

泉南阪南共立火葬場
指定管理者管理業務仕様書

令和5年8月

泉南市

【目次】

1	指定期間	1
2	業務対象施設の概要	1
3	指定管理者の業務内容	1
4	業務実施方針	5
5	業務実施体制	6
6	安全管理	7
7	監督官公署等への提出書類	8
8	対外折衝	8
9	各種報告	8
10	個人情報の保護	9
11	不可抗力への対応	9
12	指定管理期間の終了	9
13	引継ぎ	10
14	その他	10

泉南阪南共立火葬場（以下、「火葬場」という。）において、指定管理者が行う業務内容とその範囲は、この泉南阪南共立火葬場指定管理者管理業務仕様書に基づく。

指定管理者は、本仕様書を基本とし、より柔軟な火葬場管理運営を実施するものとする。但し、実際に行う業務については、協議を通し、協定の中で最終的に決定するものとする。

1. 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。

2. 業務対象施設の概要

【業務対象施設】

施設名	所在	敷地面積	延床面積
泉南阪南共立火葬場	泉南市信達市場 2464 番 26	7,915.67 m ²	2,668.59 m ²

※ 最大駐車台数 36 台（普通自動車用 30 台 マイクロバス用 4 台 障がい者用 2 台）

【施設の開場時間・休場日】

開場時間	休場日	備考
9:00～18:00	1月1日	市長が、天災等やむを得ない特別な理由があると認めた場合、変更は可能

【業務対象施設における火葬実績】

区分	件数 / 年	1日平均
人体火葬件数	1,241 件 / 年 (R 元年度)	約 3.4 件 / 日
	1,253 件 / 年 (R 2 年度)	約 3.4 件 / 日
	1,343 件 / 年 (R 3 年度)	約 3.6 件 / 日
	1,413 件 / 年 (R 4 年度)	約 3.8 件 / 日
動物火葬件数	合同 (R 元～R4 年度) 6,408 件	
愛玩動物の運搬	個別 (R 元～R4 年度) 695 件	
	(R 元～R4 年度) 90 件	

3. 指定管理者の業務内容

(1) 火葬の執行に関する業務

①火葬設備運転管理業務

- ・環境保全に配慮しつつ、収骨可能な焼骨となるよう、燃焼温度及び排出ガス状況に配慮しながら、火葬炉設備の運転、監視を行うこと。死産児についても、可能な限り拾骨の要望に応じること。
- ・可能な限り可視煙は出さないこと。

万が一、火葬炉の異常を認めた場合は、火葬中の場合を除き、直ちに使用を停止し、

正常な使用が可能となるまで火葬は行わないこと。

- ・火葬中に火葬炉の異常を認めた場合は、安全を最優先した上で、火葬の続行、完了に最大限の努力を行うこと。
- ・火葬に要する燃料の調達については、可能な限り泉南市又は阪南市の業者を選定すること。
- ・火葬設備の保守管理業務については、指定管理業務に含まない。(火葬設備の所与の性能確保のための日常点検、必要な修繕等は指定管理業務に含む。)

②火葬運営業務

ア. 人体の火葬について

- ・人体火葬の運用スケジュールについては、別表 P. 11 (タイムテーブル) を原則とし、要望がある場合には可能な限り火葬時間の短縮にも対応すること。
- ・案内業務：会葬者の案内、誘導及び棺の告別室への搬入等を行う。
- ・告別業務：特定の宗教及び宗派に著しく偏らない形で厳粛に会葬者が故人と告別できる雰囲気 연출しながら、告別室において告別の案内を行う。
- ・炉前業務：喪主等へ故人の名前確認等を行った後、棺を入炉し、会葬者へ拾骨までの案内を行う。
- ・拾骨業務：喪主等の立会いのもと、遺族の意向に沿った形での拾骨の実施及び協力を行う。

イ. 死獣の火葬について

- ・死獣の火葬は集合火葬及び個別火葬とし、また当該死獣に飼い主が存在し、本人及びその関係者が持ち込まれる場合は、その心情等に配慮した火葬を執り行うことを条件とする。

ウ. 多目的室の使用について

- ・火葬に付随し、多目的室の使用希望があった場合は、料金及び使用方法などについて案内を行うこと。

③残骨灰、集じん灰処分業務

- ・火葬業務によって発生する残骨灰及び集じん灰については、丁寧に取扱い、適切に区別・保管し、各法令に基づいて適正に処理すること。また、残骨については、他の会葬者の目に触れないよう、十分に注意し、取扱いについては、従業員の健康に配慮した方法で行うこと。
- ・保管場所から飛散、流出することがないように、保管方法には十分注意すること。
- ・残骨灰と集じん灰は分別して保管すること。
- ・残灰処理室に保管した残骨灰及び集じん灰については、適時処分すること。
- ・残骨灰の取扱いについては、丁寧を旨とし、敬意を失することのないよう適正な処理を行うこと。
- ・残灰室は、常に整理整頓を行うこと。

- ・火葬場からの搬出にあたっては、残骨灰及び集じん灰が飛散しないよう、シート等を掛けるなどの措置を講じること。
- ・中間処理（選別）工程の場所及び方法を具体的に記載した書類を提出すること。
- ・人体及び死獣の最終処分地の宗教法人等の「同意書」その他、埋葬・供養の実施について証明する文書（写し可）を市へ提出すること。
- ・処分完了後、処分を行った墓地等の所在地、名称等を報告書により報告すること。

④火葬簿等作成業務

- ・市が指定する様式に火葬に関する情報を記入し、火葬簿として作成すること。

⑤証明書等発行業務

- ・領収証明書・火葬証明書の発行、その他市が指定する証明書の発行業務等を行うこと。

(2) 火葬場の施設の使用許可に関する業務

①火葬場使用許可業務（使用の制限を含む）

- ・使用許可申請書の受付、使用許可書の交付、使用の調整を行うこと。
- ・火葬許可証の受理に関すること。

②受付対応業務（夜間の受付対応業務を含む）

- ・予約システムを導入するなどにより、利用者が365日24時間、照会・予約を行える体制をとること。
- ・施設の利用案内、受付及び電話等での対応に関すること。
- ・施設利用後の点検に関すること。

③使用料等徴収業務

- ・「泉南阪南共立火葬場条例」に基づき、使用者から使用料の収納に係る手続きを行う。
- ・市へ納入すべき使用料は、「泉南市財務規則」に基づき、速やかに泉南市の指定金融機関に納入する。
- ・上記、3-（1）-⑤で市が指定する証明書の発行業務等のうち、指定管理者において徴収すべきものとなった手数料については、「泉南市手数料条例」に基づき、収納に係る手続きを行い、速やかに泉南市の指定金融機関に納入すること。

(3) 施設及び設備の維持管理に関する業務

詳細については、【施設設備維持管理業務特記仕様書】を参考に適切な管理運営にあたること。

①建物及び施設保守管理業務

- ・利用者に快適な施設環境を提供するため、建築物及び電気、防災、空調、給排水設備、情報総合管理設備等、建築設備全般に係る効率的な保守管理を行う。
- ・業務の実施に伴う利用者等の利用面での影響を最小限に抑制する。
- ・点検の結果又は利用者等からの通知により建築物及び建築設備の破損等を発見した場合は、調査・診断を行い、必要な措置を行うこと。
- ・設備機器の故障又は点検作業のため、施設の一部又は全部の機能を停止する場合は、

速やかに、市に対し報告を行うこと。

②清掃及び衛生管理業務

- ・施設及び敷地を美しく保ち、利用者に快適な環境を提供するため、日常的かつ定期的に清掃を行う。
- ・ごみ搬出については、関係法令を遵守し、指定管理者の責任において適時行うものとする。
- ・会葬者に安全かつ衛生的な環境を提供するため、関係法令を遵守して空気環境の測定・給排水設備の清掃や水質管理、害虫駆除等を適切に行う。

③植栽、外構管理業務

- ・施設敷地内の緑樹を保護、育成し、利用者に美しく快適な環境を提供するため、適切な散水、害虫駆除、剪定及び外構の維持管理を行うこと。
- ・整然とした状態を保ち、収集した草や枝の適正処理を行うこと。

④備品管理及び消耗品補充業務

指定管理期間開始時に存する以外に必要な備品は、市と協議の上、指定管理者が購入または調達できる。この場合、指定管理期間満了時は、原則、現状回復を行うこと。

- ・市が貸与する備品について、市の関係例規等に基づいて常に正常に機能するよう定期的に点検を行い、不具合が発生した場合には、迅速に対応し、修繕部品交換、分解整備等の適切な方法により早急に復旧するとともに、速やかに市に報告すること。
- ・市が貸与する備品は、協定書により定め、市が指定する備品台帳により管理し、購入、廃棄等異動について、市に報告すること。
- ・市が貸与する備品が老朽化等に伴い買替え等の措置が必要となった時は、市に備品の状態等について報告すること。
- ・指定管理者が新たに必要であると判断し、購入した備品の所有権は、指定管理者に帰属することとする。指定管理者が市からの指定管理料により備品を購入するときは、事前に市と協議することとし、購入後の備品は、市の所有に属するものとする。
- ・指定管理者が行った修繕により結果として資産を取得することとなる場合は、その資産は市の所有に属するものとする。
- ・仕様書に記載のもののほか、占有部分にのみ影響する施設、設備などの修繕等において、1件あたり50万円以内の修繕等については、指定管理者が自らの費用で行うこと。但し、1件あたり50万円を超える修繕等については、市と協議するものとする。

- ⑤維持管理に関する業務についてできる限り、泉南市又は阪南市の事業者、又は団体を活用すること。

(4) その他火葬場の運営に関すること

①火葬場経営マネジメント業務

- ・指定管理者は、市と協議のうえ管理運営状況を評価するために必要な点検項目を設定し、自己点検を行い、その結果を市に報告すること。
- ・指定管理者は、市が指定する日までに、次年度に予定する事業計画書、収支予算書を作成し、市に提出すること。

②火葬場の警備業務

- ・会葬者等の安全及び財産の確保するため、適時巡回警備を行うこと。また、夜間及び休場日については、機械による警備とする。
- ・警備業法、消防法、労働安全衛生法など関連法令及び監督官庁の指示などを遵守すること。

③業務日誌、月報の作成及び報告業務

- ・「9 各種報告」に記載の報告書を市に提出すること。

④利用者調査業務

- ・利用者サービスの向上につなげるため、利用者調査などを実施すること。
- ・利用者による日常の苦情や提案及び対応状況について、市へ報告すること。

⑤愛玩動物の運搬

- ・泉南市域（泉州空港南を除く）と阪南市域を対象の地域とする。
- ・飼い主等から預かった愛玩動物を火葬場まで運搬すること。
- ・愛玩動物に係る運搬利用料を徴収すること。
- ・運搬に使用する車両は、指定管理者にて準備し、その車両は愛玩動物を室内に積載できる措置を講じること。

4. 業務実施方針

指定管理者は火葬場としての特性を認識し、以下の業務実施方針に基づき、計画立案・サービス提供・報告を適切に行う。

- (1) 「墓地、埋葬等に関する法律」等の関係法令を遵守し、適切に業務を執行する。
- (2) 環境への負荷を最小限に抑えるために、副葬品の削減に努めるなど、ダイオキシン類等の環境汚染物質の排出を最小限に抑制する。
- (3) 省エネルギー・省資源化など、環境に配慮した施設運営を行う。
- (4) 故人の尊厳や会葬者の心情を配慮し、優良なサービスを提供する。
- (5) 業務ノウハウを最大限活用し、効率的かつ効果的な管理運営とサービスの向上を恒常的に両立させる。
- (6) 長期的に安定したサービスを提供するため、施設・設備等の所与の性能を恒常的に両立させる。

5. 業務実施体制

(1) 業務実施に関すること

雇用の形態を問わず、全ての従業員は、以下のことに留意し、業務を実施すること。

- ①管理運営に際し、関係法令、本仕様書の定めに従い、適切な人員の配置を行うとともに、関係法令、本仕様書に定めのないものは、指定管理者が提案内容に基づき、定めた人員とすること。
- ②業務遂行にあたっては、人生終焉の地として会葬者の心情を十分に考慮し、常に責任を自覚するとともに誠意と礼儀を旨とした体制を保持すること。
- ③火葬に関する知識及び会葬者に対する接遇等の研修をすべての従事者に対し、行うこと。
- ④関係法令を遵守し、公平・公正な運営を行うこと。
- ⑤業務の実施にあたっては、名目の如何を問わず、第三者からの金品を収受しないこと。
- ⑥会葬者や周辺住民の意見及び苦情に対し、誠意を持って対応し、速やかに問題解決を図ること。
- ⑦使用許可書や火葬簿の管理においては、高度なプライバシーに関するものであり、必ず施錠できる書棚等において厳重に保管すること。

(2) 人員体制に関すること

①総括責任者

ア) 火葬場に業務全体を統括し、市と連絡調整を行う者として、市の承認を受けた総括責任者を指定管理者が雇用する正社員から選出すること。

イ) 総括責任者は原則として、開場時間中は火葬場に常駐するものとする。

ウ) 総括責任者の職務は、概ね下記のとおりとする。

- ・業務全体の総括。施設の使用許可。従業員の指揮監督及び労務整理。
- ・日常、定期的な業務の点検、分析、見直し。
- ・市の求めに応じた報告、助言。市との日常的な連携。

エ) 総括責任者は、火葬場全体の経営能力のある者で、火葬場の運営実績が2年以上ある者又はこれと同等の能力を有する者とする。

②従業員

ア) 火葬業務全般の管理を行う火葬主任者を置くこととし、火葬主任者については、火葬業務経験の実績が2年以上ある者又はこれと同等の能力を有する者とする。

イ) 火葬業務を滞りなく行うために、電気・機械等に知識を有した者を配置すること。

ウ) 指定管理業務について十分な知識を有し、訓練を受けたものを配置すること。

エ) 業務に支障を及ぼさない範囲内で、従業員は複数の業務を兼務することは可能とし、柔軟な人員配置による効率的な運用を行うこと。

- オ) 従業員を雇用する場合は、泉南市民又は阪南市民の雇用に努めること。
- カ) 火葬場の従事者としてふさわしい制服等を着用すること。また、全従事者に名札を着用させ、指定管理者の従事者であることが分かる身分証明書を携帯させること。

6. 安全管理

(1) 日常の対応

- ①危険箇所には必要な安全措置を講じ、日常的に危険対策を図ること。
- ②業務を行う場所若しくはその周辺に第三者が存する場合、又は立ち入る恐れがある場合には、危険対策を図ること。
- ③消防法等の法令に基づき、防火体制を確立し、避難訓練の実施、消防設備の点検等必要な措置を講じること。
- ④電気事業法等の法令及び各施設の電気工作物等に関する保安規定に基づき、電気主任技術者を選任して電気工作物の保安体制を確立し、点検等必要な措置を講じること。
- ⑤緊急時の連絡先や応急措置等をまとめた危機管理マニュアルを作成し、市に書面をもって報告するとともに、従業員に周知すること。
- ⑥緊急時に迅速に対応できるよう、AED等を設置し、日常的に点検するとともに、すべての従業員に操作方法を習得させること。

(2) 緊急時・災害発生時の対応

- ①緊急時、災害発生時（火災、停電、断水、浸水、地震など）において、火葬中の遺体については、適切な対応を行った上で、可能な限り火葬完了に努めること。
- ②緊急時、災害発生時において、防災・災害マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、これに則り迅速に対応し、被害を最小限におさえるよう努めること。
- ③施設・設備等の破損又は災害発生等により、会葬者及び従業員等への危険が認められる場合には、避難誘導・立ち入り禁止などの危険防止措置を迅速に講じるとともに、使用上及び安全上支障のない程度に応急措置を講じること。
- ④大規模災害時は、「泉南市防災計画」（泉南市ホームページ <https://www.city.sennan.lg.jp/kurashi/bosai/bosai/1458795177323.html>）及び「大阪府広域火葬計画」（大阪府ホームページ <https://www.pref.osaka.lg.jp/attach/24016/00000000/kouikikasoukeikaku.pdf>）に則った協力を行うこと。

7. 監督官公署等への提出書類

指定管理者は、法令に基づく各種届出・報告等、指定管理業務にあたり必要となる監督官公署等への提出書類を作成し、市の承認を得て適切な時期に提出すること。

8. 対外折衝

- (1) 泉南市又は阪南市が認める施設見学者への説明及び対応を行うこと。
- (2) その他の来訪者への対応を、業務に支障のない範囲で適切に行うこと。

9. 各種報告

- (1) 指定管理者は、下記のとおり各種記録の報告を行うこと。

①日報

施設の管理運営状況等に関する書類を毎日作成することとし、必要に応じて市に提出すること。

ア) 使用料徴収実績

イ) 管理業務日報

②月報

指定管理者は、以下の月報を作成し、協定で定める期限までに市へ2部提出すること。

ア) 利用状況報告書：泉南市、阪南市、他市の火葬別及び件数の集計

イ) 施設別利用状況報告：施設別、使用時間区分別の利用件数、利用人数

ウ) 使用料集計表

エ) 前各号に定めるほか、市が必要と認める事項

③事業報告書

ア) 事業年度終了後1か月以内に、事業報告書を市に提出すること。

イ) 事業報告書には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

- ・管理運営の実施状況
- ・火葬場の利用状況
- ・火葬場の管理運営に係る収支状況
- ・管理運営状況の自己点検、利用者満足度調査等の実施結果及びその対応状況
- ・前各項目に定めるもののほか、指定管理者による管理の状況を把握するため市が必要と認めるもの

- (2) 報告内容、書式については、協定書において定めるものとする。

- (3) 定期的な報告書のほか、市は必要に応じて臨時に報告書等の提出を求めることができる。

- (4) 市へ提出する報告書等は、書類によるほか、電子情報の提出を求めることができる。

10. 個人情報の保護

- (1) 指定管理者は、業務従事者名簿を作成すること。
- (2) 個人情報の流出を防ぐため、個人情報に関する文書等を扱う場合は、案内業務等で必要な場合を除き室外に持ち出さないものとする。
- (3) 泉南市と指定管理者において個人情報の管理に関する覚書を交換するものとする。
- (4) 指定管理者は従業員に対し、個人情報の保護に関する教育・指導を行い、実施内容について市に報告するものとする。

11. 不可抗力への対応

- (1) 指定管理者は、「基本協定」締結後、不可抗力によって指定管理業務を実施することができなくなった場合、その状況及び理由等詳細を記した書面によって直ちに通知し、市と指定管理者で「基本協定」の内容・費用負担に関する協議を行うこと。
- (2) 不可抗力により、指定管理業務の一部若しくは全部が履行不能となった場合、あるいは、不可抗力により、火葬場に重大な損害が発生した場合、指定管理者は当該不可効力の影響を早期に除去すべく、本仕様書等に従い、適切な対応を行うこと。
- (3) (1) の協議に関わらず、不可抗力が生じた日から 60 日以内に、「基本協定」等の変更及び費用負担についての合意が成立しない場合、市は、書面をもって指定管理者に通知することにより、「基本協定」の全部又は一部を解除することができるものとする。この場合において市は、書面をもって、指定管理者に通知することにより、不可抗力に対する対処方法を指定管理者に通知し、指定管理者は、これに従い指定管理業務を継続実施する。なお、この場合の費用負担は協議により別途決定する。
- (4) (1) の協議に関わらず、不可抗力が生じた日から 60 日以内に、「基本協定」等の変更及び費用負担についての合意が成立せず、市から基本協定解除又は対応方法の通知がなされない場合、指定管理者は、書面をもって市に通知することにより「基本協定」の全部又は一部を解除することができる。

12. 指定管理期間の終了

- (1) 「基本協定」期間の終了又は早期終了後、指定管理者が調達した指定管理業務実施に係る資機材、備品、消耗品は、原則として指定管理者の負担で撤去を行う。た

だし、市及び指定管理者の協議の結果、特に撤去することが適当でない判断したものについては、市はこれを無償で引受けることができる。

- (2) 「基本協定」期間中に、市が指定管理者に貸与した書類並びに指定管理者が作成した実施計画、日誌、報告書、官公署提出書類等の成果物一式は、「基本協定」期間の終了または基本協定の早期終了後、市に返還若しくは引き渡しを行う。
- (3) 指定管理者が作成した成果物一式の所有権及び著作権の取扱いは、「基本協定」期間の終了または早期終了後においても、市が事業継続していくうえで、支障にならないことを基本とする。

1 3. 引継ぎ

「基本協定」期間の終了又は早期終了に先立ち、指定管理者は次期の指定管理者との間で、指定管理業務の円滑な引継ぎを行うこと。

1 4. その他

業務遂行につき、疑義が生じた場合及び仕様書に定めのないものは、市と協議のうえ、取り決める。

別表 タイムテーブル

		運転条件: 火葬炉5基、受入間隔: 30分、集中日: 10件/日																	
		10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	
告別室 (1)	炉 No.1	告別 15分	火葬冷却90分(待合室1)						告別 15分	火葬冷却90分(待合室2)									
	炉 No.2			告別 15分	火葬冷却90分(待合室4)						告別 15分	火葬冷却90分(待合室1)							
拾骨室(1)					拾骨 15分				拾骨 15分			拾骨 15分				拾骨 15分			
告別室 (2)	炉 No.3	告別 15分	火葬冷却90分(待合室2)						告別 15分	火葬冷却90分(待合室3)									
	炉 No.4				告別 15分	火葬冷却90分(待合室1)						告別 15分	火葬冷却90分(待合室2)						
拾骨室(2)						拾骨 15分				拾骨 15分			拾骨 15分				拾骨 15分		
告別室 (3)	炉 No.5		告別 15分	火葬冷却90分(待合室3)							告別 15分	火葬冷却90分(待合室4)							
拾骨室(3)							拾骨 15分										拾骨 15分		