

千葉市平和公園

指定管理者管理運営の基準

平成29年8月

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） .....	1
1	施設運営業務 .....	1
2	施設の維持管理に関する業務 .....	10
3	企画提案業務の実施 .....	18
第4	経営管理業務 .....	19
1	指定管理者導入前準備業務 .....	19
2	事業資格・業務体制準備業務 .....	19
3	事業計画書作成業務 .....	19
4	年度協定 .....	20
5	事業報告書作成業務 .....	20
6	管理規定・マニュアル等作成業務 .....	20
7	事業評価（モニタリング）業務 .....	20
8	関係機関との連絡調整 .....	21
9	指定期間終了時の引継業務 .....	21
10	その他経営管理に関する業務 .....	21
第5	自主事業 .....	22
第6	その他 .....	22
1	保険への加入 .....	22
2	光熱水費等 .....	22
3	再委託 .....	23
4	その他 .....	23

## 第1 はじめに

本書は、千葉市（以下「市」という。）が千葉市平和公園（以下「本施設」という。）の管理運営を行う指定管理者を募集するにあたり、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、本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。

## 第2 施設の概要

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	総敷地面積：95.4ha（うち管理面積（当初墓域並びに拡張区域のうち墓地供給済みのC地区及びD地区）70.4ha）
施設概要	管理事務所：1か所 鉄筋コンクリート造 平屋建 床面積196㎡ 作業員詰所：1か所 プレハブ造 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） 駐車場：園内に284台駐車可能 給水施設：2か所（井戸水を使用） 変電施設：2か所 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） 管理事務所受付時間：午前8時30分～午後5時 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。） 墓所数：30,807区画 うち普通墓所：13,644区画 うち芝生墓所：15,780区画 うち林間墓所：1,383区画

## 第3 指定管理者が行うべき業務（必須業務）

### 1 施設運營業務

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、施設利用者サポートを心がけ、施設利用者の満足度向上を目指した運営を行うこと。

#### (1) 本施設の開園・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、市長が管理上必要があると認めるときは、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時までとしている。また、管理事務所の開所時間は、通年で午前8時30分から午後5時までとしている。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、指定管理区域内の墓地供給は完了しているため、当該業務については、墓地使用者から返還のあった墓地を整備して再供給する際に実施するものとする。

イ 墓地の募集を行う場合は、申込みのしおりを作成し、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 墓地使用許可については、(6) 墓地使用許可業務を参照の上、行うこと。

## (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、市に協議の上対応すること。

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

ウ 施設利用者から墓地の場所について照会があった場合は、納骨者の情報等を確認し、施設利用者の情報や墓地の詳細情報を確認の上、墓地の場所を伝えること。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。

## (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4,930円を墓地管理料として徴収している。

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月下旬頃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）を送付する。送付する納入通知書等については、市が桜木霊園分とあわせて

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し、送付物の差し替えを行うこと。

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。

送付物については発送日まで管理事務所で保管すること。発送日に市が送付物を受取に行くので、指定管理者は市の発送事務に協力すること。

#### 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

千葉県霊園設置管理条例（以下「条例」という。）、千葉県霊園管理規則（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。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。

市内在住者については、市で減免の可否を市役所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（ただし、5月については当該業務は行わない。）に減免申請者情報データを出し、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。）。

市役所内関係機関から照会結果を受領した後、市から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

市は墓地管理料の未納者に対し、督促状の送付などを行っている。指定管理者は市が督促状の送付等をする際は、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

納入通知書を紛失した墓地使用者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

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、適切な管理を行い、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

葉市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) 工事完了検査業務

ア 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こと。

イ 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こと。

(6) 墓地使用許可業務

ア 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 受理した書類の審査を行い、不備がない場合には区画の抽選を行うこと。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 市で墓地使用料の納入通知書を作成するので、区画の抽選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 市で墓地使用料の納入が確認できた使用予定者について、市が指定管理者に対し納入者情報を提供するので、当該納入者に対して墓地使用を許可すること。また、墓地使用許可証を作成すること。

カ 使用の許可をした者の情報を墓地管理システムに入力すること。

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

ク 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。

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墓地使用許可の取消しを行うこと。

(7) 墓地使用許可証の書換え、再交付業務

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

ウ 墓地使用許可証の書換え及び再交付を行う場合は、条例に定める額の手数料を受領すること。

(8) 承継業務

ア 墓地の承継を行う際は、条例及び規則の規定に基づき、承継使用届及び必要書類を受け付けること。

イ 書類の不備がある場合は、承継予定者へ連絡し、書類の補正を指示すること。

ウ 受理した書類の審査を行った後、承継の承認をし、当該承継承認者に対し、墓地使用許可証を発行すること。

エ 承継承認者に対し、墓地使用許可証を送付すること。

オ 墓地の承継を行う場合は、条例に定める額の手数料を受領すること。

(9) 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、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。

(10) 墓地返還業務

ア 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 墓石撤去の工事届を受け付けること。

ウ 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 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、市に書類を送付すること。

(11) 埋蔵手続き

墓地使用者が焼骨を墓所へ埋蔵する場合には、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。

(12) 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。

(13) 手数料等の徴収、管理

管理事務所では墓地管理料の収納や各種手続きに係る手数料の収納を行っている。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



徴収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。

手数料や墓地管理料については、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。

#### (14) 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。

##### ア 総括責任者

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

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、アからエまでの職員が兼ねることができるものとする。

#### (15) 市からの照会等への対応

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。

(16) 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。

墓地使用者募集時などには、ホームページを更新して広く利用者に周知すること。また、市の関係する行事等の広報にも協力すること。

なお、ホームページの作成にあたっては、市と内容等について協議すること。

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

(17) 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。

(18) 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、災害などの発生に対応できるよう、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、「千葉市地域防災計画」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。

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。

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。

(19) 墓地台帳等書類の保管

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。

(20) 墓地需要動向

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。

(21) 住民意見処理、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。

(22) 自転車、車いすの貸与業務

本施設には、貸出用の自転車及び車いすがある。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、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。

(23) 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

本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

法面の土壌流出を防ぐこと。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 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 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 本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 支柱撤去・更新を適宜行うこと。
- e 枯枝除去・徒長枝剪定・病虫害防除・花がら摘み・草花植付・植替・施肥等を随時行い、良好な環境を保つこと。

##### (イ) 剪定

- a 樹種ごと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 本施設内の景観にふさわしい姿に整えること。
- c 高木の剪定についても適宜行うこと。

##### (ウ) 刈込

- a 樹種ごとの適期に作業すること。特に花木の刈込は、花芽形成の時期に注意すること。
- b 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

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

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こと。大木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 芝生の美観を維持するため、春から秋にかけて芝刈を行うこと。また、適宜縁切りを行うこと。

b 施肥・エアレーション・かん水を必要に応じて行うこと。

c 芝生が枯れている箇所の張替を行うこと。

(イ) 草花管理

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) 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) 害虫の卵・幼虫を発見した場合は、駆除すること。

オ 施肥

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

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

植栽管理で発生したごみについては、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

本施設内の植栽管理については、計画的に実施すること。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

(ア) 便所は管理事務所内のものも含め、本施設内に計10か所ある。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。

(イ) トイレ面積・設置状況

	設置場所	面積 (㎡)	トイレの数
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
			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
			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
			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
			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
			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

イ 浄化槽

(ア) 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。

(イ) 人槽等

人槽等は下表のとおりとする。

人槽	設置個所	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）

(ウ) 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。

(エ) 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。

(オ) 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。

(カ) 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、千葉県の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

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、速やかに処置を行うこと。

エ 工作物

(ア) 案内板やベンチ等は、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) 手すり等は、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

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

(イ) 本施設内には管理事務所前とナ芝生墓地に給水施設があるため、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) 本施設内にそれぞれ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。

(エ) 本施設は井戸水を使用しているため、年に1回井戸水の水質検査を受けること。

(オ) 井戸及び揚水ポンプ等に係る保守管理を行うこと。

カ 排水施設

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 電気施設（照明施設・放送設備）

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。

(3) 指定管理区域内巡視

本施設内巡視を行い、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同時に、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

ア 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 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 散乱した手桶および柄杓を桶置場に戻すこと。

エ 本施設内にごみ箱は190か所設置してある。定期的に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。

オ 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 廃棄された塔婆を定期的に回収し、管理事務所脇の塔婆置き場にて保管すること。

キ 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別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 台風等による落葉、枝等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 薬剤除草は行わないこと。

コ 植物性廃棄物はできる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

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、備品等の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20万円未満のもの）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）。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20万円以上のもの）に関しては、市と協議の上、適切な処置を行うこと。

イ 大幅な改修等については、市と協議すること。

ウ 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。消耗部品は交換を行うこと。

エ 本施設の魅力向上のために、改修を行う場合は市と協議の上行うこと。

(6) 門扉開閉、施設内巡回警備及び交通誘導業務

ア 門扉開閉

本施設の開園時間に準じて、本施設出入口の門扉について、以下の時間により開門、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は可能とする。

(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 施設内巡回警備

各門の開門後、本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）については、毎日施錠し、門扉開門後に各トイレの開錠を行うこと。

また、定期的に本施設内の巡回警備を行い、施設利用者の安全確保、本施設内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

盆、彼岸等について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

ア 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。

イ 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

ア 管理事務所には墓地台帳といった個人情報为数多く保管されているため、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市が民間事業者に機械警備委託をしている。指定管理者は、非常時には機械警備受託業者とすぐに連絡が取れるようにすること。なお、管理事務所以外にも、作業員詰所にも防犯上の観点から、機械警備による24時間警備を行っている。

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平成34年3月末日までのため、平成34年度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。なお、平成34年度の機械警備に係る諸費用についてのみ、指定管理料に含まれるものとする。

(9) 自家用電気工作物の保安管理業務

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、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) 保守点検

各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。

(11) 繁忙期の対応

ア 盆、彼岸などの繁忙期には、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。

(12) 物品等の管理

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、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、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する場合は、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し、その所有権は市に帰属するものとする。

イ 備品台帳

備品の管理にあたっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実にを行うこと。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。

（定義）備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく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

市が貸与する車両の定期法定点検、公租公課については、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。

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、随時点検を行うなど適切に行うこと。

エ 消耗品

本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。

(13) 関係工事などの対応

市では指定管理区域の周辺において、平和公園拡張区域に関する工事を指定管理期間内に予定している。指定管理者は市の工事が円滑に施工できるように協力すること。

(14) その他施設の維持管理に関する業務

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。

**3 企画提案業務の実施**

本施設は平日の施設内の移動手段が自家用車のほかには管理事務所で実施している貸出自転車しかなく、公共交通機関で来園する墓参者の移動手段が課題となっている（土日祝日、盆・彼岸時のみ園内に民間事業者の乗合バスが乗り入れている。）。

指定管理者は、民間事業者としてのノウハウを生かし、施設利用者の園内での移動手段の確保といった、利用者サービスを促進する事業を企画・提案し、実施すること。

企画提案業務では、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。

企画提案事業の実施にあたっては、毎年度事業計画書に記載し、市の承認を受けること。

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

### 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、本書に定める業務を実施するため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、自らの職員または本書に定める再委託先の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する。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。作成にあたっては、内容について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

施設利用者を対象に、本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を随時実施すること。また、指定管理者は、アンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行うこと。

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

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。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、迅速、誠実に対応すること。

(3) 市が実施する説明会、研修会には必ず出席すること。

(4) 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) 地元自治会、各種団体、地域住民、公共機関等と協調を図り、依頼等に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本施設の業務を遂行できるよう、必要な引継を行うこと。

## 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

自主事業とは、市民サービスを向上させ、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る。自主事業に要する経費に市が支払う指定管理料をあてないこと。

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。その際、規則に定める使用料等を市に支払う場合がある。自主事業が施設にふさわしくない場合は許可しない。

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

### 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。

なお、「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。

また、本施設の管理運営では多くの個人情報を取扱っているため、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、原則として指定管理者の負担とする。指定管理者は、これら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。

なお、当該光熱水費等は、指定管理料に含むものとする。

#### (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中で重要であるものを一括して、第三者に委託し、または請け負わせてはならない。

本施設の管理業務の中で、市が重要であると考えられる業務は、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。