

福山市中央斎場・福山市西部斎場・福山市神辺斎場
管理運営業務仕様書

目 次

1	基本的事項	
(1)	指定管理業務の目的	1
(2)	福山市3斎場の管理運営の基本的な考え方	1
2	施設の運営に関する業務の基準	
(1)	休場日等	1
(2)	使用料	2
(3)	施設の使用許可等	2
(4)	利用者への対応	2
(5)	トラブル等への対応	2
3	施設の管理運営に関する業務	
(1)	火葬等に関する業務	2
(2)	待合室・葬祭会館関係業務	4
(3)	入場の制限に関する業務	4
(4)	施設及び設備の維持管理に関する業務	4
4	その他の業務	
(1)	各種帳簿等作成及び管理保存業務	6
(2)	事業報告書の作成及び提出	7
(3)	事業計画書及び収支予算書の作成及び提出	7
(4)	利用者ニーズの把握	7
(5)	指定期間終了に当たっての引継業務	7
5	留意事項	
(1)	法令等の遵守	7
(2)	職員の配置	8
(3)	危機管理の対応	8
(4)	災害時等の対応	8
(5)	個人情報保護及び情報公開	9
(6)	物品の帰属	9
(7)	物品等の調達	10
(8)	賠償責任と保険の加入	10
(9)	業務の再委託の禁止	11
(10)	指定管理者に対する監督及び監査	11
(11)	協議	11
(12)	その他	11

指定管理者が行う福山市中央斎場、福山市西部斎場、福山市神辺斎場（以下「福山市 3 斎場」という。）の管理に関する業務（以下「指定管理業務」という。）の内容及びその範囲は、この仕様書によるものとする。

1 基本的事項

(1) 指定管理業務の目的

指定管理業務は、市民の公衆衛生の向上と福祉の増進を図るため、福山市斎場の事業の実施、平等な利用の確保等円滑な運営及び施設設備の適正な維持管理を行うことを目的とする。

(2) 福山市 3 斎場の管理運営の基本的な考え方

ア 事業の実施

指定管理者は、福山市斎場条例（昭和 41 年条例第 46 号）第 3 条に規定する事業を実施する。事業の実施に当たっては、墓地、埋葬等に関する法律（昭和 23 年法律第 48 号。以下「墓埋法」という。）第 1 条に定める火葬場の設置目的を最も効果的に達成できるよう努めるものとする。

イ 施設の管理運営

円滑な運営及び適正な維持管理のため、法令、条例、規則等を遵守するとともに、併せて次の事項を遵守するものとする。

- (ア) 斎場利用者（以下「利用者」という。）の安全確保を第一とすること。
- (イ) 利用者の心情に配慮し、きめ細かいサービスの提供に努めること。
- (ウ) 効率的な運営を行うとともに、施設の保全と環境負荷の低減に努め、管理運営経費の縮減に努めること。
- (エ) 公平性の維持、個人情報の保護を徹底すること。
- (オ) 災害時及び緊急時に備えた危機管理を徹底すること。

2 施設の運営に関する業務の基準

(1) 休場日等

ア 休場日

1 月 1 日及び 1 月 2 日

ただし、市長が必要に応じ変更することがある。

イ 受入時間

火葬…午前 9 時 30 分から午後 4 時まで

葬祭会館…午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

ただし、市長が必要に応じ変更することがある。

(2) 使用料

使用料は、市の歳入となるが、指定管理者は、別で契約締結を行う徴収事務委託により、福山市斎場条例及び福山市手数料条例（平成12年条例第9号）に規定する額の待合室使用料及び分骨証明手数料の徴収を行うものとする（地方自治法第243条の2）。

徴収した使用料は、翌日（その日が金融機関の休業日の場合は翌営業日）までに指定金融機関又は収納代理金融機関に払い込まなければならない。（詳細は、契約により定める。）

(3) 施設の使用許可等

指定管理者は、中央斎場待合棟待合室の利用に係る使用許可について、許可権限を有することとなる。許可に際しては、使用目的が火葬場の設置目的に沿ったものであることを確認するとともに、平等な利用を図るものとする。

ア 中央斎場待合棟待合室の利用計画の管理及び調整を行い、稼働率の向上に努めること。

イ 利用者に施設設備の使用範囲及び使用時間、入館者の安全対策等について、必要な説明を行うこと。

(4) 利用者への対応

利用者本位の運営を行い、親切丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めるものとする。

- ア 窓口対応及び館内案内
- イ 施設の利用受付
- ウ 各種問い合わせへの対応
- エ 負傷者や急病人への対応
- オ 年少者、高齢者、障がい者等への配慮

(5) トラブル等への対応

要望、苦情、トラブル等に対しては、内容を十分把握し、迅速かつ誠実な態度で対応するとともに、市又は指定管理者への要望、苦情等で重要なものは、速やかに市へ報告するものとする。

3 施設の管理運営に関する業務

(1) 火葬等に関する業務

- ア 遺体の受付業務

- ・火葬炉、炉前ホールなどを整理整頓し、遺体を迎える準備を行う。
- ・火葬許可証及び斎場使用許可証の提出を求め、確認を行った後、許可証に基づいて火葬を行う。
- ・遺族に対しては、丁重かつ厳粛な態度で接すること。
- ・火葬の求めを受けたときは、正当な理由がなければこれを拒んではない。
- ・火葬の順序は、原則として斎場へ遺体が到着した順序とする。

イ 火葬業務

- ・火葬炉の運転は、炉メーカーが作成した運転操作マニュアルに従い実施する。
- ・業務遂行に当たっては、事故が発生しないよう必要な措置を講ずること。

ウ 炉前業務

- ・遺族関係者を円滑に誘導し、棺を安全に入炉する。
- ・関係者へ火葬時間及び収骨予定時間等を説明する。

エ 収骨業務

- ・火葬炉から焼骨を出炉し、利用者が安全に収骨できるよう準備を行う。
- ・収骨の方法を利用者に対し説明を行う。
- ・火葬受入れから焼骨の引渡しまでの確に管理し、引き渡す焼骨を取り違えないようにする。
- ・収骨終了後に、利用者の円滑な退出を誘導する。

オ 火葬証明書発行業務

火葬終了後、証明欄に火葬日時等を記入及び押印し、火葬許可証を申請者へ返却する。(火葬執行の証明となる。)

カ 分骨証明業務

利用者から火葬時に分骨申請があった場合、斎場管理者印により交付すること。

キ 残骨灰等管理業務

- ・福山市3斎場に保管している残骨灰を処理業者に搬出させ、厳重かつ適正に分別処理を行い、分別後に回収された有価物を市へ納入する。
- ・有価物以外の残骨灰は無害化処理を行い、市民感情に配慮し、適正に処理すること。

ク 胞衣炉火葬業務

手術肢体、胎盤及び産汚物類は、胞衣炉又は人体炉で火葬すること。

(2) 待合室・葬祭会館関係業務

ア 待合室業務

- ・中央斎場にあつては、待合室の使用許可証の提示を受けたときは、許可事項に従って待合室へ案内し、待合室を利用する際の注意事項を利用者に周知する。
- ・西部斎場及び神辺斎場の待合室にあつては、職員が待合室へ案内し、待合室を利用する際の注意事項を利用者に周知する。
- ・待合室は、常に清潔かつ衛生的に保つこと。

イ 葬祭会館業務

- ・中央斎場及び西部斎場にあつては、葬祭会館の使用許可証の提示を受けたときは、許可事項に従って葬祭会館へ案内し、式場及び控室を利用する際の注意事項を利用者に周知する。
- ・葬祭会館は、常に清潔かつ衛生的に保つこと。

ウ 霊安室業務

- ・中央斎場及び西部斎場にあつては、霊安室の使用許可証の提示を受けたときは、許可事項に従って霊安室へ案内し、霊安室を利用する際の注意事項を利用者に周知する。
- ・霊安室は、常に清潔かつ衛生的に保つこと。

(3) 入場の制限に関する業務

福山市斎場条例第7条の3に該当するものは、斎場への入場を拒み、又は斎場からの退場を命ずること。

(4) 施設及び設備の維持管理に関する業務

ア 日常点検業務

- ・施設等について、常に正常な状態で使用できるよう、目視、聴音等により、巡回しながら日常的に点検する。
- ・不具合が確認された場合は市に報告し、協議の上、修繕等を行う。
- ・施設等の維持管理上必要とされる軽微な修繕（上記不具合時の修繕を含む。）は、指定管理者が行うものとし、その費用は、福山市3斎場の合計で年間500千円の範囲内で行う。なお、当該指定額は、指定管理料に含めるものとするが、不足が大きく生じる場合は、市と指定管理者が協議する。

イ 定期点検等業務

- ・定期点検等については、次の表のとおり実施するものとし、点検の結果については、完了の都度、報告書により速やかに市に報告する。
- ・本仕様書に記載されていない事項であっても、現場の状況に応じ、必要で軽微な業務については、指定管理者の負担で実施すること。

(対象業務＝「○」)

業務名称	業務内容	施設名称		
		中央斎場	西部斎場	神辺斎場
清掃業務	良好な衛生環境及び美観の維持のために施設内の清掃並びに敷地内の清掃、植栽剪定及び除草を適宜又は定期的に行う。 ※神辺斎場の剪定ごみは、福山ローズエネルギーセンターへ搬入するものとする。	○	○	○
警備業務	開場時間内は、定期的に場内を巡回して不審者及び異常個所の発見に努める。 夜間及び閉場日は、機械警備により、事故発生の際の警戒及び防止に努める。	○	○	○
建築物等定期点検業務	関係法令に基づき特定建築設備等の定期点検を行う。(年1回) ※葬祭会館が対象	○	○	
	関係法令に基づき、特定建築物の定期点検を行う。(3年に1回) ※葬祭会館が対象	○	○	
自家用電気工作物保安全管理業務	関係法令等に基づき定期点検を行う。 月次点検(月1回)、年次点検(年1回)	○	○	○
消防用設備等点検業務	関係法令に基づき、定期点検を行う。 (6か月に1回、年1回)	○	○	○
空調設備点検業務	関係法令に基づき、簡易点検及び定期点検を行う。	○	○	○
火葬炉保守点検業務	火葬業務が安全かつ円滑に行われるよう、火葬炉設置者へ委託し、火葬炉及び関連設	○	○	○

	備の保守点検・調整等を行う。			
ガス漏れ警報設備 点検業務	関係法令に基づき、定期点検を行う。 (年 2 回)	○		
昇降機保守点検業 務	待合棟昇降機が安全かつ円滑に稼働するよ う保守点検を行う。(月 1 回)	○		
自動扉保守点検業 務	自動扉が安全かつ円滑に稼働するよう保守 点検を行う。(年 2 回)	○	○	○
地下タンク点検業 務	関係法令に基づき定期点検を行う。 (年 1 回)		○	
給水ポンプ保守点 検業務及び塩素滅 菌器保守点検	保守点検を行う。(年 2 回)			○
水質検査	関係法令等に基づき水質検査を行う。 (年 1 回)			○
受水槽及び貯水槽 の清掃	関係法令等に基づき清掃を行う。(年 1 回)		○	○
無排水浄化槽管理 業務	保守点検を行う。(年 4 回) (汚泥引抜及び清掃)			○
浄化槽管理業務	関係法令等に基づき点検を行う。 法定検査…年 1 回 汚泥引抜及び清掃…年 1 回 保守点検…毎週		○	

ウ 臨時点検業務

- ・施設等について、台風、暴風雨、地震等の自然災害、人為災害及び事故等による災害発生時は、損傷等が生じているか迅速に点検及び運転を行い、その結果を速やかに市に報告する。
- ・不具合が認められる場合は、市と協議の上、早期復旧に努めること。
また、その状況を報告すること。

4 その他の業務

(1) 各種帳簿等作成及び管理保存業務

- ・墓理法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。
- ・上記のほか、業務日誌、会計簿、出勤簿、備品台帳を備えること。
- ・帳簿類は、適正に管理保管すること。なお、帳簿類の保存期間は、指定の期間の満了の日（指定管理者の指定が取り消された場合にあっては、当該取消しの日）から5年間とする。
- ・消防計画の作成及び提出を行うこと。

(2) 事業報告書の作成及び提出

- ・毎月5日までに、その前月中の火葬の状況について書面で市へ報告すること。また、毎月10日までに施設・設備の管理状況を報告すること。
- ・年度終了後、60日以内に事業報告書を作成し、市へ提出すること。
- ・その他市長が必要とする報告書を提出すること。

(3) 事業計画書及び収支予算書の作成及び提出

- ・指定期間初年度の翌年度以降の事業計画書は、市との調整に基づき作成し、事業計画に応じた収支予算書とともに、毎年度3月末までに提出すること。
- ・事業計画書と併せて、当該年度の定期点検等業務の年間スケジュールを提出すること。

(4) 利用者ニーズの把握

指定管理者は、利用者アンケートを行うなど、利用者のニーズを把握し、業務の改善に努めること。

(5) 指定期間終了に当たっての引継業務

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指定管理業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

5 留意事項

(1) 法令等の遵守

ア 指定管理者は、関係法令、福山市斎場条例及び同条例施行規則等を遵守し、本仕様書及び協定書に定めた事項に従い、指定管理業務を誠実に遂行すること。

イ 指定期間中に関係法令等に改正があった場合は、改正された内容を適用し、適切に対応すること。

ウ 法令等の改正に伴い、費用が増減する場合は、協議により指定管理業務

に係る委託料（以下「指定管理料」という。）を変更するものとする。

(2) 職員の配置

指定管理業務を実施するため、必要な有資格者、経験者等適正な職員を配置し、次のとおり実施するものとする。

ア 「3 施設の管理運営に関する業務」における責任体制を確立すること。

イ 各斎場に管理者1名を配置するとともに、福山市3斎場を統括する統括責任者を1名配置すること。

ウ 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障のないよう配慮するとともに、利用者の要望に応えられるよう努めること。

エ 管理運営に係る全職員（臨時職員を含む。）の勤務形態等については、労働基準法・労働安全衛生法・その他労働関係法令を遵守すること。

オ 職員の資質を高めるため、施設の管理運営に必要な研修を実施するとともに、業務の遂行に必要な知識と技術の習得に努めること。

カ 危険物取扱主任及び防火管理者の有資格者を配置すること。

キ 市内の雇用の確保に努めること。

(3) 危機管理の対応

ア 自然災害、人為災害、事故、自らが原因者又は発生源になった場合等のあらゆる緊急事態、非常事態及び不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じた上、市その他関係機関に通報すること。

(ア) 火災、事故等の緊急時における利用者に対する避難誘導及び関係機関への通報を行うこと。

(イ) 停電時等における施設の復旧を遅滞なく行うこと。

(ウ) その他利用者への対応に万全を期すること。

イ 利用者の安全を確保するための予防対策を講じること。

(ア) 危機管理体制を築くとともに、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。

(イ) 消防設備等について消防署から指摘があった場合は、直ちに改善すること。

(4) 災害時等の対応

ア 大規模な災害等が発生した又は発生するおそれがある場合（以下「災害時等」という。）、公の施設は重要な役割を担うことが考えられるため、避難所等としての使用その他の災害対応について、市の要請に基づき協力すること。

イ 市の要請がない場合であっても、災害時等の状況に応じて、緊急の必要があると認めるときは、市民等の安全確保のため、自らの判断により、適切な災害対応に努めること。

ウ 災害及び事故が発生したときは「3-(4)-ウ 臨時点検業務」を実施すること。

エ 災害時等の対応により、損害・損失や費用負担が発生した場合は、内容の詳細について書面をもって市に報告し、その負担について協議を求めることができる。

オ 災害により死者が多数に上る等、開場時間内での対応が困難と市が認めたときは、指定管理者は、市が指示するところにより、時間外の火葬を実施すること。

(5) 個人情報保護及び情報公開

ア 指定管理業務上、指定管理者が保有することとなる個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、個人の権利利益を侵害することがないように個人情報を適正に管理し、取り扱うこと。

イ 個人情報漏えい防止のための「個人情報取扱いに関するマニュアル」を作成すること。

ウ 指定管理業務に関して指定管理者が作成した文書は、福山市情報公開条例の適用を受ける「公文書」として取り扱うこととなるため、同条例に規定する責務等を理解した上で、適正な管理を行うこと。

(6) 物品の帰属

ア 備品・消耗品等の所有権

- ・市が購入した備品及び指定管理者が指定管理料により購入した消耗品については、市の所有とし、その使用及び保管には十分注意すること。
- ・指定管理者が、自ら購入・搬入し保管を要する備品等については、指定管理者の所有とする。ただし、その都度市へ報告すること。

イ 備品等の維持管理

- ・備品等については、福山市財産管理規則（昭和41年規則第10号）ほか関係規定の管理の原則に基づいて行うものとする。
- ・同規則に定められた帳簿類を備えて、その保管に係る備品等の整理をするとともに、施設の運営に支障を来たさないよう管理を行うものと

する。

- ・備品等の破損、不具合などが発生した場合は、市に報告し、修繕が可能な場合は、速やかに措置すること。

ウ 消耗品の管理

- ・施設の運営に支障を来たさないよう必要な消耗品の管理を行うこと。
- ・減耗、消耗したものは、随時購入し補充を行うこと。

エ コンピュータ機器等の設置及び管理費

- ・コンピュータ機器、インターネット環境、ファクシミリ及びコピー機の設置及び維持管理費は市が負担するものとし、指定管理料に含めるものとする。ただし、ファクシミリ及びコピー機の設置は現物とし、現在設置している機器を継続して使用すること。

※ファクシミリ兼用でのコピー機能あり

- ・時期は未定だが、斎場予約システムの導入を予定しており、予約状況の確認等が必要であるため、インターネット環境を整えること。

オ 電話回線

福山市 3 斎場で現在使用している電話回線は継続するため、新たに設置する必要はない。

(7) 物品等の調達

備品、燃料等については、原則、市内業者から調達することとする。

(8) 賠償責任と保険の加入

ア 賠償責任

指定管理業務を行うに当たり、指定管理者の行為が原因で利用者に損害を与えた場合は、指定管理者が賠償責任を負うことがある。

なお、施設自体が通常有すべき安全性を欠いていた場合は、設置者である市が賠償責任を負うこととなる。

イ 保険の加入

次の補償額以上の保険に加入するものとする。

- ・対人 身体賠償… 1 名につき 5, 0 0 0 万円
1 事故につき 5 億円
- ・対物 財物賠償… 1 事故につき 1, 0 0 0 万円

(参考)

市は「市民総合賠償補償保険(全国市長会)」に加入している。

この保険は、指定管理者が行う業務（施設の保守・管理、施設の目的を達成するため条例で定められた事業及び市から承認を受けた自主事業）に適用される。

【支払限度額】

- | | | |
|-----|--------------|---------|
| ・対人 | 身体賠償… 1名につき | 5,000万円 |
| | 1事故につき | 5億円 |
| ・対物 | 財物賠償… 1事故につき | 1,000万円 |

(9) 業務の再委託の禁止

指定管理者は、清掃や設備の保守点検などの個別の具体的業務を市と協議の上、第三者に委託することは差し支えないが、指定管理業務のすべてを第三者に委託することはできない。

(10) 指定管理者に対する監督及び監査

ア 市は、指定管理者が管理する福山市3斎場の適正な運営を期するため、指定管理者に対して、指定管理業務の内容又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

イ 市は、指定管理者が市の指示に従わないとき、又はその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

ウ 市又は市の監査委員は必要と認めるときは、指定管理者が行う指定管理業務に係る出納関連の事務について、監査を行うことができる。

(11) 協議

指定管理者は、この仕様書に規定するほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定する。

(12) その他

自社及び他社のポスター等、宣伝広告類の設置及び掲示を禁止する。
また、制服類についても宣伝とみられるものは、禁止する。