

綾川齋苑「やすらぎの丘」

指定管理者の管理業務仕様書

綾川町

綾川斎苑「やすらぎの丘」指定管理者の管理業務仕様書

1 趣旨

この仕様書は、綾川町斎苑条例及び同施行規則、同斎苑処務規定及び綾川町霊柩車等使用規定に定めるものの外、指定管理者が行う業務の詳細について定めることを目的とする。なお、この仕様書を参考に同等以上の業務水準を自ら設定し効率的、効果的な管理業務を行うものとする。

2 指定期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日までとする。

ただし、指定の期間内であっても管理業務を継続することが適当でないとするときは、指定を取り消すことがある。

3 管理業務に関する基本的な考え方

- (1) 施設利用者の安全確保を第一とすること。
- (2) 墓地、埋葬等に関する法律第1条の目的に適合した方法で管理業務を行うこと。
- (3) 効果的かつ効率的な管理業務を行い、経費削減に努めること。
- (4) 公平性の維持、個人情報保護を徹底すること。
- (5) 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。
- (6) 操炉業務は町の指定する業者に委託すること。

4 施設の概要

- (1) 対象施設 次の施設を維持管理運営するものとする。

①綾川斎苑「やすらぎの丘」

ア 所在地 綾川町山田下952番地2

イ 施設概要

- ・ 竣工年月日 平成22年(2010年)2月10日
- ・ 敷地面積 3,601 m²
- ・ 内 容
 - 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造り)2階建 延床面積1106.33 m²
 - 火葬棟 火葬炉設備 3基
 - エントランスホール、炉前ホール、収骨室
 - 倉庫、炉室、監視室、非常用発電機室
 - 燃料ポンプ室、残灰処理室、機械室
 - 待合棟 待合ホール、待合室2室、トイレ、事務室
 - 駐車場 16台(内マイクロバス2台)
 - 車庫 鉄骨造平屋建 39.68 m²
 - 霊柩車車庫・祭壇置場 鉄骨造平屋建 70.85 m²
 - 霊柩車 普通・特殊 1台 2人乗 日産フーガー平成22年2月取得

- (2) 火葬件数 令和2年度 394件、令和3年度 460件、令和4年度 465件

(3) 開場時間

午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、町長は、特別の理由があると認めるときは、開場を変更することができる。

(4) 火葬開始時刻及び火葬所要時間

① 火葬開始時刻(火葬炉の使用開始時刻)

午前11時から午後3時までで、一時間おきに行い計5件とする。火葬スケジュールは次のとおりとする。

時間	1号炉	2号炉	3号炉
8:30	勤務開始火葬確認 清掃		
9:00			
10:00	事務室集合		
40	霊柩車出発		
11:00	告別式場出発		
15	霊柩車到着		
20	告別・点火・読経		
12:00		告別式場出発 霊柩車到着	
20	消火・冷却	告別・点火・読経	
35	収骨		
50	清掃		
13:00			告別式場出発 霊柩車到着
10	完了		
20		消火・冷却	告別・点火・読経
35		収骨	
40			
50		清掃	
14:00	告別式場出発		
10	霊柩車到着	完了	
20	告別・点火・読経		消火・冷却
35			収骨
40			
50			清掃
15:00		告別式場出発 霊柩車到着	完了
10		告別・点火・読経	
20	消火・冷却		
35	収骨		
40			
50	清掃		
16:00			
10	完了		
20		消火・冷却	
35		収骨	
40			
50		清掃	
17:00			
10		完了	

※1号炉から始める例で書いているが、実際は2・3号炉からの使用開始有り

通常、1日5件の火葬を行う。ただし、町長は、特別の理由があると認めるときは、火葬数及び火葬時刻を変更することができる。

- ② 火葬所要時間（火葬炉の使用時間）
1基あたり約80分～90分（冷却時間含む）

- (5) 休場日
1月1日及び町長が指定する日

5 指定管理者が行う業務内容

- (1) 火葬許可証の受理及び火葬証明書発行に関すること。
- (2) 火葬業務に関すること。（産褥汚物等の焼却を含む。）
- (3) 遺体の一時保管に関すること。
- (4) 霊柩車の運転及び管理に関すること。
- (5) 祭壇の貸出及び受理及び管理に関すること。
- (6) 施設、設備、物品の維持管理及び修繕に関すること。
- (7) 管理業務に必要な物品の調達連絡に関すること。
- (8) 委託業務の執行に伴う契約及び支払に関すること。
- (9) 清掃業務に関すること。
- (10) 火葬状況等各種報告に関すること。
- (11) その他町長が必要と認める業務。

6 業務を実施するにあたっての指示事項

(1) 総則

- ① 指定管理者は、業務に従事している者（以下「従事者」という。）の住所、氏名を綾川町に届け出ること。従事者のうちから、施設の総括責任者を選任（兼務可）し、また、総括責任者の異動等があった場合も同様とする。
総括責任者の職務は次のとおりとする。
 - ・ 協定書及び本仕様書の内容及び管理業務の内容を十分に把握し、管理業務の円滑な遂行に努めること。
 - ・ 町との連絡調整をすること。
 - ・ 従事者の指導監督を適切に行うこと。
- ② 火葬業務等の各業務の重要性を十分認識し、法律、条例その他関連法令を遵守し、適正な業務の遂行に努めること。
- ③ 業務で知り得た個人情報の保護は綾川町個人情報保護条例に従い徹底すること。
- ④ 火葬業務を円滑に行うための環境整備に心がけること。
- ⑤ 公平な運営を行うこととし、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。
- ⑥ 業務中は職務に専念するとともに、言動等に十分注意し、統一した制服、名札着用で対応を行い、喪主及び遺族関係者に不快の念を与えないようにすること。又、宗教上の中立を保つこと。
なお、制服、作業着等については指定管理者において用意すること。
- ⑦ 業務の実施にあたっては、名目の如何を問わず、喪主及び遺族関係者等からの金品を収受しないこと。
- ⑧ 業務遂行にあたって事故、第三者による加害が生じたとき、あるいはこれらの事態が予見できるときは、適切に処置を講ずるとともに、綾川町に速やかに報告し指示を仰ぐこと。
- ⑨ 資格を有する危険物取扱者（乙種4類）を置き、燃料等の適正な管理を行うこと。
また、霊柩車の運転免許を持つ者を配置すること。
- ⑩ 火葬場に防火管理者1名（兼務可）を置くとともに消防計画を作成し、年1回以上消防訓練を行うこと。

- ⑪ 指定管理者は緊急時対策として、防災対策、災害応急対応について、マニュアルを作成し、従事者に指導を行うこと。(夜間も含む。)
- マニュアルには以下の項目を含む。
- 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初期消火、関係機関への通報の仕方。
 - イ 停電時等における施設の復旧を遅滞なく行なう方法。
 - ウ その他利用者に対する対応に万全を期する方法。
 - エ 地震等の災害時と緊急時に備えた危機管理計画と、綾川町の許可を得たうえで緊急に機能する訓練等を計画書に基づき実施する方法。
 - オ 災害時の対応について随時訓練を行なうこと。
- ⑫ 緊急事態、非常事態及び不測の事態が顕在化した場合には、マニュアルに従って遅滞なく適切な措置を講じたうえ、綾川町をはじめ、関係機関に通報すること。
- ⑬ 大規模災害等が発生した場合の人員配置について、四国内で速やかに火葬場に仕事できる者を非常招集する体制があること。
- ⑭ 利用者、周辺住民等の意見、苦情に対して、誠意を持って対応すること。
- ⑮ 火葬場の効率的な運営維持を行うこと。
- ⑯ 指定管理者が施設の管理業務にかかる各種規定等を作成する場合は、綾川町と協議を行うこと。
- (2) 火葬許可証の受理、火葬証明書の発行
- ① 受付業務
- ア 指定管理者は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らない。
 - イ 火葬場利用者に対して常に適正な受付を行うこと。
 - ウ 受付の流れ
 - ・火葬場使用予約の受付、手数料の徴収は町で行う。火葬許可証の確認、火葬証明書の発行は指定管理者が行なう。
 - ・指定管理者は、火葬予約者の受付準備から業務を開始する。
 - ・火葬予約については、町担当課から指定管理者へファクシミリで前日の16:30に連絡する。受領した従事者はファクシミリで町担当者に受領した旨連絡する。
 - ・火葬のない日の当日の依頼で、未熟児や手及び足の焼却がある場合は、友引以外はできる限り対応する。
- ② 霊柩車による出迎え業務
- ア 霊柩車は出棺時刻までに告別式会場に到着し、火葬場までご遺体をおつれする。
 - イ 出迎え業務終了後、次の業務に備えて霊柩車の清掃を行うこと。
- ③ 火葬許可証受理確認業務
- ア 遺族関係者が火葬場へ到着したら、死亡者の火葬許可証を受領し、内容を確認すること。
 - イ 墓地、埋葬等に関する法律に基づき、火葬許可証を確認し火葬を行うこと。
他の法令に別段の定があるものを除く外、死亡又は死産後24時間を経過した後でなければ、火葬を行ってはならない。(ただし、妊娠24週に満たない死産のときを除く。)
- (3) 待合室業務
- 遺族関係者の迎え入れ、誘導、後かたづけ等の業務を行うこと。
- (4) 火葬業務
- ① 炉前業務
- ア 棺、遺族関係者を炉前ホールへ誘導するとともに、喪主等の遺族代表の立会のもとに、棺を安全に入炉すること。入炉に際しては、喪主等に名前や炉番を確認し、焼骨の取り違え事故が発生しないように万全の注意を払うこと。
 - イ 遺族関係者に、出炉予定時間について説明すること。
- ② 操炉業務

- ア 火葬炉の運転は、炉メーカーの作成した運転操作マニュアルに従い、適切な焼骨の状態になるまで、安全に火葬を行うこと。
- イ 棺到着から火葬終了まで円滑に業務を遂行すること。
 - ・着火から冷却までの火葬業務。
 - ・火葬台車上の焼骨確認及び収骨後の台車清掃。
 - ・台車置場、監視室等炉裏全般の日常清掃と整理整頓。
 - ・燃料等の消費量及び火葬時間の測定及び記録。
- ③ 収骨業務
 - ア 火葬終了後は、焼骨を炉内から出炉し、安全に収骨できるよう用意を整え、喪主及び遺族関係者に収骨の方法について、適切な指導・補助を行うこと。
 - イ 火葬証明書に火葬を行った日時、必要事項を記入し、署名、押印した火葬証明書を喪主及び遺族関係者に交付すること。
- ④ 残骨灰処理業務
 - 火葬された残骨灰は丁寧に取り扱い、関係法規に従い適正に処理を行うこと。
- ⑤ 火葬炉点検業務
 - ア 火葬炉の性能及び機能を維持し、火葬業務が安全かつ円滑に行われるよう、火葬炉及び関連設備の運転、点検、小破修理、交換、調整等を毎日実施すること。
 - イ 点検により、火葬炉を停止しなければならない状況を確認した場合は、速やかに綾川町に報告し指示を仰ぐとともに、火葬業務の調整を行い、葬祭業者に文書等にて通知すること。(火葬に支障が及ぼさない程度の場合は連絡不要)
- (5) 遺体の一時保管
 - 町長が特別の理由があると認める場合は、台車置場兼倉庫において適切な保管を行うこと。
- (6) 維持管理及び修繕
 - ① 清掃業務
 - ア 施設及び敷地を美しく衛生的に保ち、火葬場における業務が快適環境のもとで円滑に行われるよう、日常清掃、定期清掃を適切に行うよう従事者への徹底を図った上で業務を行うこと。
 - イ ウォーターサーバー等の飲料機器を設置して、喪主及び遺族関係者には自由に使用させ、使用後の片付けの指導も併せて行うこと。
 - ウ 喪主及び遺族関係者が、快適かつ静かに待ち時間を過ごすことができるよう施設は常に清潔を保つとともに、事故や盗難等の被害を未然に防止するよう警備上必要な措置を講ずること。
 - エ 待合室使用後は部屋の備品の有無及び施設の破損の有無を確認すること。
 - オ 使用後のごみは原則持ち帰りではあるが、残っていれば分別して処理すること。
 - カ 清掃に使用する用具等は整理整頓に努め、清掃終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末に努めること。
 - キ 第1類感染症等の取扱による場内の消毒業務を行うこと。
 - (日常清掃箇所)
 - 館内、駐車場内及び周辺、危険物貯蔵設備周辺、窓ガラス、壁・天井・床等の軽微な清掃を行うこと。
 - (定期清掃箇所)
 - 照明器具の清掃、窓ガラスの清掃、床・壁及び天井の定期清掃を年1回以上行うこと。
 - ※定期清掃作業を行う場合は火葬の予約が入っていない日に行うこと。
 - ② 建築物保守及び、建築設備の保守管理業務
 - ア 施設設備保守点検業務
 - 施設等の機能等について、定期的に保守点検を実施すること。原則として、見積額1件50万円未満の修繕は指定管理者の負担とし、見積額1件50万円以上の修繕に関しては町と協議するものとする。

- イ 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及び関連設備の保守点検、小破修繕、交換、調整等を実施（年1回）すること。
- ウ 電気保安管理業務
関係法規に基づく保安、点検の実施（月次点検及び年次点検）
- エ 消防設備保守点検業務
関係法規に基づく保安、点検の実施（年2回）
- オ 浄化槽保守点検業務
関係法規に基づく保守、点検及び清掃の実施（3ヶ月毎、清掃年1回）
- カ 残骨灰処理業務
関係法規に基づく適切な処理（年2回以上）
- キ 施設警備業務
開場時間は、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、防止を実施する。
警備保障業務委託内容は、機械警備（警戒）の開始操作から解除操作までの間の盗難、火災及び異常状態の感知。事故確知時における関係先への通知、連絡及び報告。
- ク 空調機器保守点検（年2回）
- ケ 炉前自動扉保守点検
炉前化粧自動ドア3枚の点検（年2回）
- コ 地下オイルタンク定期漏洩検査（3年に1回：令和6年度、令和9年度に実施）
- ③ 敷地内の美化
構内及び進入路の緑樹を保護育成し、美しい環境を維持するため、散水（特に夏季）、除草、落葉清掃等を定期的に行うこと。
- ④ 大規模災害対応
 - ア 大規模災害が発生した場合、綾川町地域防災計画に基づき、迅速な対応を行うこと。
 - イ 町が緊急に本施設を使用する必要がある場合は、町の指示に従うこと。
 - ウ 大規模災害によって、施設に損傷等が生じた場合には、綾川町と協議のうえ可能な限り早期の復旧に努めるものとし、その状況を随時綾川町に報告すること。
 - エ 大規模災害が発生した場合の人員配置について、速やかに招集配置人数を報告すること。
- (7) 庶務業務
総括責任者は、従事者の勤務計画を立案するとともに、従事者業務内容の監督を行い、火葬場運営に必要な庶務業務を行うこと。自動販売機に係る収入は、町の収入とする。
- (8) 記録業務
指定管理者は、墓地、埋葬等に関する法律において作成が求められている資料を作成し、綾川町の必要に応じて提出すること。
- (9) 業務体制
 - ① 人員配置について
 - ア 霊柩車運転及び接遇業務1名、運営維持（清掃・植栽等）業務1名、事務（受付・案内含む）業務1名の3名体制を原則とする。ただし操炉業務及び火葬炉点検業務は、町指定業者と業務委託契約し、火葬業務のある日は常時1名を常駐させること。
なお、不測の事態に備えて、代替従事者を確保しておくこと。
 - イ 友引等の火葬のない日でも、祭壇の貸出及び受け取り業務のため、斎場従事者のうち1名を常駐とする。
 - ウ 不測の事態に備えて、代替従事者を配置すること。
 - ② 産褥汚物等の焼却について
産褥汚物等は使用許可証の確認を行なう。焼却については、炉の運転状況を確認し行うこと。
- (10) 報告等

- ① 火葬報告書（1か月の実施件数を一覧にしたものと1件ごとの詳細）を毎月、翌月の5日までに綾川町へ提出すること。
 - ② 年度終了後、30日以内に事業報告書を提出すること。
 - ③ その他、綾川町が指示する報告書を提出すること。
 - ④ 次に該当した場合は、速やかに綾川町へ報告すること。
 - ア 場内において、事故が発生した場合。
 - イ 施設の全部または一部を休止する必要がある場合。
 - ウ その他業務に支障を及ぼす事態が発生した場合。
- (11) 利用者の安全の確保に関すること。
 利用者の安全対策、監視体制等について、従事者を指導し、万一に備えて従事者の訓練を行うこと。
- (12) 個人情報保護に関すること。
 - ① 個人情報の大切さを従事者に周知・徹底するとともに、万一個人情報が漏洩等した場合の対策を講じること。
 - ② 指定管理者又は業務従事者は、業務上知り得た情報を第三者（関係業界、団体も含む）に対し漏洩・開示しないこと。また、本業務遂行以外の目的に使用してはならない。指定管理期間終了後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。
- (13) 管理運営のための体制の整備に関すること。
 - ① 従事者の雇用等に関すること。
 - ア 管理運営に係る全従事者（臨時従事者を含む）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し、管理運営に支障のないように配置すること。
 - イ 従事者に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施すること。
 - ウ 可能な限り、綾川町内における雇用の確保に努めること。
 - ② 受付・炉前業務・帳簿作成業務・その他業務の実施に必要な体制を整えること。
 - ③ 操炉業務及び火葬炉点検業務は、町指定業者と業務委託契約とすること。

7 指定管理料

(1) 指定管理料の支払

指定管理料、支払時期、支払方法等については、町と指定管理者で締結する協定書で定めるものとし、指定管理料を会計年度（4月1日から翌年3月31日）ごとに支払うものとする。

(2) 指定管理料の精算

指定管理料は原則として精算しないものとする。

8 保険への加入

指定管理者は、仕様書に定める自らのリスクに対して、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、町が加入する。

9 賠償責任

施設、設備の維持管理の不備及び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、原則として、指定管理者において賠償すること。

10 物品

- (1) 指定管理者は、町が貸与する物品について、「綾川町会計規則」に基づき適切に管理するものとする。また、指定管理者は、備品台帳を備えて、その保管に係る物品を整理し、廃棄等の移動について、随時町に報告するものとする。備品は別紙一覧表のとおり。
- (2) 通常使用による部品等の劣化による当該物品等の取替は、指定管理者の負担とする。
- (3) 指定管理者が業務上備えたい物品については、町と協議し設置するものとする。

- (4) 業務の遂行に必要な消耗品については、指定管理者が調達するものとする。
- (5) 指定期間終了後は、町が貸与した物品について、原状回復して町に返却するものとする。

11 指定期間満了等に伴う引継ぎ業務

指定期間の満了などに伴い、町が次期指定管理者選定のための説明会を開催する場合には、これに協力すること。

12 モニタリング

綾川町は、指定管理者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、綾川町と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

綾川町は、指定管理者から提出された事業報告書、その他の報告書等により、指定管理者の業務の実施状況が綾川町の要求基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかについて確認する。

② 随時モニタリング

綾川町は必要があると認めるときは、指定管理者に対して随時モニタリングを実施する。随時モニタリングは、指定管理者に事前に通知した上で施設の維持管理、経理状況に関し指定管理者に説明を求め、又は施設内において維持管理の状況を確認することができる。

(2) 業務不履行時の処理

① 管理運営業務が要求基準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、綾川町は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。

② 綾川町は、指定管理者が綾川町の指示に従わないときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命じることができる。

13 更新について

綾川斎苑「やすらぎの丘」に対する町の政策に変更がないことや、指定管理者の管理運営状況が優良であることを前提に、次期（令和11年4月1日～令和16年3月31日）の指定管理者の候補者とすることがある。

14 協議

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

15 その他必要事項

自社及び他社のポスター等、宣伝広告類の設置、掲示は禁止する。また、制服作業衣類についても宣伝とみられるものは禁止する。