

資料2

新潟市青山斎場  
指定管理者業務仕様書

令和3年8月

新 潟 市



新潟市青山斎場（以下「斎場」という。）において、新潟市（以下「市」という。）が指定する指定管理者が行う業務内容とその範囲は、この仕様書に基づくものとする。

この仕様書は、斎場の管理にあたり原則的な条件を記載したものであり、指定管理者は、この仕様書を踏まえて効率的かつ効果的な施設の管理運営を行うものとする。

## 1 趣旨

本仕様書は、新潟市斎場条例に基づき、斎場の指定管理者が行う業務の内容及び履行方法について定めることを目的とする。

## 2 斎場の管理に関する基本的な考え方

指定管理者は、次に掲げる項目に沿って斎場の管理運営を行うものとする。

- (1) 「墓地、埋葬等に関する法律」その他関係法令等を遵守し、その趣旨を十分に理解した上で管理運営を行うこと。
- (2) 利用者の心情に十分配慮すること。
- (3) 管理経費の縮減が図られるものであること。
- (4) 事業計画に沿った管理運営を安定して行うこと。
- (5) 個人情報の適切な管理を行うこと。

## 3 施設の概要

- |           |   |
|-----------|---|
| (1) 施設名称  | 新潟市青山斎場   |
| (2) 所在地   | 新潟市西区青山1436番地1209   |
| (3) 敷地面積  | 42,437.58㎡<br>※建物敷地面積 8,678.59㎡   |
| (4) 建築構造  | 鉄筋コンクリート造 一部2階建   |
| (5) 延床面積  | 5,115.80㎡<br>火葬場 4,514.83㎡<br>式場 600.97㎡  |
| (6) 火葬炉設備 | 火葬炉数：12基 汚物炉：1基（使用燃料：都市ガス）  |
| (7) 主な諸室  | ①火葬場：エントランスホール、告別室（4室）、炉前ホール<br>収骨室（4室）、インナーガーデン、待合ラウンジ<br>待合室（和室：12畳6室・洋室：1室）、事務室他<br>②式場：式場（和室90畳）、ロビー、遺族等控室（3室）他 |
| (8) 供用開始日 | 平成7年7月11日   |
| (9) 開場時間  | 午前8時30分から午後5時15分まで<br>〔火葬業務については午前9時から午後4時到着分が<br>終了するまでとする〕<br>詳細は、下記「5 休場日、開場時間」のとおり                              |

- (10) 利用実績 火葬利用実績  
 平成28年度5,402件, 平成29年度5,513件, 平成30年度5,749件  
 令和元年度5,699件, 令和2年度5,688件  
 式場利用実績  
 平成28年度44件, 平成29年度70件, 平成30年度80件  
 令和元年度58件, 令和2年度17件

#### 4 指定期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

#### 5 休場日, 開場時間

- (1) 休場日 斎場の休場日は, 1月1日とする。ただし, 市が特に必要があると認める場合は, 臨時にこれを変更することができるものとする。
- (2) 開場時間 斎場の開場時間は, 午前8時30分から午後5時15分までとするが, 火葬業務については午前9時出棺分から午後4時到着分の業務が終了するまでとする。ただし, 市が特に必要があると認めた場合は, 臨時に変更することができる。

#### 6 指定管理者が行う業務

##### (1) 主要業務

① 斎場における火葬等に関する業務	火葬受付業務, 火葬許可証確認業務, 斎場利用許可書確認業務, 炉前業務, 火葬業務, 収骨業務, 火葬執行済発行業務, 残骨灰等保管業務, 待合室業務, 火葬証明書発行業務
② 斎場における焼骨の引取りに関する業務	焼骨の引き渡し業務, 焼骨引取書の受理
③ 斎場の施設及び設備の維持管理に関する業務	建築物・建築設備の維持管理業務, 火葬炉設備維持管理業務, 植栽等管理業務, 施設清掃業務, 警備業務, 防火管理業務, 消防用設備等点検業務, 除雪業務
④ 式場の利用に関する業務	式場の利用の許可に関する業務, 式場使用料の納付期日の決定業務, 式場使用料の免除に関する業務, 式場使用料の徴収業務, 式場の利用促進に関する業務
⑤ その他斎場の管理上, 市が必要と認める業務	庶務事務, 各種帳簿等作成及び管理保存業務, 報告業務, 防災・危機管理等に関する業務, 病原性の高い新型コロナウイルス等感染症対応に関する業務, 引継ぎ業務

※①中の待合室業務及び③以外は, 業務の再委託をすることはできないものとする。  
 ※上記の業務内容は基本的内容であり, 関連する業務は指定管理者が行うものとする。

## (2) 業務内容

### ① 火葬等に関する業務

#### ア 火葬受付業務

- ・ 利用者に対して常に適正な受付を行い、間違いのないよう確認すること。
- ・ 午前8時30分から午後5時までの時間は、斎場にて電話により受け付けるものとする。
- ・ 受付後、速やかに火葬情報データベースにより、青山斎場利用確認連絡表、青山斎場連絡簿に反映させること。
- ・ 上記時間外及び休場日にあつては、新潟市総合保健医療センター警備室（以下、「センター警備室」と呼ぶ。）において受付を行う。この場合、午前8時30分にセンター警備室から受付状況の報告を受けたら、速やかに火葬情報データベースに反映させること。

#### イ 火葬許可証確認業務

- ・ 利用者の到着時に、死亡者の火葬許可証を受理し、内容を確認すること。

#### ウ 斎場利用許可業務

- ・ 火葬許可証の確認とあわせて斎場利用許可申請を受理すること。

#### エ 炉前業務

- ・ 棺及び遺族関係者を告別室へ円滑に誘導し、告別終了後、遺族立会のもと棺を丁寧に入炉すること。
- ・ 焼骨の引き取り時刻等を、遺族関係者に説明すること。

#### オ 火葬業務

- ・ 火葬炉運転マニュアルにしたがって、適切な運転管理を行うこと。
- ・ 機器の故障等がないよう日常の保守点検を行うこと。また、万一、火葬中に機器のトラブルが発生した場合は、原因を究明し安全を確保した上で火葬するよう努めること。
- ・ 火葬炉の運転においては環境保全に配慮すること。また、「火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策指針（平成12年3月 火葬場から排出されるダイオキシン削減対策検討会）」による運転管理を行うこと。

#### カ 収骨業務

- ・ 火葬炉から焼骨を出炉し、遺族関係者が安全に収骨できるように準備すること。
- ・ 収骨後の残渣処理については、遺族関係者の同意を得ること。
- ・ 収骨終了後に、遺族関係者の円滑な退出を誘導すること。

#### キ 火葬執行済発行業務

- ・ 火葬後には、火葬許可証に火葬日時等を記入及び押印し、火葬許可証を火葬許可申請者へ返却すること。

#### ク 残骨灰等保管業務

- ・ 残骨灰及び集じん灰は、それぞれ分別して貯蔵し保管すること。

#### ケ 待合室業務

- ・ 遺族関係者が収骨までの時間を快適かつ静かに過ごすために、待合室の準備を行うこと。
- ・ 待合室使用後には後片付けをし、常に清潔かつ衛生的に保つこと。

#### コ 火葬証明書発行業務

- ・ 墓地、埋葬等に関する法律施行規則第5条第3項の規定による火葬証明申請に対して、火葬証明書を発行すること。

### ② 焼骨の引取りに関する業務

#### ア 焼骨の引き渡し業務

- ・ 遺族関係者が焼骨を収骨した後、焼骨を遺族関係者に引き渡すこと。
- ・ 火葬受入から焼骨の引渡しまで適確に管理し、引き渡す焼骨を取り違えてはならない。

#### イ 焼骨引取書の受理

- ・ 焼骨の引渡し後に、引取者から焼骨引取書を受理すること。

### ③ 施設及び設備の維持管理に関する業務

#### ア 建築物・建築設備の維持管理業務

- ・ 建築基準法第12条第2項及び第4項の点検を行うこと。
- ・ 斎場の性能及び機能を維持し、各業務が円滑かつ安全に行われ、また、利用者への充実したサービスの提供を行うため、日常点検及び関係法令に定める法定点検を行うと同時に、必要により自主点検を行うこと。
- ・ 点検項目は、電気設備、空気調和設備、自家発電設備、自動ドア、浄化槽設備等とする。
- ・ 適切な維持管理計画及び年間点検計画を作成すること。
- ・ 維持管理及び点検は、火葬等業務の支障にならないよう計画し、実施すること。
- ・ 日常点検マニュアル及び点検リストを作成し、これに基づく点検により安全の確保に努めること。また、必要により小規模修繕、交換、調整等を行うこと。
- ・ 自家発電設備等の緊急設備は、常に稼動が可能となるよう点検整備しておくこと。
- ・ 電気主任技術者等の必要な配置を講ずること。

#### イ 火葬炉設備維持管理業務

- ・ 火葬炉の保守点検については、火葬炉の機能や性能を最大限に引き出し、運転の安定化と事故防止、耐用年数の延長化を図るために、火葬炉設置者である富士建設工業株式会社又は施設工業株式会社に依頼すること。
- ・ 火葬炉の性能及び機能を十分に発揮し、安全かつ円滑な火葬業務を行うため、日常点検、定期点検を行うこと。
- ・ 適切な維持管理計画及び年間点検計画を作成すること。
- ・ 維持管理及び点検は、火葬等業務の支障にならないよう計画し、実施すること。

- ・ 日常点検マニュアル及び点検リストを作成し、これに基づく点検により安全の確保及び安定した火葬炉設備の維持管理に努めること。また、必要により小規模修理、交換、調整等を行うこと。(集じん機フィルター清掃、火葬炉セラミックス修理など)
- ・ 「火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策指針(平成12年3月 火葬場から排出されるダイオキシン削減対策検討会)」による排ガス等の測定を行うこと。測定項目は、排ガスにおいては、排ガス中のばいじん、硫黄酸化物、窒素酸化物、塩化水素、ダイオキシン類濃度とし、集じん灰においては、集じん灰中のダイオキシン類濃度とする。

#### ウ 植栽等管理業務

- ・ 斎場としての美観を保持するため、構内の樹木剪定、芝生管理、除草、病虫害駆除等の計画的な実施及び定期並びに必要により清掃を行うこと。また、管理計画を作成すること。
- ・ 冬期間においては雪害から樹木を守るための冬囲いを行うこと。

#### エ 施設清掃業務

- ・ 利用者が快適に利用できるよう常に清潔かつ衛生的に施設を保つため、日常清掃及び定期清掃を行うこと。
- ・ 日常清掃及び定期清掃は、それぞれの清掃箇所等の清掃計画を作成すること。
- ・ 清掃は、火葬等業務の支障にならないよう計画し、実施すること。

#### オ 警備業務

- ・ 火災、盗難等の事故発生を警戒及び防止するため、警備業務を行うこと。
- ・ 警備業務は、警備マニュアル等を作成し、実施すること。

#### カ 防火管理業務

- ・ 防火管理者を置き、消防計画を作成すること。
- ・ 職員に対する消防計画の周知徹底を図るとともに教育訓練を行うこと。
- ・ 消防計画に基づく消防訓練を実施すること。

#### キ 消防用設備等点検業務

- ・ 万一の火災発生に備え、消防用設備の日常点検及び定期点検を行いこと。
- ・ 日常点検は、日常点検マニュアル及び点検リストを作成し、実施すること。
- ・ 施設を管理するにあたり、防火管理者を選任すること。
- ・ 消防法第8条の2の2及び第17条の3の3に基づく点検を実施し、報告すること。

#### ク 除雪業務

- ・ 冬期間の降雪時において、利用者が構内道路等を支障なく車両通行及び歩行ができるよう除雪を行うこと。

### ④ 式場の利用に関する業務

#### ア 利用の許可に関する業務

- ・ 利用者に対して常に適正な受付を行い、利用の許可を行うこと。

イ 使用料の納付期日の決定業務

- ・ 使用料の納付期日の決定を「新潟市斎場条例」及び「新潟市斎場条例施行規則」に基づき行うこと。

ウ 使用料の免除に関する業務

- ・ 使用料の免除を「新潟市斎場条例」及び「新潟市斎場条例施行規則」に基づき行うこと。

エ 使用料の徴収業務

- ・ 式場使用料の徴収事務は市が指定管理者に委託する。使用料徴収事務は「新潟市斎場条例」及び「新潟市斎場条例施行規則」に基づき行うこと。また使用料徴収にともなう市の会計処理に従った会計処理業務、金融機関への払込など関係する業務を行うこと。

オ 利用促進に関する業務

- ・ 式場の利用を促進する業務を行うこと。
- ・ 式場業務のサービス向上についての方策を講じること。

⑤ その他斎場の管理上、市長が必要と認める業務

ア 庶務事務

- ・ 職員の勤務計画を立案し、業務内容の監督を行うこと。
- ・ 契約事務、物品等購入事務、支払事務及び必要書類の作成等の業務に係る一切の事務を行うこと。

イ 各種帳簿等作成及び管理保存業務

- ・ 墓地、埋葬等に関する法律に基づく帳簿を作成すること。
- ・ 運転管理日誌、施設設備点検記録等の業務に係る記録簿を作成すること。
- ・ 帳簿類は、適正に管理保存すること。

ウ 報告業務

- ・ 事業の実施状況、施設の利用状況、管理運営に要した経費の状況等を記した事業報告書を提出すること。
- ・ 事業報告書の内容及び報告の時期等の詳細は、市と指定管理者で協議の上決定するものとする。
- ・ 市が事業実施状況等を随時に検査及び調査を行うときは、その都度報告すること。

エ 防災・危機管理等に関する業務

- ・ 防災対策等についてマニュアルを作成し、職員の指導を行うこと。
- ・ 災害及び事故が発生したときは、施設に損傷等が生じているか迅速に点検を実施すること。また、その結果を市へ報告すること。
- ・ 災害及び事故により施設に損傷等が生じたときは、市と協議し、早期復旧に努めるものとする。また、その状況を市へ報告すること。



オ 病原性の高い新型コロナウイルス等感染症（以下、「新型コロナウイルス等感染症」という。）対応に関する業務

- ・ 新型コロナウイルス等感染症発生時の対応について、マニュアルを作成し職員の指導を行うこと。
- ・ 新型コロナウイルス等感染症対応に関するガイドラインや関連法令について関係職員に周知しておくこと。
- ・ 新型コロナウイルス等感染症が発生した場合、必要に応じてマニュアルに基づく体制を整えること。
- ・ 新型コロナウイルス等感染症が発生した場合の遺体との接触及び消毒措置については各種ガイドライン等に従い対処すること。
- ・ 病原性の高い新型コロナウイルス等感染症により火葬需要が増大した場合、又は感染症拡大防止のために市が必要と判断した場合は、指定管理者は開場時間を延長し、最大24時間体制で対応するものとする。なお、この場合の追加費用は市が負担する。

カ 引継ぎ業務

- ・ 指定管理者は、指定期間開始までに現指定管理者から円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎを受けること。引継日は、市が調整する。
- ・ 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業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。引継日は、市が調整する。
- ・ 指定管理者は、指定期間の満了日までに引継ぎに必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、次期指定管理者に引継ぐこと。
- ・ 引継ぎに際しては、市が立ち会い、新旧指定管理者において引継ぎの完了を確認する書面を取り交わすこと。

キ 自主事業

原則として、指定管理者は、指定管理業務の範囲外で指定管理者の責任及び費用負担で新潟市青山斎場を活用する自主事業は実施できないものとする。ただし、市の承諾を得た場合はこの限りではない。

## 7 公の施設目標管理型評価書

### (1) 評価体制と時期

- ・ 市は、地方自治法第244条の2に基づき、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理業務又は経理の状況に関して6(2)⑤ウによる報告を求め、実地について調査し、又は必要な支持をすることができる。
- ・ 指定管理者は、定期的に7(2)「達成すべき要求水準」を測定し、評価を行うこと。水準地を達成できない場合、指定管理者は、改善を図るための提案を行い、市の承認を得て実施すること。
- ・ 市は、7(2)「達成すべき要求水準」を測定し、定期的なモニタリング及び毎年度末に評価を実施するとともに、その内容を公表する。

(2) 達成すべき要求水準

別紙1「公の施設目標管理型評価書」のとおり

8 実績評価の次期選定への反映

次期指定管理者の選定に再度申請した場合に、指定期間における管理運営の実績評価に応じて加減点します。

毎年の年度評価を基に最終年度に指定管理期間を通した総合実績評価を行い、4段階の評価に応じて下表の下限率を、配点の合計点に乗じることにより加点又は減点する点数を算出します。

評価	加減率	100点満点の場合
S	5%	5点加点
A	3%	3点加点
B	±0%	加点なし
C	Δ2%	2点減点

9 指定管理業務の再委託

指定管理者は、当該施設の管理運営に係る業務を一括して第三者に委託することはできない。

再委託が可能な業務は、防火設備、電気設備の保守点検など特殊な技術や資格を要する業務や清掃、警備などの単純な作業、待合室業務、一時的に発生する業務などで、再委託をする場合は、事前に市へ「再委託に関する承認申請書」を提出し、「再委託承認書」より承認を受けること。

なお、指定管理者が施設管理の業務を個別に再委託する場合は、受託者に対して以下の点に留意すること。

- ・ 業務を行う者には、名札を着用させること
- ・ 業務に関する日報、点検書、報告書等を速やかに提出させること
- ・ 業務の実施にあたり、指定管理者の責で施設設備その他に対して損害を与えたときは、その賠償の責任を負わなければならないこと
- ・ 施設内で火災や地震等の緊急事態が発生したときの対応について、十分に周知させること
- ・ 業務上知り得た秘密は漏らしてはならないこと。その職を退き、又はこの業務契約が消滅後も同様とする。
- ・ 労働集約的業務（清掃や人的警備など、人による労働が中心となる業務）を第三者に委託等する場合は、乙が委託等する第三者から従事者配置計画や賃金支払予定額を提出してもらい、再委託先においても労働や雇用条件が適切なものとなるよう確認すること。

待合室業務については、指定管理者は令和4年度に限り9,530,764円（消費税等を含む。）で（一財）新潟市母子福祉連合会に再委託すること。

## 10 関係法令等の遵守

業務の遂行にあたっては、法令等を遵守するものとする。

- (1) 地方自治法
- (2) 墓地、埋葬等に関する法律
- (3) 建築基準法
- (4) 消防法
- (5) 新潟市斎場条例
- (6) 新潟市個人情報保護条例
- (7) その他関係法令等

## 11 文書管理、守秘義務、個人情報の取り扱い、情報公開請求への対応

- ・ 指定管理者は、公の施設を管理・運営する立場として、新潟市公文書管理条例（令和3年新潟市条例3号）の趣旨にのっとり、指定管理施設に関する文章を適切に管理するよう努めること。
- ・ 管理運営業務に従事する者もしくは従事していた者は、業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。指定期間終了後もしくは指定管理者の取消後又はその職を退いた後も同様とする。
- ・ 指定管理者は、個人情報の収集及び仕様については、適正に管理し、漏えい、滅失及びき損等がないよう必要な措置を講じなければならない。
- ・ 指定管理者では個人情報の開示請求は受け付けない。指定管理者が、指定管理業務上保有する個人情報については、市のみを窓口として開示し、指定管理者は市への開示義務を負う。
- ・ 指定管理者に対し、指定管理者が管理する指定管理施設に関するもの情報公開請求があった場合は、その情報について公開に努めなくてはならない。また、市が保有しない文書で、指定管理者が保有し管理する指定管理施設に関する文書について情報公開請求があった場合は、市の求めに応じて公開に努めることとする。

## 12 経費関係（経費の支払、立入検査等）

- (1) 利用者から徴収する使用料の取り扱い
  - ・ 利用者から徴収する火葬場使用料は、市が徴収し市の歳入とする。
  - ・ 利用者から徴収する式場使用料は、使用料徴収事務委託により、指定管理者が徴収し市の歳入とする。
- (2) 経費の支払い
  - ・ 会計年度は、4月1日から翌年3月31日までとする。
  - ・ 経費の支払は会計年度ごととし、支払の時期及び方法は協定で定めるものとする。
- (3) 市が支払う指定管理料に含まれる経費
  - ・ 市が支払う指定管理料は、人件費、管理費、事務費とする。
  - ・ 支払う経費のうち光熱水費は、市と指定管理者が協議の上、年度末に精算するものとし、精算は、年度終了後1カ月以内に行うものとする。

(4) 指定管理料口座の管理

・ 指定管理者は、管理業務に要する経費を明らかにするため特別会計を設け、団体自体の口座とは別の口座で管理すること。

(5) 現地調査について

・ 市は、必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等の現地調査を行う。

### 1.3 備品等、修繕、リスク負担

(1) 備品の管理

備品は備品台帳により数量管理を行うこと。購入及び破棄等、異動が生じた場合には、市に報告すること。貸出用備品は、常に良好な状態に保つよう点検を行うこと。

(2) 備品の購入又は調達

備品が経年劣化、破損及び不具合等により業務実施の用に供することができなくなった場合は、指定管理者が購入又は調達するものとする。ただし、3万円以上の備品については、事前に市に報告し、指示を受けること。

(3) 消耗品

消耗品は、管理業務実施のため、指定管理者が購入又は調達すること。

(4) 備品等の扱い

備品は、指定管理期間の終了に際し、市又は次期指定管理者に引き継がなければならない。

消耗品は、原則、指定管理者が自己の責任で撤去・撤収するものとする。ただし、市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、市又は次期指定管理者に引き継ぐことができるものとする。

(5) リスク負担

協定の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担者を協議し、リスク負担表を作成する。なお、想定されるリスクは、別表1「管理運営上のリスク負担表」のとおりとし、リスク負担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、協議を行い決定する。

### 1.4 事業報告書関係

(1) 事業報告書の提出

指定管理者は日報、月報及び年度報告書を作成し、市に提出すること。書式は、市と指定管理者が協議の上、定めるものとする。

(2) 報告の聴取、施設の立入等

市は必要に応じて、報告の聴取や施設の立入を行う。また、指定管理者に対して文書による指導を行う。

(3) 利用者意見の反映

指定管理者は、利用者等の意見を施設の管理運営に積極的に反映させ、利便性の向上を図るために、アンケートや苦情・相談等をまとめ、その結果や業務改善事項の反映状況を市に報告すること。

#### (4) 労働実態調査

雇用・労働条件については、従事者の労働意欲に影響を与え、市民サービスの低下につながることも懸念されることから、労働実態調査を実施し、実態を把握すること。

### 1.5 損害賠償責任保険

指定管理者の故意又は過失、施設の瑕疵等が原因で、利用者等に対し損害賠償を行う必要が生じる可能性がある。その際、指定管理者の責めに帰すべき事由により損害が生じた場合は、指定管理者に損害賠償義務が生じることから、原則として指定管理者は、施設利用者等の身体・財物に対する損害賠償責任保険へ加入すること。

### 1.6 指定管理者名の表示

指定管理者が管理運営している市の施設である旨を明確にするため、「指定管理者名」と設置者としての「市の連絡先（所管課名、電話番号など）」を施設に表示すること。

### 1.7 利用者アンケート、自己評価の実施

#### (1) 利用者アンケートの実施

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握し、施設運営に反映させること等を目的に、利用者アンケートを実施する。アンケート結果は、施設内に掲示するとともに、市に報告することとする。

#### (2) 自己評価の実施

指定管理者は、協定書及び業務仕様書に定められた業務について、日報や月報に記録するなど、施設管理業務や自主事業の実施状況、施設の利用状況、苦情や要望の件数、収支状況等を把握し、自ら分析・評価を行う。自己評価の実施により、管理運営の見直しや業務の改善を行うこととする。

### 1.8 業務上の注意事項

- (1) 火葬業務をはじめとする各業務の重要性を十分に認識し、法律、条例その他関係法規を遵守し、善良な管理者の注意義務をもって、適正な業務遂行に努めること。
- (2) 利用者の心情に配慮し、斎場にふさわしいきめ細やかなサービスを利用者に提供すること。
- (3) 公平な運営を行い、特定の団体又は個人等に有利あるいは不利になる運営をしてはならない。
- (4) 業務中は職務に専念するとともに、服装、言動等に十分注意し、利用者又は第三者に不快の念を与えてはならない。また、宗教上の中立を保つこと。
- (5) 業務遂行にあたっては、名目のいかんを問わず、利用者又は第三者から金品を收受してはならない。

- (6) 業務遂行にあたっての事故、利用者による加害が発生したとき、あるいはこれらの事態が予測できるときは、適切な措置を講ずるとともに、速やかに市へ報告し指示を仰ぐこと。
- (7) 緊急対策についてマニュアルを作成し、職員の指導を行うこと。
- (8) 職員に対して、施設の管理運営に必要な研修を計画的に行うこと。
- (9) 利用者及び周辺住民等の意見及び苦情等に対して、誠意をもって対応すること。
- (10) 指定管理者は、施設及び設備を改造する等、現状を変更してはならない。ただし、必要がある場合は市と協議し決定するものとする。

## 19 業務の継続が困難になった場合の措置

- (1) 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合  
指定管理者の責めに帰すべき事由により、業務の継続が困難になった場合は、市は指定管理者の指定を取り消すものとする。  
この場合において、市に生じた損害は、指定管理者が賠償するものとする。
- (2) 不可抗力等による場合  
不可抗力等、市及び指定管理者双方の責めに帰することができない事由により、業務の継続が困難となった場合は、事業継続の可否について協議するものとする。  
協議の結果、事業の継続が困難と判断した場合には、市は指定管理者の指定を取り消すことができるものとする。

## 20 疑義

この仕様書に定めがない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、速やかに市と指定管理者が協議の上決定するものとする。

別紙1 公の施設目標管理型評価書

別表1 管理運営上のリスク負担表

別表 1

## 管理運営上のリスク負担表

項 目	内 容	負 担 者	
		市	指定管理者
物価変動	物価変動による経費の増加		●
金利変動	金利変動による経費の増加		●
制度関連	施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更等（消費税率の変更を含む）	●	
	上記以外の法令変更等		●
施設・設備等の修繕	経年劣化による小規模なもの （消費税相当額を除く30万円以下のもの）		●
	経年劣化による上記以外のもの	●	
	市の責めに帰すべき事由によるもの	●	
	指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		●
	第三者の行為で相手方が特定できないもののうち小規模なもの （消費税相当額を除く30万円以下のもの）		●
	第三者の行為で相手方が特定できないもので上記以外のもの	●	
維持管理業務	指定管理者が実施する施設の保守点検等の遅延、費用の増加に関するもののうち、その事由が市によるもの	●	
	指定管理者が実施する施設の保守点検等の遅延、費用の増加に関するもののうち、その事由が指定管理者によるもの		●
	市が実施する補修・工事の遅延、費用の増加に関するもののうち、その事由が指定管理者によるもの		●
警備業務	指定管理者の警備業務の不備による事故、盗難等による損害		●
不可抗力	地震、暴風、豪雨、洪水等の自然災害で、指定管理者の責めに帰することができない建物・設備の損害等	●	
事業終了時の費用	指定期間が終了した場合又は期間途中において業務を廃止した場合における事業者の撤去費用		●