定管理者は、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。

(オ) その他

指定管理者は、樹勢の回復と成長抑制のため、必要に応じて根切りを行うほか、大木については一度にすべての根を切らず、数年に分けて実施すること。

ウ 地被植物管理

(ア) 芝生

- a 指定管理者は、芝生の美観を維持するため、春から秋にかけて定期的に芝刈を行うこと。  
また、適宜縁切りを行うこと。
- b 指定管理者は、施肥・エアレーション・かん水を必要に応じて行うこと。
- c 指定管理者は、芝生が枯れている箇所の張替を適宜行うこと。
- d 合葬式樹木葬墓地については、芝刈りの頻度を上げるなど、特に美観の維持に留意すること。

(イ) 草花管理

指定管理者は、花壇・鉢など、植栽場所に合わせて適切に管理すること。

エ 病虫害防除

- (ア) 指定管理者は、込み合った枝を剪定・間引きして風通しを良くし、病虫害の発生を防ぐこと。
- (イ) 指定管理者は、害虫の卵・幼虫を発見した場合は、駆除すること。

オ 施肥

指定管理者は、冬期にそれぞれの植物にあった有機質を中心とした肥料を施すこと。

カ かん水

指定管理者は、日照りが続いて植物の衰弱が予想される場合は適宜かん水を行うこと。

キ ごみ処理

指定管理者は、植栽管理で発生したごみについて、原則「公園緑地維持標準仕様書」のとおりとする。  
ただし、樹木管理において発生する「植物系の発生材」については、市では再資源化を推進しているため、指定管理者は極力植物系の発生材を民間処理施設へ搬入し、リサイクルに努めるとともに、清掃工場へ持ち込む焼却ごみの削減に取り組むこと。

ク 植栽管理計画の策定

指定管理者は、施設内の植栽管理について、計画的に実施すること。

また、計画に基づく年間の管理予定については、事業計画書に記載し、市の承認を得ること。

(2) 施設維持管理

ア 便所

指定管理者は、施設利用者が快適に利用できるように、十分に清掃し、清潔な状態を保つこと。

(ア) トイレ面積・設置状況 (桜木霊園 3か所)

	設置場所	面積 (㎡)	便器などの数 (穴)
1	管理事務隣接	41.29 ㎡	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式1・洋式3 共用：車いす用1 (オストメイト対応)
2	第3ロータリー	36.81 ㎡	男：洋式1・小用2
			女：和式1・洋式2 共用：車いす用1 (オストメイト対応)
3	桜木霊堂付近	7.37 ㎡	使用休止中

(イ) トイレ面積・設置状況 (平和公園 10か所)

	設置場所	面積 (㎡)	便器などの数 (穴)
1	A墓地	31.5	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式1・洋式2
2	C・D墓地	30.76	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式3・洋式1 共用：車いす用1
3	E墓地	27.54	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式2・洋式2
4	G墓地	24.6	男：洋式2・小用3
			女：和式2・洋式2
5	ロータリー付近	84.8	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式3・洋式1 共用：車いす用1
6	南門付近	137	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式3・洋式1 共用：車いす用1
7	ヒ墓地	67.69	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式1・洋式3 共用：車いす用1
8	西門付近	58.08	男：和式1・洋式1・小用3
			女：和式2・洋式2
9	管理事務所脇	36.81	男：洋式1・小用1
			女：洋式2 共用：車いす用1 (オストメイト対応)
10	管理事務所	10	男：和式1・洋式1・小用2
			女：洋式1
11	A地区内①※	(未定)	男：洋式2・小用3
			女：洋式3 共用：車いす用1 (オストメイト対応)
12	A地区内②	(未定)	男：洋式2・小用3
			女：洋式3 共用：車いす用1 (オストメイト対応)

※ 令和7年度に供用開始予定 (設計：令和5年度 施工：令和6年度 (予定))

イ 浄化槽（平和公園のみ）

指定管理者は、便所の浄化槽を良好な状態に維持するため、保守及び清掃を行うこと。

(ア)人槽等（下表のとおり）

区分	設置箇所	種類等
130人槽	2か所	全ばっ気方式
50人槽	6か所	分離接触ばっ気方式 2か所 小型合併（嫌気3次処理） 2か所 小型合併（担体流動浮上濾過方式） 2か所
80人槽	1か所	合併
20人槽	1か所	全ばっ気方式
7人槽	1か所	小型合併（担体流動浮上濾過方式）

※ 上記とは別途、令和7年度からA地区内の合併浄化槽（60人槽）2か所が追加予定

(イ) 点検回数

浄化槽の保守点検は、浄化槽法等の関係規定に基づき、実施すること。

(ウ) 定期清掃

浄化槽の定期清掃は、浄化槽法等の関係規定に基づき、実施すること。

(エ) 水質検査

80人槽の浄化槽については、3か月に1回、年4回の水質検査も実施すること。

(オ) 法定検査

浄化槽の法定検査については、浄化槽法等の関係規定に基づき、年に1回指定検査機関の検査を受けること。

なお、千葉県指定検査機関は公益社団法人千葉県浄化槽検査センターとなっているため、当該団体の検査を受けること。

ウ 園路広場（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、施設利用者の安全・快適性の確保のため、日常及び定期的な清掃・点検を実施するとともに、補修を必要とするようであれば、速やかに処置すること。

エ 工作物（桜木霊園・平和公園共通）

(ア) 指定管理者は、案内板やベンチ等について、施設利用者の安全・快適性の確保のため、日常及び定期的な点検を実施するとともに、必要に応じて補修等を行うこと。

(イ) 指定管理者は、手すり等について、施設利用者の安全・快適性の確保のため、日常及び定期的な点検を実施するとともに、更新の必要が生じた場合は、景観に合ったものを選択すること。

オ 給水施設（桜木霊園・平和公園共通）

(ア) 指定管理者は、施設利用者の安全・衛生や植物管理のため、日常・定期的な点検・補修を行うこと。

(イ) 指定管理者は、施設内の給水施設について、定期的な点検・補修を行うこと。

また、必要に応じて薬剤等を補充すること。

(ウ) 指定管理者は、施設内に各々2か所ある受水槽及び沈砂槽の清掃を定期的に行い、衛生管理に努めること。（平和公園に限る）

(エ) 指定管理者は、年に1回井戸水の水質検査を受けること。（平和公園に限る）

(オ) 指定管理者は井戸及び揚水ポンプ等に係る保守管理を行うこと。（平和公園に限る）

カ 排水施設（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、良好な排水機能を確保するため、側溝・管渠・樹類等の日常及び定期的な点検や、流入堆積した土砂等の清掃を行うこと。補修を要するようであれば、速やかに処置を行うこと。

沈砂池の機能を確保するため、支障木の伐採、堆積土砂の撤去を行うこと。

キ 照明施設・放送設備などの電気施設（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、施設利用者の安全・快適性の確保のため、また、緊急時等に非常放送を行うことができるよう、日常及び定期的な点検を実施するとともに、消耗品の取替え等を適宜行うこと。修理を要する場合には、速やかに処置を行うこと（なお、放送設備については、平和公園に限る）。

(3) 指定管理区域内の巡視（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、施設内巡視を行い、施設の安全面、衛生面、機能面が確保されるように努めるとともに、不具合等が発見された場合は、必要な措置を施すとともに、記録し、適宜報告すること。

(4) 指定管理区域の除草・清掃・ごみの回収・処分等（桜木霊園・平和公園共通）

ア 指定管理者は、本施設内（園路・駐車場・広場・樹林地・水面等）の除草・清掃を行い、施設利用者が快適に過ごせるように、常に清潔な状態に保つこと。

イ 指定管理者は、植栽帯及び墓参道・空墓地（募集区画）等の除草・清掃を行い、施設利用者が快適に過ごせるように、常に清潔な状態に保つこと。

ウ 指定管理者は、散乱した手桶および柄杓を桶置場に戻すこと。

エ 指定管理者は、定期的に施設内のごみ箱のごみ回収を行い、ごみのごみ箱からあふれることのないよう注意すること。（ごみ箱数 桜木霊園 44か所 平和公園：190か所）

また、施設内の火付け処のごみ回収を行うとともに、火の不始末がないように注意すること。

（火付け処数 桜木霊園35か所 平和公園：80か所）

オ 指定管理者は、空き缶、空き瓶、ペットボトルなど分別が必要なごみを収集した場合は、適切に分別すること。

カ 指定管理者は、廃棄された塔婆を定期的に回収し、市が指定する場所にて保管すること。

キ 指定管理者は、収集したごみ（可燃ごみだけでなく、空き缶、空き瓶、ペットボトルなどの分月が必要なごみや廃棄された塔婆を含む。）については、県・市に登録された収集者に積み込み運搬・処理・処分させること。なお、指定管理者が直接県・市に登録された収集者である場合は、この限りでない。

ク 指定管理者は、台風等による落葉、枝などのごみが発生した場合は速やかに除去し、適正に処分すること。

ケ 指定管理者は、薬剤除草を行わないこと。

コ 指定管理者は、植物性廃棄物については可能な限り再資源化に努めることとし、焼却ごみの削減に取り組むとともに不法投棄や野焼きはしないこと。

(5) 本施設内の設備等の維持修繕管理（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、施設利用者が本施設内の設備等を安全かつ安心して利用できるよう、設備の予防保全に努めること。

また、建築物、緑地、植栽、道路、設備、備品などの異状や不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

ア 小規模な修繕（1件100万円未満のもの）については、指定管理者の裁量で行うものとする（事前に市に報告すること）。

なお、原形の形状の変更が生じるような修繕及び多額の費用を要する修繕（1件100万円以上のもの）に関しては、市と協議の上、適切な処置を行うこと。

イ 指定管理者は、大幅な改修等については、市と協議すること。

ウ 指定管理者は、各設備に応じた年間管理計画を立て、それに従った点検・管理業務を行うこと。

また、消耗部品の交換については適宜行うこと。

エ 指定管理者が施設の魅力向上に資する改修を行う場合は市と協議のうえ行うこと。

(6) 門扉開閉、施設内巡回警備及び交通誘導業務（桜木霊園・平和公園共通）

ア 門扉開閉（平和公園に限る。桜木霊園については通年24時間開門）

指定管理者は、施設の開園時間に準じて、本施設出入口の門扉について、以下の時間において開門、閉門すること。

なお、下記に記載した時間は現在の開門、閉門時間であるため、指定管理者は市に協議の上承認を得た場合には、開門時間を早めるまたは閉門時間を遅くすることも可能とする。

(ア) 4月1日から9月30日まで

a 正門

開門：午前8時00分

閉門：午後7時15分

b 西門、南門

開門：午前8時00分

閉門：午後6時00分

(イ) 10月1日から3月31日まで

a 正門

開門：午前8時00分

閉門：午後5時15分

b 西門、南門

開門：午前8時00分

閉門：午後4時00分

(ウ) 3月・9月の彼岸、7月・8月の盆、年末年始

24時間開門とする。

具体的な開門期間は次年度の事業計画書に記載の上、市の承認を得て実施すること。

イ 施設内の巡回警備（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、各門の開門後（桜木霊園については、市と協議のうえ定めた時間）、施設内全域を巡視し、異常箇所の有無を確認すること。

また、園内各身体障害者用トイレ（5か所）について、毎日施錠し（桜木霊園については、市と協議のうえ定めた時間）、門扉開門後に各トイレの開錠を行うこと。

さらに、定期的に施設内の巡回警備を行い、施設利用者の安全確保、施設の環境維持等に努めるほか、異常等を発見した場合には、速やかに対応を図ること。

ウ 交通誘導業務

指定管理者は、夏季の御盆、春秋の彼岸などは施設利用者の車両が数多く本施設内に入園してくるため、車両に対する交通誘導や歩行者に対する安全誘導を行い、事故の発生防止に努めること。

(7) 管理事務所清掃（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、管理事務所内の床、窓ガラス等の清掃を定期的に行い、清潔な環境を保つこと。

また、清掃にあたっては、施設利用者が快適に利用できるように、また、施設利用者に不快感を与えることのないよう留意すること。



(8) 管理事務所等の警備（桜木霊園・平和公園共通）

ア 管理事務所には墓地台帳といった個人情報が入っているため、指定管理者は、管理事務所の受付時間外の不法侵入や火災などを防ぐことを目的として民間業者に機械警備を委託すること。

また、指定管理者は、管理事務所以外の施設についても、現状を踏まえ、市と協議のうえ、必要に応じて機械警備による24時間警備を委託するものとするとともに、非常時には機械警備受託業者と迅速に連絡が取れるよう体制を整備しておくこと。

イ 市が民間事業者と機械警備委託契約を締結している期間は令和5年3月末日までのため、これ以降の機械警備事務について、指定管理者の責任において市が行っている機械警備と同等の警備を行うこととする。

- ・桜木霊園：管理事務所、合葬墓、現業職員詰所、桜木霊堂
- ・平和公園：管理事務所、正面入り口

(9) 自家用電気工作物の保安管理業務（平和公園）

平和公園には、電気事業法第38条に規定する自家用電気工作物があるため、指定管理者は電気事業法等の関係規定に適合した保安業務担当者に保安管理を行わせること。

ア 電気工作物の概要

設備容量 220キロボルトアンペア

受電電圧 6,600ボルト

イ 設置場所

正門付近及びヒ墓地トイレ裏の2か所

(10) 防犯カメラの保守管理等（桜木霊園・平和公園共通）

桜木霊園には10台、平和公園には5台の防犯カメラが設置されていることから、指定管理者は機器の保守管理を行うこととする。

なお、施設内で事件事故が発生し、外部機関（警察など）から記録情報の提供を求められた際には、速やかに市と協議し、適切に対応すること。

(11) 保守点検（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、設備ごとに所定の規定に基づき定期点検を実施し、補修を要するようであれば速やかに処置を行うこと。

(12) 繁忙期における指定管理者の対応（桜木霊園・平和公園共通）

ア 夏季の御盆、春秋の彼岸などの繁忙期には、施設の状況に応じて墓参者の誘導、交通整理を行うこと。

イ 墓参者の安全確保のため、工事や除草を中止すること。

ウ 管理事務所での窓口対応も予想されることから、受付の職員を増やすなど、繁忙期に見合った人員配置を行い、施設利用者に不快な思いをさせないよう留意すること。

エ 墓地の募集ならびに受付時期については、一時的な事務量の増加が見込まれることから、桜木霊園・平和公園の業務の繁忙を考慮して両施設の募集時期などを重複させないよう配慮するとともに、通年で人員を流動配置するなど、柔軟かつ効率的な管理運営に努めることとする。

(13) 物品等の管理（桜木霊園・平和公園共通）

ア 物品等の管理

市所有の車両、什器及び備品等については、指定管理者に無償で貸与する。

ただし、その維持管理、修繕及び更新に係る経費は、指定管理者の負担とする。

なお、貸与物品等は、指定管理業務終了後、整備点検を行い、原状回復したうえで市に返却すること。

また、管理運営上必要な物品等について、新たに指定管理料から購入しようとする場合は、事前に市

と協議し、市の規則等を順守したうえで購入することとする。

なお、その所有権は市に帰属するものとする。

イ 備品台帳（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、備品（※）の管理にあたっては、備品台帳を作成したうえで適切に行うこととする。

また、備品台帳には、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を記載すること。

※ 備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えずに使用に耐えるもので、購入価格が単価2万円以上の物品をいう。

ウ 車両（桜木霊園・平和公園共通）

市が貸与する車両の定期法定点検、公租公課については、車両の使用者である指定管理者が点検を受け、公租公課を負担するものとし、当該点検費用及び公租公課については、指定管理料に含まれるものとする。

また、自動車任意保険へ加入すること。

なお、市から貸与される車両のほか、業務に必要な車両については、指定管理者で準備することとし、当該車両に係る燃料費、税、各種保険料及び点検等の経費は、指定管理料の範囲内で行うものとする。

また、その維持管理については、指定管理者が随時点検を行うなど適切に行うこと。

桜木霊園においては、公用車（プロボックス）を令和8年12月31日までリース契約を締結しているため、令和5年度からは契約者を指定管理者に変更し、事務連絡車として使用すること。

エ 消耗品

施設の管理運営に支障をきたさないよう、必要な消耗品については、適宜指定管理者が購入し、在庫管理についても適切に行うこと。

オ 複写機（桜木霊園のみ）

桜木霊園においては、複写機を令和6年3月31日までリース契約を締結しているため、令和5年度から契約者を指定管理者に変更し、使用すること。

(14) 関係工事などの対応（桜木霊園・平和公園共通）

指定管理者は、施設内において市などが行う工事が円滑に施工できるように協力すること。

（例：園路改修工事、墓地整備工事、高圧鉄塔改修工事など）

(15) その他施設の維持管理に係る業務（桜木霊園・平和公園共通）

上記に掲げるほか、本書に記載のない業務が発生した場合には、指定管理者は市と協議の上、誠意をもって適切に対応すること。

### 3 企画提案業務の実施

指定管理者は、民間事業者としてのノウハウを生かし、桜木霊園、平和公園の各々の地域や施設の特性を踏まえた一層の利用者サービスを促進する企画提案事業を企画・提案し、毎年度事業計画書に記載し、市の承認を受けたうえで実施すること。

また、企画提案業務は、自主事業では実施が困難であり、採算性が低く、かつ公益性の高いものに限るものとする。

なお、自主事業として計画していたものを、企画提案事業に変更することはできないこととする。

## 第4 経営管理業務（桜木霊園・平和公園共通）

### 1 指定管理者導入前準備業務

本施設の指定管理者として指定された事業者は、指定期間前の業務として以下の業務を行うこと。

- (1) 基本協定項目について市との協議及び基本協定の締結
- (2) 配置する職員等の確保、職員研修
- (3) 業務等に関する事業計画書、各種規程の作成、協議
- (4) 市からの業務の引継
- (5) 本施設の管理運営上に必要な協議・届出等を行い、承認・許可等を得ること
- (6) その他指定管理者業務を実施するための準備

### 2 事業資格・業務体制準備業務

#### (1) 事業資格

指定管理者は、本書に定める業務に必要な官公署の免許、許可及び認定等を受けていること。

また、個々の業務について本書の規定により再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先がそれぞれ上記の免許、許可及び認定等を受けていること。

#### (2) 業務体制

指定管理者は、自らの法人の社員または職員、本書に定める再委託先の社員または職員のうちから当該施設の管理及び運営に必要な資格を有する者をあらかじめ指定し、当該施設に配置しなければならない。

ただし、法令等により当該施設への常駐が義務付けられていない者については、あらかじめ、当該資格を有する者の氏名等を市に届け出ることにより当該施設への配置義務を免除する。

### 3 事業計画書作成業務

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を市に提出し、その承認を得ること。

また、毎年9月15日までに次年度の事業計画書（案）を市に提出すること。次年度事業計画書（案）においては、運営業務、維持管理業務、企画提案業務及び自主事業に関する実施計画も記載すること。

事業計画書等の作成にあたっては、その内容について、市と協議し、調整を図ること。

### 4 年度協定

指定管理者は、基本協定及び次年度事業計画書（案）等に基づき、市と次年度の各年度協定を締結することとし、各年度協定の協議内容、協議期間及び協定締結日等は、基本協定もしくは市との協議の上、決定するものとする。

なお、各年度の協定項目は以下のとおりとする。

- (1) 経理に関する事項（指定管理料等）
- (2) その他業務実施上必要とされる項目等

### 5 事業報告書作成業務

指定管理者は、月次事業報告書及び事業報告書を作成すること。事業報告書は、前年度の事業報告を毎年度4月末日までに市へ提出すること。

月次事業報告書は、翌月10日までに市へ提出すること。

月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は、市と指定管理者で協議の上、定める。

(1) 月次事業報告書

- ア 利用実績（管理事務所訪問者数、訪問内容、各種手続きごとの受付件数、手数料収入等の管理運営の基礎となるもの）
- イ 管理業務の実施状況
- ウ 収支等の計算書類
- エ 自己評価

(2) 月次事業報告書に添付して提出する書類

前々月分の施設利用者アンケート集計結果

## 6 管理規定・マニュアル等作成業務

指定管理者は、管理運営を行う上で必要となる各種規程、要綱、マニュアル等を作成することし、内容については市と協議を行うこと。

## 7 事業評価（モニタリング）業務

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、定期及び随時に結果について市に報告すること。

また、市が実施する現地モニタリングに指定管理者は協力すること。

市は定期及び随時のモニタリング結果、利用者アンケート及び事業報告書の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、指定管理者に対して是正勧告を行う。改善が見られない場合は、指定を取り消すことがある。

(1) 施設利用者アンケート

指定管理者は、施設利用者などを対象に、施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等についてICTを活用するなどして定期的かつ積極的に実施するとともに、アンケート項目の設定、用紙などの作成、配布、回収及び分析を行うこと。

また、アンケート結果については、翌々月の月次事業報告書にあわせて、市に報告を行うこと。

(2) 施設の管理運営に対する自己評価

指定管理者は、施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ市へ提出すること。

(3) 定期及び随時の評価

定期評価及び随時評価の詳細等に関しては、協定にて定めることとし、市は評価の結果を指定管理者に通知するものとする。

また、指定管理者は、評価の結果改善を要するとされた事項については、改善計画書を作成し、市に提出すること。

## 8 関係機関との連絡調整

(1) 4半期ごとに、市と指定管理者との間で本施設の管理運営に係る協議を行い、諸課題の迅速な対応を図るものとする。

なお、本協議については、緊急時等、随時で開催できるものとする。

(2) 市からの要請への協力、施設の管理運営並びに施設の現状等に関する調査及び資料作成等の作業の指示があった場合には、指定管理者は、迅速、誠実に対応すること。

(3) 指定管理者は、市が実施する説明会、研修会には必ず出席すること。

- (4) 指定管理者は、その他市が実施または要請する事業（例：防災訓練、他市視察、監査・検査等）への支援、協力に対応すること。
- (5) 指定管理者は、施設周辺の町内自治会、各種団体、地域住民、公共機関等との良好な関係の構築、維持、向上に努めることはもとより、相談や依頼などに対しては誠意を持って対応すること。

## 9 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の管理運営業務を遂行できるよう、必要な引継を遺漏なく行うこと。

## 10 その他経営管理に関する業務

上記に掲げるほか、本書に記載のない業務が発生した場合には、指定管理者は市と協議の上、誠意をもって適切に対応すること。

### 第5 自主事業（桜木霊園・平和公園共通）

自主事業とは、当該施設を取り巻く課題や社会環境の変化などを踏まえ、市民サービスを一層向上させ、施設利用を促進し、よりよい施設運営を行うために、指定管理者が自ら行う事業であり、要する経費については市が支払う指定管理料を充てないこととする。

なお、指定管理者が自主事業を実施する場合には、あらかじめ市と協議し必要な許可を得ることとし、その際、規則に定める使用料等を市に支払う場合があるほか、自主事業が施設にふさわしくないと判断された場合は許可しないこととする。

また、事業計画書において提案された自主事業の可否については、市と協定を締結する際にあらためて協議するものとする。

### 第6 その他（桜木霊園・平和公園共通）

#### 1 保険への加入

指定管理者は、利用者等の事故等に備えた損害賠償責任保険、市が所有する動産・不動産に対する保険等のうち、必要な保険に加入すること。

なお、市が加入を必要としている保険は、「施設賠償責任保険（指定管理者特約条項付き）」及び「自動車任意保険」である。

必要となる各種保険料は管理経費に含まれるものとするが、保険等への加入行為、申請等は指定管理者が行うものとする。

なお、加入・申請にあたって、所有者の証明書類が必要な場合は、市がこれを貸与・準備する。

また、「施設賠償責任保険（指定管理者特約条項付き）」については、当該保険からの保険金支払によって、被害者への損害賠償責任や市からの求償に対応することを原則とする。

さらに、本施設の管理運営では多くの個人情報取扱っているため、原則として、個人情報の漏えいに起因する賠償責任に対応する保険にも加入すること。

#### 2 光熱水費等

##### (1) 一般的事項

管理運営上必要となる電気、ガス、電話料金、その他各種燃料等については、指定管理料に含めたいうで原則として指定管理者の負担とするが、当該光熱水費等の削減に努めるとともに、施設利用者の利便性

の向上に努めなければならない。

#### (2) 自動販売機にかかる電気料金

市の設置許可により、本施設に自動販売機が設置された場合において、設置された自動販売機の毎月の電気料金の徴収については、指定管理者と自動販売機設置許可受者で電気料金等の負担に関する協定書等を締結し、市を介さず、自動販売機設置許可受者に直接請求を行うこと。

### 3 再委託

指定管理者は、本書で規定する業務の全部又は業務の基幹部分を一括して、第三者に委託し、または請け負わせてはならない。

当該施設の管理業務の中で、市が重要であるとする業務は、植栽管理の計画策定・管理業務、窓口での来客対応業務である。当該業務については、指定管理者のノウハウを生かすべき業務と考えられるため、第三者に再委託することはできない。

指定管理者は、業務の一部を委託しようとする場合は、事業計画書に委託内容等を記載し、市の承諾を得ること。委託業者が決定した場合は、月次事業報告書及び事業報告書により、請け負わせた者の商号または名称その他必要な事項を報告すること。

### 4 その他

本書に記載のない状況、状態が発生した場合には、指定管理者は市と協議の上、誠意をもって適切な対応、支援を心がけ、対処にあたること。