

千葉市斎場

指定管理者管理運営の基準

千 葉 市

目 次

I. 斎場の施設管理に関する基本方針	1
1. 斎場の施設管理に関する基本方針	1
(1) 本書の位置づけ.....	1
(2) 斎場の管理に関する基本的な考え方.....	1
(3) 公の施設.....	1
(4) 施設の概要.....	1
(5) 指定期間.....	2
(6) 関係法規の遵守.....	2
2. 業務総則	2
II. 施設維持管理業務	4
1. 総則	4
(1) 施設維持管理業務の目的.....	4
(2) 施設維持管理業務実施の考え方.....	4
(3) 施設維持管理業務の対象.....	4
(4) 施設維持管理業務責任者.....	4
(5) 施設維持管理業務体制の届出.....	5
(6) 施設維持管理業務報告書.....	5
(7) 点検及び保守への対応.....	5
(8) 点検・業務記録の作成及び保管.....	5
(9) 異常時の報告.....	5
(10) 非常時の対応.....	5
(11) 法令等の遵守.....	5
2. 建物保守管理業務	5
(1) 建物保守管理業務の内容.....	5
(2) 建物保守管理業務の対象.....	6
(3) 建物保守管理業務の実施.....	6
(4) 建物保守管理業務の基準.....	6
3. 建築設備保守管理業務	6
(1) 建築設備保守管理業務の内容.....	6
(2) 建築設備保守管理業務の対象.....	7
(3) 建築設備保守管理業務の基準.....	9
4. 火葬炉保守管理業務	9
(1) 火葬炉保守管理業務の対象.....	9
(2) 火葬炉保守管理業務の実施.....	9
(3) 火葬炉保守管理業務の基準.....	9
5. 清掃業務	10
(1) 清掃業務の対象.....	10
(2) 清掃業務の要求方針.....	10

(3) 日常清掃の基準	10
(4) 定期清掃の基準	10
(5) 外構清掃の基準	11
(6) 清掃用具・衛生消耗品等の負担	11
(7) 資機材の保管	11
(8) ごみの収集・集積・処理	11
6. 植栽・外構維持管理業務	11
(1) 植栽・外構維持管理業務の内容	11
(2) 植栽・外構維持管理業務の対象	11
(3) 植栽・外構維持管理業務の基準	11
(4) 薬剤散布、施肥	12
7. 警備業務	12
(1) 警備業務の対象	12
(2) 警備業務の基準	12
(3) 警備業務の内容	12
III. 施設運営業務	13
1. 総則	13
(1) 施設運営業務の目的	13
(2) 施設運営業務実施の考え方	13
(3) 施設運営業務の対象	13
(4) 開場日数	13
(5) 開場時間	14
(6) 施設運営業務責任者	14
(7) 施設運営業務体制の届出	14
(8) 施設運営業務報告書	14
(9) 業務記録の作成及び保管	14
(10) 火葬予約状況の報告と協議	14
(11) 異常時の報告	14
(12) 公平性の確保	14
(13) 予約者の感情への配慮	14
(14) 法令等の遵守	14
(15) 情報公開及び個人情報保護	14
2. 予約業務	15
(1) 予約業務の内容	15
(2) 予約業務の基準	15
3. 受付業務	16
(1) 受付業務の内容	16
(2) 受付業務の基準	17
4. 炉前業務	17
(1) 炉前業務の内容	17
(2) 炉前業務の基準	18
5. 火葬業務	18
(1) 火葬業務の内容	18

(2) 火葬業務の基準	18
6. 収骨業務	19
(1) 収骨業務の内容	19
(2) 収骨業務の基準	19
7. 待合室業務	19
(1) 待合室業務の内容	20
(2) 待合室業務の基準	20
8. 残骨灰処理業務	20
(1) 残骨灰処理業務の内容	20
(2) 残骨灰処理業務の基準	20
9. 式場業務	20
(1) 式場業務の内容	21
(2) 式場業務の基準	21
10. 霊きゅう自動車業務	21
(1) 霊きゅう自動車業務の内容	21
(2) 霊きゅう自動車業務の基準	21
11. 葬儀用祭壇貸出業務	22
(1) 葬儀用祭壇貸出業務の内容	22
(2) 葬儀用祭壇貸出業務の基準	22
IV. その他の業務	23
1. 記録業務	23
(1) 記録業務の内容	23
(2) 記録業務の基準	23
2. 報告業務	23
(1) 報告業務の内容	23
(2) 報告業務の基準	24
3. 大規模災害対応業務	24
(1) 大規模災害対応業務の内容	24
(2) 大規模災害対応業務の基準	24
4. 庶務業務	24
(1) 庶務業務の内容	24
(2) 庶務業務の基準	25
5. 指定期間終了時の引継業務	25
(1) 指定期間終了時の引継業務の内容	25
(2) 指定期間終了時の引継業務の基準	25
6. その他の施設運営管理業務について	25

(参考資料) 千葉市斎場における施設及び設備の概要 P26~P30

I. 斎場の施設管理に関する基本方針

1. 斎場の施設管理に関する基本方針

(1) 本書の位置づけ

本書は、千葉市斎場（以下「斎場」という。）において、指定管理者が行う業務内容とその範囲について、千葉市斎場設置管理条例（以下「条例」という。）に基づき、指定管理者に要求する施設管理の基準を示すものであり、別に公表する千葉市斎場指定管理者募集要項と一体のものである。

(2) 斎場の管理に関する基本的な考え方

斎場は火葬及び葬儀を行う施設である。施設管理は、下記の項目に沿って行うこと。

- ・「墓地、埋葬等に関する法律」その他関係法規を遵守し、その趣旨を十分に理解した上で管理を行うこと。
- ・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。
- ・公平性の維持、個人情報の保護を徹底すること。
- ・効果的かつ効率的な管理を行い、経費削減に努めること。
- ・施設の使用許可業務等の中心的管理業務は、再委託しないこと。

(3) 公の施設

斎場は、地方自治法第 244 条の「公の施設」として位置づけられるため、経営主体は千葉市となる。そのため、施設の管理条件については、条例、千葉市斎場管理規則（以下「規則」という。）等で定められることとなり、指定管理者が、窓口等において利用者から受領する各種使用料等については、千葉市の歳入となる。

(4) 施設の概要

- ① 名 称 千葉市斎場
- ② 所在地 千葉市緑区平山町 1762 番地 2
- ③ 施設概要
 - ・敷地面積—約 39,700 平方メートル（千葉市道部分を含む。）
 - ・建築構造—鉄筋コンクリート造 地下 1 階／地上 2 階
 - ・延床面積—約 13,100 平方メートル
 - ・主要施設—火葬施設 火葬棟（6,346 平方メートル、火葬炉 16 基、告別室 4 室、収骨室 4 室、待合室 6 室、待合ホール、事務室等）
待合棟（1,018 平方メートル、待合室 8 室等）
 - 葬儀式場 式場棟（3,020 平方メートル、100 席用式場 2 室、50 席用 2 室等）
霊安室
 - 霊きゆう自動車（バンタイプ 1 台、ワンボックスタイプ 1 台）
 - 葬儀用祭壇（10 基、搬出入用トラック 1 台）
 - その他（駐車場棟 2,727 平方メートル 200 台収容）

④ 休場日と開場時間

施設等	休場日	開場時間
火葬施設	1月1日及び市長が定める日※	午前9時から午後5時※
葬儀式場(霊安室含む。)	1月1日	午前9時から午後10時
霊きゅう自動車業務	1月1日	午前9時から午後5時
葬儀用祭壇貸出業務	1月1日	午前9時から午後5時

※市長が別に定める日は年度当初に定めるものとし、原則として友引の日を休場日とする。しかし火葬需要等により、友引のうち最大10日間を開場する場合がある。

※火葬施設の開場時間は火葬炉の稼働状況を踏まえ市の指示により午後6時まで延長できるものとする。

(5) 指定期間

令和2年4月1日から令和7年3月31日まで

(6) 関係法規の遵守

指定管理者は、業務の遂行に当たっては、斎場管理に係る法令等を遵守しなければならない。特に下記の法令等に留意することが必要である。

- ① 地方自治法
- ② 墓地、埋葬等に関する法律
- ③ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律
- ④ 消防法
- ⑤ 建築基準法
- ⑥ 個人情報保護法
- ⑦ 貨物自動車運送事業法
- ⑧ 貨物利用運送事業法
- ⑨ 労働基準法、他労働関係法規
- ⑩ 千葉県斎場設置管理条例
- ⑪ 千葉県行政手続条例
- ⑫ 千葉県個人情報保護条例 等

2. 業務総則

- ・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、関係法令を遵守し、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。
- ・業務で知り得た個人情報の保護を徹底すること。
- ・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、第三者に不快の念を与えないこと。また、宗教上の中立を保つこと。
- ・業務遂行に当たって、名目のいかなを問わず、第三者から金品を収受しないこと。また、公平な運営を行うこと。
- ・業務遂行に当たって、事故、第三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見できるときは、適切な処置を講ずるとともに、市に速やかに報告し指示を仰ぐこと。
- ・緊急対策及び防災対策等についてマニュアルを作成し、職員に指導を行うこと。また、防火管理者を置き、消防計画を作成し、消防訓練を行うこと。
- ・自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入すること。(火災保険については、市

で加入することとする。)

- 利用者及び近隣住民の意見、苦情に対して、誠意をもって対応すること。また、千葉市内における雇用の確保及び障害者雇用に努めること。

Ⅱ．施設維持管理業務

1．総則

(1) 施設維持管理業務の目的

斎場の機能を維持し、利用者にとってより快適な施設となるよう、建物、建築設備、火葬炉、植栽・外構等を常時適切な性能及び状態に維持管理すること。

(2) 施設維持管理業務実施の考え方

業務の実施に当たっては、事業年度毎の開始前に、施設維持管理業務年度計画書（以下「年度計画書」という。）を作成し、市の確認を受けた上で、本件施設の維持管理業務を実施すること。また年度計画書の作成にあたっては市が策定する中長期保全計画も考慮すること。

- ① 維持管理は、予防保全を基本とすること。
- ② 環境を良好に保ち、施設利用者の健康被害を防止すること。
- ③ 建築物（付帯設備を含む。）が有する性能を保つこと。
- ④ 劣化等による危険・障害の未然防止に努めること。
- ⑤ 省資源、省エネルギーに努めたエネルギー管理を実施すること。
- ⑥ ライフサイクルコストの削減に努めること。
- ⑦ 建築等の財産価値の確保を図ること。
- ⑧ 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努めること。
- ⑨ ISO14001 に準じた環境マネジメントの構築をすること。
- ⑩ 故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努めること。

(3) 施設維持管理業務の対象

施設維持管理業務を下記業務に区分し、本書に定めるとおりとする。ただし、売店コーナーの清掃業務については指定管理者の業務対象外とする。

- ① 建物保守管理業務
- ② 建築設備保守管理業務
- ③ 火葬炉保守管理業務
- ④ 清掃業務
- ⑤ 植栽・外構維持管理業務
- ⑥ 警備業務

業務のサービス基準は、この本書に加え、最新版「建設保全業務共通仕様書」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修、以下「保全業務共通仕様書」という。）に準拠すること。

「保全業務共通仕様書」に示された仕様によるものと同水準のサービスを第一の達成目標として作業仕様を策定することとするが、点検の回数及び方法等については遵守する必要はないものとする。

(4) 施設維持管理業務責任者

- ① 指定管理者は、施設維持管理業務責任者を配置し、施設維持管理業務を総合的に把握し調整すること。なお、施設維持管理業務責任者は兼務でも構わない。
- ② 指定管理者は、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任する

こと。

(5) 施設維持管理業務体制の届出

施設維持管理業務の実施に当たっては、その実施体制を市に届け出ること。

(6) 施設維持管理業務報告書

指定管理者は、日々の施設維持管理業務に関して、施設維持管理業務報告書を作成し、市に月1回提出すること。

(7) 点検及び保守への対応

点検及び保守への対応は、年度計画書に従って速やかに実施すること。

(8) 点検・業務記録の作成及び保管

指定管理者は、施設維持管理業務の記録として、点検記録、業務記録及び整備・事故記録を作成すること。各記録は、指定期間中及び指定期間後5年間は保管すること。

(9) 異常時の報告

指定管理者は、施設維持管理業務実施において発見された異常箇所、事故その他報告を要すると認められる事態が生じた場合は、速やかにその旨を市に報告すること。

(10) 非常時の対応

- ① 事故・災害等への対応についてあらかじめ市と協議し、防災計画を策定すること。
- ② 施設維持管理業務責任者は、事故・災害等が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに被害拡大の防止に必要な措置を取るとともに、市及び関係機関に通報すること。
- ③ 非常時に、夜間や休場日も含め速やかに対応できる連絡体制を構築すること。

(11) 法令等の遵守

施設維持管理に必要な関連法令、技術基準等を充足した計画書を作成し、それに基づき業務を実施すること。

2. 建物保守管理業務

(1) 建物保守管理業務の内容

①建物保守管理業務

斎場の性能及び機能を維持し、サービス提供やその他の各種業務が安全かつ快適に行われるよう、関係法規等の定めにより、建築物各部の点検、保守及び年度当初に市があらかじめ計画した大規模な改築及び維持補修等以外の修繕を実施する。

②環境衛生管理業務

建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づき、ゴキブリ、ダニ、その他の害虫の駆除、空気環境測定、受水槽等の清掃、飲料水水質検査等を実施すること。

項目	数量	回数等
(1) 受水槽清掃	1槽	年1回
(2) 水道法法定点検	一式	年1回

(3) 空気環境測定	一式	年6回
(4) 害虫駆除	一式	年2回

(2) 建物保守管理業務の対象

施設のうち、建築に関する部分を対象とする。

(3) 建物保守管理業務の実施

- ①指定管理者は、利用者が安全かつ快適に斎場を利用することができるよう、始業前に斎場全体の巡視を行い、危険箇所、破損箇所、不具合箇所等の有無を確認すること。
- ②修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、修繕を実施する。

(4) 建物保守管理業務の基準

実施設計図書に定められた所要の性能及び機能を保つこと。

- ① 屋根
 - ・ 漏水がないこと。
 - ・ ルーフドレン、樋等が詰まっていないこと。
 - ・ 金属部分が錆び、腐食していないこと。
 - ・ 仕上げ材の割れ、浮きがないこと。
- ② 外壁
 - ・ 漏水がないこと。
 - ・ 仕上げ材の浮き、剥落、ひび割れ、チョーキング、エフロレッセンスの流出がないこと。
- ③ 地下ピット
 - ・ 地下ピットの防水性が維持されること。
- ④ 建具（内・外部）
 - ・ 可動部がスムーズに動くこと。
 - ・ 定められた水密性、気密性及び耐風圧性が保たれること。
 - ・ ガラスが破損、ひび割れしていないこと。
 - ・ 自動扉及び電動シャッターが正常に作動すること。
 - ・ 開閉・施錠装置が正常に作動すること。
 - ・ 金属部分が錆び、腐食していないこと。
 - ・ 変形、損傷がないこと。
- ⑤ 天井・内装
 - ・ ボード類のたわみ、割れ、外れがないこと。
 - ・ 仕上げ材の剥がれ、破れ、ひび割れがないこと。
 - ・ 塗装面のひび割れ、浮き、チョーキングがないこと。
 - ・ 気密性を要する部屋において、性能が保たれていること。
 - ・ 漏水、かびの発生がないこと。
- ⑥ 床
 - ・ ひび割れ、浮き、又は磨耗及び剥がれ等がないこと。
 - ・ 防水性能を有する部屋において、漏水がないこと。
 - ・ 歩行に支障がないこと。
- ⑦ 手すり
 - ・ ぐらつき等機能に問題がないこと。

3. 建築設備保守管理業務

(1) 建築設備保守管理業務の内容

建築基準法、労働安全衛生法、消防法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、水道法、電気事業法等に基づき、非常用設備、昇降機、消防設備、環境衛生設備、給排水設備、電気設備等に対する定期調査・定期検査、定期点検等を行うこと。また、斎場の性能及び機能を維持し、サービス提供やその他の各種業務が安全かつ快適に行われるよう、適切な年度計画書を作成し、これに基づき運転、監視、点検、保守、修繕、交換、調整等を実施すること。

(2) 建築設備保守管理業務の対象

施設を機能させるため、各種建築設備及び備品を対象とする。ただし、火葬炉設備については「4. 火葬炉設備保守管理業務」によることとする。

- ・ 運転監視業務
- ・ 日常巡視点検業務
- ・ 定期点検・測定・整備業務

定期点検・測定・整備業務

項 目	数 量	回数等
(1) 電気工作物保守点検	一式	年 1 回
(2) 放送設備点検 (非常・業務)	一式	年 2 回
(3) 発電機設備保守点検	一式	年 2 回 総合点検 7 年 1 回 (次回 R7 予定)
(4) 非常用照明設備点検	一式	年 2 回
(5) 蓄電池設備点検	一式	年 2 回
(6) 自動ドア等保守点検	64 面	年 1 回
(7) 電話設備点検	一式	不具合時対応
(8) 時計設備点検	一式	不具合時対応
(9) 式場音響設備点検	5 組	不具合時対応
(10) 太陽光発電設備点検	一式	不具合時対応
(11) 誘導灯設備点検	一式	年 2 回
(12) 監視カメラ保守点検	一式	年 1 回
(13) 自動火災報知器設備点検	一式	年 2 回
(14) 駐車場管制設備保守点検	一式	不具合時対応
(15) 雨水濾過設備保守点検	一式	年 2 回
(16) 井水濾過設備保守点検	一式	年 2 回
(17) 池ろ過設備保守点検	一式	年 2 回
(18) 汚水・雑排水調整槽清掃	一式	年 2 回
(19) 消防設備保守点検		
①防火防煙設備	一式	年 2 回

②屋内消火栓設備	一式	年2回
③屋外消火栓設備	一式	年2回
④泡消火設備	一式	年2回
⑤不活性ガス設備	一式	年2回
⑥粉末消火設備	一式	年2回
⑦消火器	一式	年2回
⑧防火対象物定期点検報告	一式	
(20) 空調設備保守点検		
①冷温水発生機	2基	年2回
②冷却塔 *冷房運転期間中は毎月、冷却塔内の清掃等を行い水質を保つこと。	2基	年2回 *冷房運転期間毎月
③膨張タンク	1台	年1回（常勤者の目視点検）
④ヘッダー類	5台	年1回（常勤者の目視点検）
⑤薬液注入装置	1台	年2回
⑥空調用ポンプ類	8台	年1回
⑦空気調和機	11台	年1回（常勤者の目視点検）
⑧ファンコイルユニット		
・点検整備	58台	年1回
・フィルター洗浄	58台	年4回
⑨氷蓄熱式ヒートポンプエアコン		
・点検整備	11台	年1回
・フィルター洗浄	10台	年4回
⑩ガスヒートポンプエアコン		
・室外機点検	8台	通年
・フィルター洗浄	26台	年4回
⑪還風機	4台	年1回（常勤者の目視点検）
⑫ヒートポンプ式パッケージ		
・室外機点検	13台	年1回
・フィルター洗浄	22台	年4回
⑬全熱交換換気扇		
・点検整備	41台	年1回
・フィルター洗浄	41台	年4回
⑭送風機・排風機	104台	年1回（常勤者の目視点検）
⑮フィルターユニット		
・活性炭フィルター交換	4台	年1回

⑩オゾン脱臭装置	12 台	不具合時対応
⑪排煙機	1 台	年 1 回（常勤者の目視点検）
(21) E V 保守点検	10 台	年 12 回
(22) 予約・案内表示システム保守点検	一式	年 2 回
(23) ガス漏れ火災報知器点検・交換	一式	年 2 回
(24) その他		
①中央監視設備	一式	通年
②自動制御設備	一式	通年
③加圧給水ポンプユニット（上水）	一式	年 1 回
④加圧給水ポンプユニット（雑用水）	一式	年 1 回
⑤電気温水器点検	28 台	月 1 回
⑥ガス給湯器	2 台	不具合時対応
⑦軽油地下タンク漏えい点検	一式	月 1 回（危険物取扱者乙種 4 類資格者目視点検） 3 年 1 回（法令点検）
⑧電気設備・電灯・動力盤点検	一式	月 1 回
⑨設備機器・建築物・建具点検	一式	月 1 回
⑩机上照度測定	事務作業机	年 2 回

（3） 建築設備保守管理業務の基準

法定点検もしくはそれ以上の設備点検を実施するとともに、実施設計図書に定められた所要の性能及び機能を保つこと。

4. 火葬炉保守管理業務

（1） 火葬炉保守管理業務の対象

施設のうち、火葬炉設備に関する部分を対象とする。

- ・ 運転監視業務
- ・ 日常巡視点検業務
- ・ 定期点検・測定・整備業務

（2） 火葬炉保守管理業務の実施

修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、適宜修繕等を実施すること。なお、指定管理者の責めによらない事由により修繕等が必要と思われる場合についてはその責任と負担について協議を行うこと。

（3） 火葬炉保守管理業務の基準

炉メーカーのマニュアル及び実施設計図書に定められた所要の性能と機能及び公害防止

基準を遵守すること。

5. 清掃業務

(1) 清掃業務の対象

① 日常清掃及び定期清掃の対象

次に示す日常清掃、定期清掃及び外構清掃の項目において指定された範囲とする。ただし、清掃に危険が伴う部分及び売店コーナーを除くこととする。

- ・ 日常清掃業務
- ・ 定期清掃業務
- ・ 外構清掃業務

(2) 清掃業務の要求方針

- ①目に見える埃、シミ、汚れがない状態を維持し、見た目に心地良く、衛生的でなければならない。
- ②清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施すること。
- ③個別箇所毎に日常清掃、又は定期清掃を組合せ、業務を実施すること。

(3) 日常清掃の基準（範囲：施設全般）

① 床

- ・ 床仕上げに応じた適切な方法により埃、ごみのないようにすること。

② ごみ箱、汚物容器、厨芥入れ等

- ・ 始業前までには内容物が全て空の状態になっており、汚れが付着していない状態にすること。

③ トイレ、ユニットバス

- ・ 衛生陶器類は適切な方法により見た目に清潔な状況に保つこと。
- ・ トイレトペーパー、消毒用品等は常に補充されている状態にすること。
- ・ 間仕切は落書き、破損がない状態に保つこと。
- ・ 洗面台は常に水垢の付着や汚れがない状態に保つこと。
- ・ 鏡はシミ、汚れがついていない状態を保つこと。

④ その他の内部付帯施設（流し台、ミニキッチン、サイン、備品等）

- ・ 清潔な状態を保つこと。

(4) 定期清掃の基準（範囲：施設全般）

① 床

- ・ 埃、シミ、汚れがない状態を保つこと（繊維床を除く。）
- ・ 繊維床の場合は、埃、汚れがない状態を保つこと。

② 壁・天井

- ・ 表面全体を埃、シミ、汚れのない状態に保つこと。
- ・ 壁面は定期的に拭き上げ清掃を行うこと。

③ 照明器具、時計、換気口

- ・ 埃、汚れを落とし、適正に機能する状態に保つこと。

- ④ 窓枠、窓ガラス
 - ・ 汚れがない状態に保つこと。
- ⑤ 金属部分、手すり、扉、扉溝、スイッチ類
 - ・ 埃、汚れがない状態に保つこと。

(5) 外構清掃の基準

- ・ 敷地内のごみ等が周辺に飛散して美観を損ねることを防止すること。
- ・ 屋外排水設備（敷地内の側溝、配水管、排水桝等）の水流をごみ、落ち葉等で阻害しないこと。
- ・ 玄関周りの水洗い・除塵等や建物周囲のごみ拾い等を行うこと。
- ・ 門扉は開閉がスムーズである状態を保つこと。

(6) 清掃用具・衛生消耗品等の負担

清掃用具、洗剤等の資機材やトイレトペーパー等の衛生消耗品の補充は、全て指定管理者の負担とする。

(7) 資機材の保管

資機材及び衛生消耗品は、整理・整頓し、衛生的に保管すること。

(8) ごみの収集・集積・処理

ごみは、ごみ置き場（集積所）に収集・集積し、処理については指定管理者の責任と負担において適切に処理すること。

6. 植栽・外構維持管理業務

(1) 植栽・外構維持管理業務の内容

場内の植栽を美しい状態に維持するとともに、外構を安全かつ快適な状態に維持すること。

(2) 植栽・外構維持管理業務の対象

- ① 植栽
 - ・ 敷地内植栽等
- ② 外構
 - ・ 施設
駐車場ライン、門扉、塀、擁壁等コンクリート構造物、外灯等・敷地地盤アスファルト舗装面等
 - ・ 地中設備
排水桝等

(3) 植栽・外構維持管理業務の基準

- ① 植栽
 - ・ 植栽を良好な状態に保ち、かん水を行い、害虫や病気から防御すること。
 - ・ 繁茂しすぎないように適宜剪定、刈り込みを行うこと。
 - ・ 風等により倒木しないように管理を行うこと。
 - ・ 施肥、除草等は、計画的に行うこと。

② 外構

- ・ 各施設、設備とも本来の機能を発揮できる状態に保つこと。

(4) 薬剤散布、施肥

薬剤散布、又は化学肥料の使用に当たっては、関連法令を遵守し周辺環境等に十分配慮し行うこと。

7. 警備業務

(1) 警備業務の対象

敷地内の建築物を含むすべての財産の保全及び出入者への対応等

(2) 警備業務の基準

- ① 24 時間、365 日警備を行うこと。
- ② 常駐警備担当人員は、2 人以上とする。ただし、機械警備との併用も可能とする。
- ③ 警備担当者は、勤務時間中は職務にふさわしい制服を着用すること。
- ④ 火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止するため、警備マニュアルを作成し、実施すること。

(3) 警備業務の内容

- ① 出入者監視業務
 - ・ 出入者管理及び不審者の侵入を防止すること。
- ② 巡回業務
 - ・ 定期的に施設内を巡回して不審者、不審物及び施設内の異常個所の発見に努めるとともに、安全を確認すること。
 - ・ 不法侵入者を発見した場合は、警察への通報等適切な処置を講じること。
 - ・ 巡回中に不審物を発見した場合には、警察への通報等適切な処置を講じること。
 - ・ 火災、盗難及び風水雪害の早期発見と予防に努めること。
 - ・ 拾得物、遺失物を保管し、記録すること。
- ③ 緊急事態への対応
 - ・ 火災が発生したときは、会葬者等を安全な場所まで誘導するとともに、消火器等を使用して消防車が到着するまで初期消火にあたること。
 - ・ 警報表示装置が発報した場合には、現場に急行し、応急措置を行うこと。
 - ・ その他緊急の事態が発生したときは、現場に急行し、応急措置を行うこと。
 - ・ 火災等の緊急の事態が発生したときは、直ちに市及び関係機関に連絡・通報すること。
 - ・ 地震や風水雪害による災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに初期措置を取ること。

Ⅲ. 施設運營業務

1. 総則

(1) 施設運營業務の目的

斎場の円滑な運営を実現し、利用者にとって最良の斎場となるよう、行き届いたサービスの提供を目指して運営すること。

(2) 施設運營業務実施の考え方

業務の実施に当たっては、事業年度毎の開始前に施設運營業務年度計画書（以下「年度計画書」という。）を作成し、市の確認を受けた上で、本件施設の運營業務を実施すること。

- ① 指定管理者は、本件施設の円滑な運営、安全性の確保、利便性の向上、快適性の維持を目指し、施設の運營業務を行うこと。
- ② 指定管理者は、斎場に関する十分な理解を深め、遺族に対して思いやりに基づいた謙虚で親切な対応を心がけること。
- ③ 指定管理者は、利用者の立場に立った良質なサービスの提供を実施するとともに、常に公平な姿勢を保ち、利用者に接すること。
- ④ 指定管理者は、職員が施設利用者及び葬祭業者等から、心づけを受領することを禁止する。心づけは、金銭だけでなく、物品も含むものとし、中元歳暮等を受領することも禁止とする。心づけや中元歳暮等の受領が判明した場合の罰則を就業規定等に明記し、職員に徹底すること。

(3) 施設運營業務の対象

施設運營業務を下記業務に区分し、この仕様書に定めるとおりとする。ただし、売店コーナーの運營業務については指定管理者の業務対象外とする。

- ① 予約業務
- ② 受付業務
- ③ 炉前業務
- ④ 火葬業務
- ⑤ 収骨業務
- ⑥ 待合室業務
- ⑦ 残骨灰処理業務
- ⑧ 式場業務
- ⑨ 霊きゅう自動車業務
- ⑩ 葬儀用祭壇貸出業務

(4) 開場日数

- ① 年間開場日数
 - ・ 年間300日以上とする。
- ② 休業日
 - ・ 火葬施設の定期休業日は1月1日及び市長が別に定める日とする。なお、市長が別に定める日は年度当初に定めるものとし、原則として友引の日を休業日とする。しかし火葬需要等により、友引のうち最大10日間を開場する場合がある。

- ・ 葬儀式場の定期休業日は1月1日とする。

(5) 開場時間

- ① 火葬施設は午前9時から午後5時までとする。ただし、火葬炉の稼働状況等を踏まえ市の指示により、午後6時まで延長できるものとする。
- ② 葬儀式場は午前9時から午後10時までとする。開場時間外に遺族が施設内に滞在することにも対応すること。

(6) 施設運營業務責任者

- ① 指定管理者は、施設運營業務責任者を配置し、施設運營業務を総合的に把握し計画的な運営に努めること。なお、施設運營業務責任者は兼務でも構わない。
- ② 指定管理者は、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任すること。

(7) 施設運營業務体制の届出

施設運營業務の実施に当たっては、その実施体制を市に届け出ること。

(8) 施設運營業務報告書

指定管理者は、施設の日々の施設運營業務に関して、施設運營業務報告書を作成し、月に月1回提出すること。

(9) 業務記録の作成及び保管

指定管理者は、施設運營業務の記録として、業務記録及び事故記録を作成すること。各記録は、指定期間中及び指定期間後5年間は保管すること。

(10) 火葬予約状況の報告と協議

指定管理者は毎日、火葬施設の予約状況を確認し、5日を超える予約待ち（火葬施設の使用に関し、確認日から起算して6日目以降にしか予約できない状況をいう）が生じている場合には市に報告し、市との開場日及び開場時間にかかる協議に応じること。

(11) 異常時の報告

指定管理者は、施設運營業務において予期せざる不都合な事態が発生した場合は、施設運營業務責任者を通じて、市に対して速やかに報告すること。

(12) 公平性の確保

指定管理者は、斎場業務が公共事業であることを鑑み、利用者の公平な利用を確保しなければならない。

(13) 利用者の感情への配慮

指定管理者は、斎場利用者の心情を鑑み、不愉快な印象を与えないよう常に配慮しなければならない。

(14) 法令等の遵守

施設運営に必要な関連法令等を充足した年度計画書を作成し、それに基づき業務を実施すること。

(15) 情報公開及び個人情報保護

・情報公開

指定管理者は、千葉市情報公開条例を遵守するとともに、千葉市が作成したモデル規定（千葉市〇〇センター指定管理者情報公開規定準則及び千葉市〇〇センター指定管理者情報公開事務処理要領準則）に従い自ら情報公開規定を作成し、本施設の管理運営にあたり作成又は取得した文書等のうち、公開の必要な情報に関する開示請求に対して、適切に対応するとともに、必要な措置等を講じること。

・個人情報保護

指定管理者は、千葉市個人情報保護条例を遵守するとともに、千葉市指定管理者等個人情報保護規定に従い、本施設を管理運営するにあたり知りえた市民等の個人情報について、漏洩、滅失又は毀損の防止等、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。また、運営及び維持管理業務に従事している者又は従事していた者は、個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

2. 予約業務

(1) 予約業務の内容

① 予約受付業務

- ・斎場の予約については、火葬実施日の10日前から受付することが可能である。
- ・千葉市へ葬祭業者登録（ID登録）を申請し、IDが付与された業者等の火葬施設、葬儀式場の予約については、予約システムを活用し、未登録業者や個人利用者からの火葬施設、葬儀式場の予約については、電話及び受付窓口で受付ける。（夜間については警備業務との兼務可）
- ・霊安室、霊きゅう自動車、葬儀用祭壇貸出の予約についても電話により受付ける。
- ・職員は、予約システムを活用すること。
- ・予約システムによる予約の場合は、確認票がファックスで送信されるため、内容を確認し不明点は確認を行い、職員はそれに基づきデータ入力を行う。
- ・火葬施設、葬儀式場の電話及び受付窓口による予約の場合は、申請書類に記入いただき、職員が内容を確認し、データ入力を行う。なお、夜間受付分については、職員は翌日電話等で内容を確認のうえデータ入力を行う。また、予約システムに係る葬祭業者登録（ID登録）の登録番号管理を行う。

② 人体の一部等の予約受付業務

職員は、人体の一部等の予約を受けたときは、通常の火葬スケジュールを配慮しながら、火葬時間について説明し申請者の理解を得たうえで予約業務を行うこと。

(2) 予約業務の基準

① システムへのデータ入力

入力されたデータがそのまま表示システムに連動するため、職員は、氏名等に誤りがないうよう、細心の注意を払ってデータ入力を行わなければならない。特に人体の一部等については、表示方法を確認したうえで、細心の注意を払ってデータ入力を行わなければならない。

② web 予約の周知

葬祭業者の利用にあたっては、ID登録及びweb上での予約が必要であることから、新規業者から問い合わせがあった場合には、予約までの手続き等に関する説明を行うこと。

3. 受付業務

(1) 受付業務の内容

① 駐車スペースの説明並びに会葬関係車両の誘導

職員は、駐車スペースの混雑状況を常に把握すること。混雑状況に応じて既存の施設を活用を図り、安全性を確保したうえで、会葬者が可能な限り多く駐車できるよう適切に案内すること。職員は、場内における交通安全には十分配慮し、特に、霊きゅう自動車が施設内に円滑に入場できるよう適切な措置を講じること。また、火葬集中時には、霊きゅう自動車や会葬関係車両が同時に到着してエントランス等が混雑することがないように、火葬の受付時間を調整すること。

② 書類等の確認

指定管理者は、利用者から千葉市斎場使用許可申請書等の提出を受けたときは、その内容を確認する。申請書等に不備がある場合には、利用者に不備内容の修正補完を求める。

③ 使用許可業務

指定管理者は、斎場の使用については、利用者から千葉市斎場施設使用許可申請書、火葬許可証、その他市長が必要と認める書類等の提出を受け、条例に基づき各施設の使用許可書を交付する。

千葉市斎場施設使用料減免申請書の提出を受けたときは、添付書類を確認後、使用を許可し、千葉市斎場使用料減免申請書を市へ回送する。(使用料減免の決定は、市が行う。)

④ 使用料等の徴収

斎場の各施設の使用料及び証明書の発行手数料は、条例により定められている。指定管理者は、条例に定める金額を窓口において徴収し、領収書を発行する。(霊きゅう自動車、葬儀用祭壇貸出に係る使用料を除く。) なお、つり銭及び領収書については、指定管理者が用意し、領収書には、「斎場徴収事務受託者名」を明記する。指定管理者は、使用料金表を作成印刷し、利用者の求めに応じて配布できる用意をしておくこと。

⑤ 現金出納簿の作成

指定管理者は、収納した現金の出納簿を作成しなければならない。

⑥ 火葬許可証等への記入等

指定管理者は、火葬を行ったときは、火葬許可証等に火葬をおこなった日時を記入する。火葬許可証には火葬場管理者の署名押印を行って利用者に返却する。

⑦ 火葬証明書・分骨証明書の交付・証明手数料の収納

利用者から火葬証明交付申請書(様式第1号及び様式第2号)があったときは、申請者と死亡者の関係、火葬記録を確認のうえ火葬証明書(様式第3号及び様式第4号)を交付する。分骨証明書については、火葬当日、斎場で分骨するものに限り交付するものとし、後日申請があった場合には、確認ができないため交付しない。

いずれの場合でも、証明書を発行したときは、千葉市証明手数料条例に規定する手数料を収納する。

⑧ 使用料等の納入

指定管理者は、徴収した使用料及び手数料を市指定の現金払込書により徴収した日又は翌日(当該日が金融機関の休業日にあたるときは、その日以後直近の休業日でない日)に指定金融機関等に払い込む。

現金払込書は、各使用料、手数料ごとにそれぞれ作成すること。

⑨ 割付けと案内

受付確認時に表示システムにより控室等の割付けを行う。この時、使用状況等に合わせ、部屋の割付け判断や調整を行う。また、利用者への割付け部屋への案内や施設利用の案内、予約や申請方法等の説明等について、丁寧に対応する。

⑩副葬品等の説明

入炉及び火葬に際して、火葬炉及び環境に有害危険となりうる副葬品、ペースメーカーについて納めないよう周知に努め、確認をおこなうこと。

⑪その他

その他、指定管理者は、斎場の利用者の受付に伴う業務を行う。

(2) 受付業務の基準

①関係法規の遵守

指定管理者は、斎場管理に関連する墓埋法、地方自治法、条例、規則、市証明手数料条例、市個人情報保護条例、市会計規則等の該当箇所に習熟し、それらに従って適正に業務を行わなければならない。

②利用者待ち時間の短縮

指定管理者は、職員の適正な配置により、受付窓口における利用者の待ち時間を短縮するよう努めるなど、サービス低下のないよう配慮しなければならない。

③使用料等の納入

指定管理者は、徴収した使用料等を千葉市会計規則に規定する日までに現金払込書により指定金融機関等に払い込まなければならない。

④その他

条例では、斎場の利用者についての制限はなく、市外居住者の利用も可能であり、基本的に市民、市外居住者の対応は同一とする。(ただし、条例では使用料について、それぞれの額を定めている。)なお、指定管理者は、墓埋法において、「火葬場の管理者は、火葬等の施行が円滑に行われ、死者に対する遺族等関係者の感情を損なうことを防止し、公衆衛生その他公共の福祉に反する事態を招くことがないよう、正当な理由がない限り火葬の申込を拒んではならない。」とされていることに留意する。条例第7条に使用の不許可について規定しているが、指定管理者は、その判断について慎重に行わなければならない。

4. 炉前業務

(1) 炉前業務の内容

①エントランスでの受入れ

職員は、受入れ準備を整え、受付後に進行する霊きゅう自動車及び送迎車、会葬者をエントランスまで誘導・案内を行う。誘導・案内を行う際には、エントランス等の混雑防止を念頭に行うこと。

②告別室への誘導

職員は、告別室を利用者の宗教等の希望に応じた準備を整え、霊きゅう自動車到着時に、柩を霊きゅう自動車から柩運搬車に乗せ換えるとともに、遺族関係者を告別室へ円滑に誘導する。また、式場利用者が火葬を行う場合は、式場より式場用柩運搬台車等で出棺した柩を運搬車に載せ換えるとともに、遺族関係者を告別室へ円滑に誘導する

③火葬炉への誘導

職員は、告別終了後、遺族関係者を見送りホール及び炉前ホールへ誘導し、喪主等の遺族代表者立会いのもとに、柩を安全に入炉する。入炉に際しては、喪主等に名前や炉番号を確認し、焼骨の取り違い事故が発生しないよう対策を講じること。また、火葬中の待合室の利用について説明する。

(2) 炉前業務の基準

①利用者待ち時間の短縮

指定管理者は、職員の適正な配置により、炉前における利用者の待ち時間を短縮するよう努めるなど、サービス低下のないよう配慮しなければならない。

②告別室での供物の取り扱い

職員は、喪主等の遺族関係者が供物等を持参した場合は、告別終了後に供物等を持ち帰るよう指導する。

③その他

その他、問題が生じたときは、担当者限りで処理せず、指定管理者が誠意を持って対応すること。

5. 火葬業務

(1) 火葬業務の内容

①火葬業務

職員は、適切な焼骨の状態になるまで、安全に火葬を行うこと。副葬品の残さは、指定管理者の判断で除去することなく出炉すること。

②その他の火葬（人体の一部等）

職員は、適切な焼骨の状態になるまで、安全に火葬を行う。また、焼骨が発生しないものについても同様に、適切な状態になるまで、安全に火葬を行うこと。

③火葬炉点検業務

職員は、機械故障などが発生しないよう、日ごろから火葬炉の点検保守に努めること。万が一、火葬中に機械トラブルが発生した場合には、原因追跡を行い、安全を優先したうえで火葬の続行・完了に最大限の努力をすること。

(2) 火葬業務の基準

①適正な火葬時間の維持

職員は、会葬者の混雑発生を避けるよう努めることとし、繁忙日等には、適宜、利用者等の理解を得て、円滑に火葬業務を終了させるよう努めなければならない。また、指定管理者は、職員の適正な配置について考慮しなければならない。

②焼骨の持ち帰り

職員は、焼骨が発生するものについては、部分収骨の希望の有無を確認すること。使用者等が部分収骨を希望する場合には、残りの焼骨については残骨灰と合わせて適正に処理すること。この場合、引取りを希望しなかった焼骨の一部の取扱いについて、別途市が定める書式により使用者に同意させること。

③火葬炉保守点検

火葬炉の性能及び機能を維持するため、火葬炉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、監視、点検、保守、修繕、交換、調整等を実施すること。毎年、運転・監視業務、日常点検、巡視業務、定期点検、測定、整備業務等からなる火葬炉設備保守管理業務年間計画書を作成し、これに基づき計画的な火葬炉等の保守点検を実施する。

④環境保全業務

職員は、火葬炉の運転に際しては、環境保全に配慮して関係法規を遵守し、さらに一層の削減に努めなければならない。

⑤その他

その他、問題が生じたときは、担当者限りで処理せず、指定管理者が誠意を持って対応

すること。

6. 収骨業務

(1) 収骨業務の内容

①収骨業務

職員は、収骨器の状態等を事前に確認し、預かる。喪主等の前で焼骨を火葬炉から出炉し、焼骨の確認をいただく。副葬品の残さについては、喪主及び遺族関係者の同意を得たうえで処理する。その後移動する収骨前室では、焼骨を収骨台に乗せ換え収骨室へ移動する。職員は、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適切な指導・補助を行う。収骨終了後、喪主及び遺族関係者の円滑な退出を誘導する。

②焼骨の整形と骨上げ方法の説明

喪主等の遺族関係者が安全かつ手際よく収骨できるよう、焼骨を整えること。喪主等の遺族関係者が骨上げを行う前に注意事項を説明すること。指定管理者は、収骨業務を担当する職員に対して十分な研修を実施し、常に一定した収骨作業に努めること。

(2) 収骨業務の基準

①適正な収骨時間の維持

職員は、会葬者の混雑発生を避けるよう努めることとし、繁忙日等には、適宜、利用者等の理解を得て、円滑に収骨業務を終了させるよう努めなければならない。また、指定管理者は、職員の適正な配置について考慮しなければならない。

②収骨方法の説明と補助

職員は、収骨方法の説明について、喪主等の遺族関係者が理解できるよう務めなければならない。また、適宜会葬者の宗教に合わせて行うものとする。

③ 焼骨の持ち帰り

使用者等に部分収骨を希望するか再度確認し、適切に対応すること。

④事故防止体制の確立

指定管理者は、焼骨の取り違い事故や会葬者等の火傷事故が発生しないように万全の体制をとらなければならない。

⑤焼骨に関する知識の習得

職員は、焼骨に関する会葬者等の質問に対して的確に回答できるよう、焼骨に関する知識を習得しておくこと。

⑥その他

その他、問題が生じたときは、担当者限りで処理せず、指定管理者が誠意を持って対応すること。

7. 待合室業務

(1) 待合室業務の内容

指定管理者は、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、あらかじめ市の承認を得て待合室使用規則と説明書を作成し、規則に応じて、湯茶の準備、片付け等を行うこと。また、待合室の整理整頓を行い、次の利用者が利用可能な状態にすること。

(2) 待合室業務の基準

- ①指定管理者は、待合室の利用方法や注意事項を簡潔に記した説明書を作成し、待合室利用者に配布すること。
- ②待合室を効率的に使用できるように、適正な人員配置を行うこと。

8. 残骨灰処理業務

(1) 残骨灰処理業務の内容

①残骨灰の運搬・処理・選別

残骨灰については処理施設に運搬し、無害化处理等を実施し、残骨灰を残骨・有価物・その他残さ類に選別するものとする。

②残骨の埋蔵

残骨とは残骨灰に含まれる人体の遺骨をいう。残骨は指定管理者が所有または提携する墓地等に埋蔵するものとする。ここでいう墓地等とは墓地、埋葬等に関する法律（昭和 23 年 5 月 31 日法律第 48 号）に規定されている「墓地」「納骨堂」のうち都道府県知事等から現に許可を受けているものをいう。

③有価物の精錬

残骨灰に含まれる金・銀・プラチナ・パラジウム等の有価物については残骨灰から選別後、売却可能な状態に精錬し、市に返還するものとする。売却可能な状態とは、ホールマークの打刻や証明書の添付により、一般的な商慣習に照らして、当該有価物を第三者に売却できる状態をいう。市への引き渡しは年 1 回を原則とし、市の指示する方法により行うものとする。

④その他残さ類の処理

その他残さ類とは残骨灰に含まれる、残骨及び有価物以外のものをいう。これらについては関係法令に従い適切に処分するものとする。

(2) 残骨灰処理業務に関する留意点

①安全対策の実施

残骨灰の収集・運搬・処理においては飛散防止策を講じ、作業に従事する者には防塵マスクを着用させるなど、安全対策にも十分留意すること。

②環境対策の実施

残骨灰の処理・処分に当たっては無害化处理を十分に実施する等、生活環境保全上支障がないよう適切に処理すること。

②市への報告

各工程における作業内容、処理重量及び処理施設等について指定管理者において書式を作成し、事業報告の際に市に報告すること。

④故人の尊厳に関する配慮

業務の実施にあたっては故人の尊厳を害することのないよう丁重に取り扱うこと。

9. 式場業務

(1) 式場業務の内容

①式場貸出業務

・指定管理者は、あらかじめ市の承認を得て式場使用規則及び説明書を作成する。

- ・指定管理者は、通夜開催に際しては、遺族関係者及び本施設の安全が確保できるよう、適切な火元確認、警備活動を行う。
- ・職員は点検票等を用いて、不備・不足のチェックと利用者への利用説明を行う。式場の返却時も点検票等を用いて、備品、消耗品の確認を行い、清掃の不備や備品の破損等があり、使用者による原因が明確な場合は、使用者責任にて現状復帰を求めること。

②霊安室貸出業務

霊安室の使用申請があったときは、使用許可をした後霊安室で適切な保管を行うこと。

③式場清掃業務

指定管理者は、式場利用の終了後、次の利用者が快適に利用できるように、清掃作業を行うこと。廃棄物は、利用者、葬祭業者等による持ち帰りを指導することとし、極力廃棄物を抑制すること。

(2) 式場業務の基準

①祭壇設置補助

式場については、原則部屋貸しだが、職員は、利用者からの依頼があれば祭壇等の設置について補助するとともに、祭壇の使用範囲について説明しなければならない。

②柩搬送補助

職員は、利用者からの依頼があれば柩の搬送について補助する。

③荒天時の柩搬送

荒天時は、式場内を通過して火葬場へ柩を搬送することとし、必要があれば搬送を補助する。

10. 霊きゅう自動車業務

(1) 霊きゅう自動車業務の内容

①霊きゅう自動車業務

喪主及び遺族関係者からの依頼（予約）により、現地へ向い遺体を搬送する。

②使用許可業務

指定管理者（職員）は、予約時もしくは現地到着後、利用者から千葉市斎場施設使用許可申請書の提出を受け、条例に基づき使用を許可する。

③料金表の提示

職員は、予約時もしくは現地着後、喪主あるいは遺族関係者に条例に規定する霊きゅう自動車料金等の案内を行い、目的地まで遺体を搬送した後、条例に基づき使用料を徴収し、領収書を発行する。

④霊きゅう自動車保守点検業務

霊きゅう自動車が安全かつ快適に走行できるよう、指定管理者は霊きゅう自動車に関して定期点検や始業点検を確実に実施すること。

(2) 霊きゅう自動車業務の基準

①同時間帯の複数予約の対応

斎場には、2台の霊きゅう自動車しかないため、同時間帯に複数予約が入った場合は、指定管理者は、その旨を利用希望者に説明し、不快な印象を与えないよう理解を得ること。

②市外居住者の対応

市外居住者からの利用希望があった場合は、条例に規定する使用時間を考慮し、使用許可について判断すること。また、使用不許可の判断をする場合も、不愉快な印象を与えないよう、不許可について理解を得ること。

1 1. 葬儀用祭壇貸出業務

(1) 葬儀用祭壇貸出業務の内容

① 葬儀用祭壇貸出業務

喪主及び遺族関係者からの依頼（予約）により、搬出入用トラックに葬儀用祭壇を積載し、依頼場所へ向い指定された位置に葬儀用祭壇を設置する。

② 使用許可業務

指定管理者（職員）は、予約時もしくは現地到着後、利用者から千葉市斎場施設使用許可申請書の提出を受け、条例に基づき使用を許可する。

③ 使用料の徴収

職員は予約時もしくは現地到着後、喪主あるいは遺族関係者に条例に規定する葬儀用祭壇料金等の案内を行い、葬儀用祭壇を設置した後、条例に基づき使用料を徴収し、領収書を発行する。

④ 葬儀用祭壇の撤収

職員は、貸出完了日までの喪主及び遺族関係者から指定された日時（但し業務時間内に限る）に、葬儀用祭壇を撤収する。

⑤ 搬出入用トラック保守点検業務

搬出入用トラックが安全かつ快適に走行できるよう、指定管理者は搬出入用トラックに関して定期点検や始業点検を確実に実施すること。

(2) 葬儀用祭壇貸出業務の基準

① 同時間帯の複数予約の対応

搬出入用トラックは 1 台であるため、同時間帯に複数予約が入った場合は、指定管理者は、その旨を利用希望者に説明し、搬送時間について調整し理解を得ること。

② 市外居住者の対応

市外居住者からの利用希望があった場合は、条例に規定する使用時間を考慮し、使用許可について判断すること。また、使用不許可の判断をする場合も、不愉快な印象を与えないよう、不許可について理解を得ること。

IV. その他の業務

1. 記録業務

(1) 記録業務の内容

①記録業務

指定管理者は、墓理法に規定される火葬場の管理者に作成が求められている資料及び市が求める資料を作成する。また、指定管理者は、市が必要とするときに、それらの記録を提出しなければならない。

②保管業務

指定管理者は、記録資料の保管を行うこと。記録資料については、個人情報保護法に基づく個人情報保護対策を講じ、外部に流出しないようにしなければならない。

(2) 記録業務の基準

①関係法規の遵守

指定管理者は、関係法規に基づいて、業務を行わなければならない。

②電子火葬台帳の作成

電子火葬台帳は、火葬の都度入力し、毎日バックアップデータを保存するとともに、紙面での火葬台帳の保存を行うこと。

③個人情報、その他情報の管理

指定管理者は、個人情報保護法に準じた個人情報管理を行うこと。その他情報に対しても、情報管理規定、社員研修等の対策を実施し、個人情報と同水準の情報管理を行うこと。

2. 報告業務

(1) 報告業務の内容

①定期報告

指定管理者は、墓理法に規定される火葬場の管理者に作成が求められている資料及び市が求める以下の資料を作成し、翌月の5日までに提出すること。

- ・ 月別施設利用件数報告書（様式第5号）
- ・ 月別収納状況報告書（様式第6号）
- ・ その他市長が必要と認める書類

②事業実績報告業務

指定管理者は、毎年度事業終了後30日以内に、以下の事業実績報告書を市へ提出すること。

- ・ 支出金精算書（概算払）
- ・ 施設の利用状況報告書
- ・ 管理に要した経費等の収支状況報告書
- ・ その他市長が必要と認める書類

③保守管理報告

指定管理者は、建築物や建築設備等の点検を行い、大規模な修繕が必要とされる箇所を発見した場合には、速やかに千葉市へ報告すること。

(2) 報告業務の基準

①報告の期日等

指定管理者は、火葬の状況を墓理法に基づき、毎月 5 日までに市に報告しなければならない。また、指定管理者は、正確な報告を行わなければならない。

②斎場の性能及び機能の維持に向けた対策を講じること。

3. 大規模災害対応業務

(1) 大規模災害対応業務の内容

指定管理者は、大規模災害が発生したときは、千葉市地域防災計画に従い、迅速な対応を行わなければならない。

(2) 大規模災害対応業務の基準

①大規模災害対応業務

大規模災害時には利用者の速やかな安全確保に努めること。また、千葉市地域防災計画に従い、火葬等業務を行うこと。

②防災訓練の実行

指定管理者は、消防法に基づき、職員に対して定期的な防災訓練を実施すること。

③損害等の報告

指定管理者は、大規模災害によって施設に損傷等が生じた場合は、その状況を随時市に報告すること。

④損害等の復旧

指定管理者は、大規模災害によって施設に損傷等が生じた場合は、市と協議のうえ可能な限り早期の復旧に努めなければならない。

⑤指定管理者は、自家発電装置用の軽油貯留設備の取り扱いのため、危険物取扱主任者を配置しなければならない。

4. 庶務業務

(1) 庶務業務の内容

①勤務計画

指定管理者は、職員の勤務計画を立案し、職員の業務内容の監督をおこなうこと。

②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方法等の周知を図るため、本施設に係るパンフレット及びホームページを作成し、配布、公開すること。

③施設視察の受け入れ

指定管理者は、他市町村から斎場視察の申し出があった場合は、施設の業務運営に支障が生じない範囲で、その要望に対応すること。

④修繕等

指定管理者は、指定管理者の判断に基づいて、修繕、消耗品の補充等を行わなければならない。

⑤その他

指定管理者は、その他日常業務に関する業務を行う。

(2) 庶務業務の基準

① 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

本施設の概要、利用方法及び使用料等についてホームページ、リーフレットを作成し、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等に関する情報の提供

カ 本施設における市の施策に沿った事業への協力

② 施設視察の受け入れ

指定管理者は、施設視察の受け入れに際しては、千葉市のイメージが向上するよう努めなければならない。

5. 指定期間終了時の引継業務

(1) 指定期間終了時の引継業務の内容

指定期間最終年度の2月から3月にかけて、現指定管理者から指定管理者となる者に、引継業務を実施すること。

(2) 指定期間終了時の引継業務の基準

新たに指定管理者となる者が、新年度より遅滞なく業務を遂行できるように、斎場運営に関するノウハウを含めて引継ぎを行うこと。

6. その他の施設運営管理業務について

① 指定管理者は、火葬場の管理者として、図面、帳簿書類を備えること。

② 火葬を求めた者、その他死者に関係のある者から閲覧の請求があったときは、拒んではならない。ただし、「関係ある者」とは、死者の遺族、親族等の一定の身分関係にある者が想定されるため、個別に判断すること。また、それ以外の者から個人情報の閲覧請求があった場合は、遺族のプライバシー保護の観点から閲覧を拒否することができる。故人の情報についても同様とする。

③ 火葬場の図面及び帳簿書類については、市保健所の立入検査の際に検査をうけること。

④ 火葬業務において、災害時等を想定し、定期的に軽油による運転試験を行うこと。

⑤ 斎場の性能及び機能の維持に向けた対策を講じること。

⑥ 指定管理期間中に取得した物品については、備品の価格が1個2万円以上のものは千葉市の所有とし、備品登録すること。

⑦ 利用者の意見、要望等を把握し、管理業務に反映するためアンケート調査等を行うこと。また、利用者の苦情には真摯に対応し、必要な場合は千葉市に報告すること。

⑧ 備品について劣化の見られるものは、毎年度計画的に入れ替えを行うこと。

直近3か年の管理運営費（支出の内訳）

【単位：千円】

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
人件費	101,559千円	88,013千円	89,848千円
管理費	233,846千円	252,038千円	244,444千円
合計	355,405千円	340,051千円	334,292千円

別紙

(参 考 資 料)

千葉県斎場における施設及び設備の概要

- 1 諸室
- 2 火葬炉設備
- 3 電気設備
- 4 空調設備
- 5 給排水設備
- 6 昇降機設備
- 7 汚水・雑排水調整槽設備
- 8 予約システム
- 9 植栽関係

※ データについては、施工図面に基づいて記載されておりますので、今後内容が変更される可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

1 諸室

(1)火葬棟

室名	室数	面積(平方メートル)	用途
エントランスホール	2	684.34	火葬棟エントランス
告別室	4	295.50	火葬前の告別の部屋(30~40人収容)
見送りホール	2	147.82	火葬見送りの場(30~40人収容)
炉前ホール	2	293.84	棺入炉の場
収骨室	4	251.41	焼骨を骨壺へ収める部屋(30~40人収容)
収骨ホール	2	89.84	収骨室前のホール 収骨後のお清めを行う場所
収骨前室	2	90.18	焼骨を収骨前に整える部屋
霊安室	1	39.06	霊安前室を含む
炉室	1	581.36	火葬炉の格納及び整備点検スペース
残灰処理室	2	44.21	火葬により発生した残灰保管室
制御室	1	38.68	火葬業務の機器制御や集中制御を行う
休憩室	1	38.68	火葬作業職員の休憩室
除塵機械室	2	719.31	火葬により発生した排気を処理
待合室	6	358.78	火葬から収骨までの待ち時間を会葬単位で使用する部屋(和室1室・洋室5室) (各室30~36人収容)
待合ホール	1	271.45	火葬から収骨までの待ち時間を過ごすホール (60席程度)
売店	1	28.30	待合ホールに設置する施設内売店
事務室	1	72.24	施設管理に係る事務処理全般を行う (応接コーナー・湯沸し室を含む)
会議室	1	30.38	会議・集会用(16席程度)
更衣室・休憩室	3	29.27	職員用休憩室・職員用休憩室1室
委託業者控室	2	38.09	委託業者の更衣室・休憩室
守衛室	1	34.55	守衛室(24時間警備・宿直室含む)
熱源機械室	1	161.83	施設管理に係る熱源機械室
電気室・自家発電室	2	256.18	施設管理に係る電気室・自家発電室
空調機械室	2	228.43	施設管理に係る空調機械室
ガス消火室	1	7.32	自家発電用ガス消火室
ゴミ置き場	1	23.05	施設からのゴミ一時保管場所
倉庫・台車保管庫	6	106.90	書類・備品等の保管・火葬台車の倉庫
洗面化粧室	4	178.35	男女+多目的便所(利用者用3・職員用1)
階段	6	331.70	利用者用2・職員用2
廊下・EV	—	761.13	利用所用EV:4・職員用EV:1
その他	—	113.99	壁泉用ろ過ポンプ室等
計		6,346.17	

(2)待合ブリッジ

室名	室数	面積(平方メートル)	用途
待合ブリッジ・階段	1	257.80	火葬棟と待合棟間のブリッジ
ろ過ポンプ室	1	13.60	会葬庭園内池用のポンプ室
計		271.40	

(3)待合棟

室名	室数	面積(平方メートル)	用途
待合室	8	503.99	火葬棟待合室と同じ(和室1室・洋室7室) (各室30~36人収容)
洗面化粧室	1	53.43	男女+多目的便所(利用者用)
廊下	—	184.87	
その他	—	4.40	E P S ・ D S
計		746.69	

(4)式場棟

室名	室数	面積(平方メートル)	用途
式場1・3 : 100席	2	333.36	通夜・告別式を行う
式場2・4 : 50席	2	239.48	通夜・告別式を行う
式場ロビー1・3	2	158.93	各式場のロビー(受付カウンター含む)
式場ロビー2・4	2	126.82	各式場のロビー(受付カウンター含む)
式場控室1・3	2	74.26	通夜時のお清めに使用:洋室30人程度収容
式場控室2・4	2	75.10	通夜時のお清めに使用:洋室30人程度収容
遺族控室	4	185.37	各式場の遺族控室:12畳(湯沸室・U S 含む)
僧侶控室	4	55.46	各式場の僧侶控室(4畳半)
前室	4	36.70	各式場の倉庫
空調・E V機械室	3	156.83	各式場空調・E V機械室
業者控室	4	35.36	各式場の業者用
配膳室	4	66.40	通夜のお清めの配膳室
倉庫(台車)	5	63.56	式場用の備品倉庫(式場用台車等)
洗面化粧室	4	190.08	各式場毎に男女+多目的便所
廊下・E V	—	972.64	地下連絡通路を含む(利用者用E V : 1 棺兼用E V : 1 職員用 : 1)
階段	2	159.20	利用者用 : 1 職員用 : 1
その他	—	48.57	P H階屋根等
身障者用駐車場	1	42.00	回廊の庇下部にある身障者用駐車場
計		3,020.12	

駐車場棟	2,726.92	スキップフロア方式:182台収容
------	----------	------------------

合計	13,111.30	
----	-----------	--

2 火葬炉設備

燃焼設備	大型炉	14 炉
	超大型炉	2 炉
	燃焼時間	平均 65 分/体
	使用燃料	都市ガス(東京ガス)
排ガス処理	集じん装置	バグフィルター 8 基(2 炉 1 系統)
	ダイオキシン除去装置	触媒方式 8 基(2 炉 1 系統)
案内表示システム	火葬棟	告別室・火葬炉前・収骨室・待合室
	式場棟	エントランス前・式場前
	待合棟	待合室
自動放送システム	全館	

3 電気設備

(1) 建物関係

受電方式	3 相 3 線 6,600V 50Hz 1 回線	
変圧器容量	動力	500kva×2 台、200kva×3 台、
	電灯	200kva×1 台、150kva×2 台、
自家発電設備	型式	屋根閉鎖型
	方式	ガスタービンエンジン
	容量	3 相 3 線 6,600V 1250kva
	燃料	軽油 (タンク容量：30,000 リットル)
特殊照明	火葬棟	炉前ホール・告別室・待合ホール
	式場棟	式場・階段室
太陽光発電設備	太陽電池パネル	10kw×2 基 (火葬棟屋上に設置)
	発電電力	20kw

(2) 外構関係

外灯設備	ポール型照明器具	13 基	太陽光型	3 基
	庭園灯	44 台	ハンドホール	6 個

4 空調設備

熱源	中央熱源方式	ガス焚冷温水発生器+エアハンドリングユニット ファンコイルユニット 範囲：火葬棟客室関係、式場棟ロビー、待合棟待合室
	ガス方式(個別)	ガスヒートポンプパッケージ 範囲：火葬棟待合室、式場、式場控室
	電気方式	氷蓄熱空冷ヒートポンプパッケージ 範囲：事務室、会議室
空冷ヒートポンプパッケージ 範囲：炉室、制御室		

床暖房設備	温水式床暖房 (範囲：式場 4 室)
-------	--------------------

5 給排水設備

衛生器具設備		9 箇所に設置する多目的便所のうち 2 箇所については、オストメイト対応型。多目的便所の便座は温水洗浄式便座。	
給水設備	県水道	用途	生活用水・飲料水
		給水方法	千葉県水道局本管(口径 75mm)で引き込み、受水槽(有効水量 25 立米)に貯留した後、加圧給水。
	雑用水	用途	便所洗浄水・植栽散水・空調用水
給水方法		火葬棟屋根部分の降雨水を集水し、火葬棟下部の雑用水槽(有効水量 214 立米)に貯留・ろ過・殺菌した後、加圧給水。	
	井戸水	用途など	雨水利用のバックアップ用 さく井口径 150A、揚水口径 25A、深さ 120mの井戸を設置。
排水設備	汚水・雑排水	汚水と雑排水の分流方式 農業集落排水施設(本管)へ放流	
	雨水	駐車場棟地下ピット部分に雨水地下貯留槽(有効水量:4,300立米)を設置し、ポンプアップにより排水。(流末は支川都川)	
給湯設備		給湯必要箇所に電気式湯沸器及びガス給湯器を設置	
消火設備	火葬棟・式場棟・待合棟		屋内消火栓設備並びに屋外消火栓設備等
	非常用発電機室		窒素ガス消火設備
	駐車場棟		泡消火設備等
雨水ろ過設備		降雨水を再利用するための雨水ろ過設備(火葬棟)	

6 昇降機設備

火葬棟・待合棟	台数(型式)	6 台(機械室レス式)	
	積載量	1,000kg	
	速度	45m/min	
	停止箇所	2 箇所	
式場棟	台数(型式)	2 台(ロープ式)	1 台(機械室レス式)
	積載量	2,000 kg(ロープ式)	1,000 kg(機械室レス式)
	速度	45m/min	
	停止箇所	3 箇所(ロープ式)	4 箇所(機械室レス式)
駐車場棟	台数(型式)	1 台(機械室レス式)	
	積載量	1,000kg	
	速度	45m/min	
	停止箇所	2 箇所	

7 汚水・雑排水調整槽設備

流量調整ポンプ	2 台	調整槽ブロー	1 台
脱臭装置	1 基	制御盤	1 面
散気装置	8 本	換気扇	1 台
電磁流量計	1 基		

8 予約システム

使用回線	インターネット回線
使用者	主に葬祭業者を想定(事前登録が必要)
機能	<ul style="list-style-type: none"> ・火葬・式場予約情報受付機能 ・火葬・式場予約情報入力機能 ・火葬・式場予約及び使用実績確認機能 ・各種帳票作成機能 ・表示・放送用データ送信機能 ・各種統計出力機能
設置概要 (予約システム関連)	<p>【サーバ・情報端末・プリンタ等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・制御室 電話予約サーバ、表示盤制御サーバ、データベースサーバ、web 予約サーバ、情報端末 1 台 ・事務所 FAX 2 台、カラープリンタ 1 台、レーザープリンタ 3 台、情報端末 3 台、管理端末 1 台、放送システム連携端末 1 台 ・守衛室 情報端末 1 台 <p>【表示盤、タッチパネル】</p> <p>表示盤 48 台 タッチパネル 5 台</p>
参考URL (一般利用者用ページ)	https://chibacity-funeralhall.jp/open/index.aspx

9 植栽関係

平山町 160 号線(進入路)	面積	約 3,600 平方メートル
	高木	クスノキ等(H=3.5~8.0m)
	中低木	ツツジ類等
	地被類	ササ等
斎場構内	面積	約 18,000 平方メートル
	高木	シラカシ・クスノキ等(H=3.5~8.0m)
	中低木	ツツジ類等
	地被類	ササ等
	庭園	回想庭園・やすらぎ庭園・湿生園等
	その他	敷地境界フェンス(L=約 650m)