

別添 1

函館市齋場，戸井齋場，椴法華齋場，南茅部齋場

管理業務処理要領

令和 2 年 5 月

I 目 的

この管理業務処理要領は、函館市斎場、戸井斎場、椴法華斎場、南茅部斎場の管理運営業務を安全かつ円滑に遂行するため、指定管理者が行う業務（以下、「管理業務」という。）の範囲等を定めることを目的とする。

II 業務の範囲

指定管理者は、次に掲げる業務を行うものとし、業務の遂行に際しては、各業務の重要性を十分に認識するとともに、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ものとする。

(1) 斎場の使用許可および制限に関する業務（胞衣産わい物に係るものに限る）

項 目	業 務 内 容	備 考
①申請受付	<ul style="list-style-type: none"> ・「斎場使用許可申請書」の記載指導を行う。 ・「斎場使用許可申請書」の記載内容を確認し、受理する。 ・「斎場使用許可証」と火葬予定表を照合する。 	申請書および許可証等様式作成
②使用許可	「斎場使用許可証」に責任者の印を押印し交付する。	管理者印作成
③使用料徴収	使用料1個につき1千円を徴収する。	詳細については、「(4) 公金収納に関する業務」を参照のこと。

(2) 火葬に関する業務

項 目	業 務 内 容	備 考
①火葬予定確認業務 ※函館市斎場	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、本庁宿直室から届いたFAXでその日の予約の最終確認を行い、火葬予約者確定名簿を作成するとともに宗派等を確認する。 ・確定名簿を火葬担当、湯茶接待業務担当者等に伝達する。 ・予約が増えていた場合、炉前および告別室案内板、控室案内板、短冊の名札を作成する。 ・火葬予約者名簿を火葬業務記録簿へ転記する。 	※詳細については、引継ぎ時に伝達。
②受付業務 ※斎場使用許可証受理確認業務を含む。	<ul style="list-style-type: none"> ・遺族、遺体の出迎えを行う。（詳細については、⑩その他【注意事項】の「ア霊柩車到着時の対応」参照のこと。） ・使用者から提出された斎場使用許可証を受理し内容の確認を行う。 ・確認後、火葬済証明書（埋葬許可証）を作成し使用者に交付する。（控え保管） 	使用者に対し、常に適正な受付を行うとともに、業務で知り得た個人情報の保護を徹底すること。

項 目	業 務 内 容	備 考
③告別室等の準備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 霊柩車が到着する時刻を予測し、告別室の準備を行う。(香炭着火, 室内の整理整頓, 案内板用意) ・ 正面玄関口に棺運搬台車を準備する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宗派より, 準備が異なる場合がある ※詳細については, 引継ぎ時に伝達。
④炉前業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 棺, 遺族関係者を告別室(楳法華斎場については, 炉前ホール)へ円滑に誘導する。 ・ 告別儀式終了後, 棺を炉前に移動し, 安全に入炉する。 ・ 入炉の際, 喪主等に名前や炉番号を確認する。 (焼骨の取り違い事故防止策の実施) ・ 遺族関係者からの火葬に関する問い合わせ(出炉予定時間等)に対応する。 	
⑤火葬業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な焼骨の状態になるまで, 火葬炉の運転を安全に行う。(引継ぎ事項を遵守すること。) ・ 遺族の気持ち等に配慮して火葬業務を行う。 ・ ダイオキシン類の排出を抑制するため, 副葬品の自粛を呼びかける。 ・ 火葬終了後, 事務室に火葬終了を連絡する。(函館市斎場のみ) <p>※身体の一部, 胞衣産わい物の焼却処理を含む。</p> <p>※万が一, 火葬中に機器トラブルが発生した場合には, 原因追及を行い, 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すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火葬炉の運転が可能な職員体制を確保すること。 ・ 機器故障などが発生しないよう, 日ごろから炉内清掃, 台車清掃, 点検保守等を行うこと。
⑥収骨業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 焼骨を火葬炉から出炉し, 安全に収骨できる用意を整える。 ・ 収骨案内の放送をする。(函館市斎場のみ) ・ 遺族等を収骨室内へ案内する。(全員揃うのを確認) ・ 喪主および遺族関係者の収骨作業に適切な指導, 補助を行う。 ・ 副葬品の残さについては, 喪主および遺族関係者の同意を得た上で処理する。 ・ 埋葬許可証について説明をし, 骨箱の上に乗せてから風呂敷を包む。 ・ 骨箱を手渡し, 手を合わせる。 ・ 収骨終了後, 喪主および遺族関係者の円滑な退出を誘導する。 	<p>収骨業務については, 各斎場で多少内容が異なる場合があるため, 詳細については, 引継ぎ時に伝達。</p>

項 目	業 務 内 容	備 考
⑦残灰処理業務	・残灰を適切に処理し，分別した灰は，しかるべき場所に埋葬する。	
⑧待合室業務 (湯茶接待)	・常に清潔で良好な環境を確保する。 ・喪主および遺族関係者が，快適かつ静かに待ち時間を過ごすことができるよう湯茶の用意を行う。 ・退室後，片付け，清掃を行う。	函館市斎場以外は，湯および茶碗の用意と片付け。
⑨各種証明書の 発行業務	・火葬済証明書（埋葬許可証）の発行（再掲） ・斎場使用許可証の発行（胞衣産わい物に係るものに限る 再掲） ・分骨証明書の発行	
⑩その他【注意事項】		
ア．霊柩車到着時の 対応	・霊柩車が到着した時は，一礼をもって迎え，私語は絶対に慎み，棺を運搬台車に移動させること。 ・霊柩車が到着した直後の遺族の心情は，特に複雑なものが感じ取られるので，対応する職員は，周囲に気を配り，接遇態度に十分注意すること。 ・特に言葉遣いについては，細心の注意を払うこと。	
イ．葬儀業者への 適切な指示 ※函館市斎場	・告別室が2室なので，霊柩車が3台以上同時に到着することが予測される場合，告別室の花等の飾りの順番を適切に指示すること。 ※告別室の飾り付けを済ませた業者の霊柩車が最後に到着することがある。 ※僧侶等が斎場に到着していないことがある。 ※遺族・会葬者の一部が到着していないことがある。	
ウ．火葬中	・各自配置箇所で待機すること。（やむを得ず，配置箇所を離れる時は，所在を明確にしておくこと。）	

※施設名の記載がないものは，全施設を対象とする。

(3) 斎場（施設、設備等）の維持管理に関する業務

項 目	業 務 内 容	備 考								
①清掃業務	<p>下記により日常清掃及び定期清掃を行う。</p> <p>【日常清掃】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面清掃（掃き掃除、畳拭き掃除、モップ拭き掃除、真空掃除等） ・衛生清掃（衛生陶器掃除、衛生消耗品補充、汚物処理等） ・鏡磨き ・その他の清掃（卓上清掃、湯飲み茶碗の清掃、塵芥処理、吸い殻・空き缶等の処理、出入口扉廻り清掃、マット清掃、金属磨き、浴室清掃等） ・建物外周清掃 <p>【定期清掃】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面清掃（ワックスがけ、カーペットクリーニング、畳あげ清掃等） <p>※施設内は、常に清潔で、より良好な環境を確保しなければならない。</p> <p>※受託者は、業務遂行のため常に適正な人員を配置し、業務を完全に実施しなければならない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は、休場日を除き毎日実施。ただし、函館市斎場以外は、施設使用前後に実施。 ・定期清掃の実施頻度は、別途協議。 <p>※詳細については、引継ぎ時に伝達。</p>								
②火葬炉設備の管理及び保守点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的に炉内や棺運搬台車等の清掃を行う。 ・炉施設、棺運搬台車、電気・計装施設、その他必要と認める箇所の清掃、保守点検および調整等を定期的に行う。 <p>※保守点検業務は、所定の内容、回数を必ず実施しなければならない。</p> <p>※その他、日頃から火葬業務の円滑な遂行および火葬炉の耐用年数維持のために設備の保守に努めなければならない。</p>	<p>【実施頻度】</p> <table border="0"> <tr> <td>函館市斎場</td> <td>年3回</td> </tr> <tr> <td>戸井斎場</td> <td>年1回</td> </tr> <tr> <td>榎法華斎場</td> <td>年1回</td> </tr> <tr> <td>南茅部斎場</td> <td>年2回</td> </tr> </table>	函館市斎場	年3回	戸井斎場	年1回	榎法華斎場	年1回	南茅部斎場	年2回
函館市斎場	年3回									
戸井斎場	年1回									
榎法華斎場	年1回									
南茅部斎場	年2回									
③受水槽等清掃及び点検業務 ※函館市斎場	<ul style="list-style-type: none"> ・水槽の保守点検、清掃、消毒等を行う。 ・業務終了後、水を採取し、飲用水として適合するか、市衛生試験所等で検査を受ける。 	年1回実施								
④簡易専用水道検査 ※函館市斎場	<p>給水栓水の臭いや味、色等、残留塩素についての測定検査と、水槽の状態についての書類検査を行う。</p> <p>※当該検査は、厚生労働省の登録を受けた業者が実施する。</p>	年1回実施								

項 目	業 務 内 容	備 考
⑤自家用電気 工作物保安管理 業務 ※函館市斎場, 南茅部斎場	<ul style="list-style-type: none"> ・運転中の点検および測定試験を行う。(月次点検) ・運転を停止して点検および測定試験を行う。(年次点検) <p>【設備内容】</p> <p>函館市斎場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備容量 200KVA ・受電電圧 6.6KV ・非常用予備発電装置 150KVA 1基 <p>※絶縁監視装置あり</p> <p>南茅部斎場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備容量 ー ・受電電圧 0.1/0.2KV ・非常用予備発電装置 30KVA 1基 <p>※絶縁監視装置なし</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・月次点検は、隔月で実施。 ・年次点検は、年1回実施。
⑥ボイラー定期 点検業務 ※函館市斎場	<p>ボイラーの清掃点検、関連機器の点検、動作調整、測定等を行う。</p> <p>【設備内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暖房ボイラー1基 ・給湯ボイラー1基 	年1回実施
⑦備品・物品等 管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・「備品・物品一覧表」(別添2)に掲載する備品等について、適正に管理するとともに、適宜日常点検、定期点検を行う。 ・器具および備品類の整理整頓に努め、常に清潔に保つように清掃を行う。 ・盗難の被害を未然に防止できるよう、必要な措置を講じる。 	
⑧自動ドア保守 点検業務	施設内の自動ドア関連機器の清掃、保守点検および調整等を定期的に行う。	<p>【実施頻度】</p> <p>函館市斎場 年3回 戸井斎場 年2回 椴法華斎場 年2回 南茅部斎場 年2回</p>
⑩オゾン脱臭 システム保守 点検業務 ※戸井斎場, 椴法華斎場	<p>オゾン脱臭システムについて、定期的により業務を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムの点検および調整等 ・吹出口の点検および調整等 ・オゾン発生機の電極の特殊清掃 ・フィルター及びレギュレーターの手清掃、交換 ・その他、必要と認める箇所の点検および調整等 	年2回実施

項 目	業 務 内 容	備 考
⑨空調設備等 保守点検業務 ※函館市斎場	<p>施設内の空調設備等について、定期的に下記業務を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外調機や熱交換ユニット，エアコン室外ユニットの清掃，保守点検および調整等 ・電気集塵機フィルターカートリッジの取替および集塵部の清掃，保守点検および調整等 ・ロスナイおよびファンコン，エアコンフィルターの清掃，保守点検および調整等 <p>【設備内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外調機 新晃工業(株) DV-8 1台 ・外調機 新晃工業(株) DV-13 1台 ・前熱交換機ユニット 新晃工業(株) #17 1台 ・電気集塵機 ミドリ安全(株) PC-3AS 4台 ・ロスナイ 三菱電機(株) 6台 ・ファンコン 昭和鉄工(株) 14台 ・エアコン 三洋電機(株) SPW-CH71S 8台 <p>※エアコンのフロン充填・回収が行われた場合は，充填回収業者から交付される「充填証明書」および「回収証明書」を管理保管する。</p>	年2回実施
⑩ばい煙測定業務 ※函館市斎場	火葬炉から排出されるガス中のダスト濃度，硫酸化合物，窒素酸化物について測定を行う。	年1回実施
⑫排出ガス， ダイオキシン類 濃度測定業務	火葬炉から排出されるガス中のダイオキシン類等について測定を行い報告書を作成する。	隔年で実施 ※実施予定年度 令和4・6年度
⑬消防用設備等 保守点検業	施設内の消防用設備等について，総合点検，機器点検を行う。	総合点検，機器点検それぞれ年1回実施
⑭施設管理警備 業務	<ul style="list-style-type: none"> ・鍵の管理保管に細心の注意を払うとともに，火災や盗難，破壊，不良行為および加害行為を予防するよう必要な措置を講じ，安全を確保する。 ・無線巡回車を使用した外部巡回警備を行う。 ・火気の最終確認と未処理可燃物等の有無の確認および処理を確実にを行う。 ・施設が無人であるときは，機械警備を作動させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部巡回警備は，1日2回実施。 ・機械警備実施は，函館市斎場のみ。

項 目	業 務 内 容	備 考
⑮芝および樹木 管理業務 ※函館市斎場, 南茅部斎場	函館市斎場 ・それぞれの期間内において、各業務について所定の回数を行う。 【第1期】 (期間 4～7月頃) ・斎場周辺の草刈および刈草の処理 期間内3回 ・芝生施肥 期間内1回 ・植樹柵除草 期間内2回 ・芝生除草剤散布 期間内1回 ・樹木薬剤散布および枯木補植 期間内1回 【第2期】 (期間 8～10月頃) ・斎場周辺の草刈および刈草の処理 期間内3回 ・芝生施肥 期間内3回 ・植樹柵除草 期間内2回 ・樹木剪定 期間内1回 【第3期】 (期間 11～3月頃) ・樹木冬囲いおよび撤去 期間内各1回	・草刈は、機械使用
	南茅部斎場 ・斎場周辺の草刈および刈草の処理 期間内3回 ・芝生施肥 年1回 ・薬剤散布 年1回 ・整枝・剪定 年1回 ・枯木補植 適宜 ・冬囲い 冬期	・草刈は、機械使用 ・芝生施肥、薬剤散布は、芝生、天候状態の適した時期に実施。 ・冬囲いについては、引き継ぎ時に詳細を伝達。
⑯除草業務	敷地内における芝および樹木管理業務以外の除草業務を適宜行う。	
⑰除雪業務	敷地内（取付道路含む）の除雪を適宜行う。	
⑱塵芥収集運搬 処理業務	塵芥収集運搬および処理を適宜行う。	
⑲し尿収集運搬 処理業務 ※戸井斎場, 椴法華斎場, 南茅部斎場	し尿収集運搬および処理を適宜行う。	

項 目	業 務 内 容	備 考
⑳残灰処理業務	排出される残灰を適宜搬送し、適正な処理を行う。 ※施設からの搬出は、毎月第3日曜日（休館日）に限る。	
㉑自動体外式 除細動器 維持管理業務 ※函館市斎場、 南茅部斎場	・AED（付属品一式含む）2台のインジケータ の確認を行う。 ・適宜点検を行い、必要に応じて消耗品の交換を行 う。	インジケータ確認は 毎日（南茅部斎場設置 分については訪問時毎 回）実施。

※施設名の記載がないものは、全施設を対象とする。

（４）公金収納に関する業務（胞衣産わい物に係るものに限る）

項 目	業 務 内 容	備 考
①使用料の徴収	・斎場使用許可証交付時に使用料を徴収する。	
②領収書の発行	・使用料を徴収したときは、領収書に日付印を押印 し交付する。 ・領収書は、受託者名での発行とし、領収印には、 函館市の公金徴収受託者である旨明記する。	領収書および領収印の 作製が必要。
③徴収した使用料 の払い込み	・徴収した使用料を当日または翌日までに函館市の 指定する金融機関に所定の納入通知書を使用し払 い込む。	
④徴収簿等の作成	・使用料徴収事務に従事する担当者および責任者を あらかじめ決定する。 ・徴収した使用料を担当者が使用料徴収簿に記録す る。 ・日々の現金出納の状況を担当者が現金出納簿に記 録する。 ・記録した使用料徴収簿、現金出納簿を責任者が確 認し検印する。	
⑤徴収状況の報告	・当該月の使用料の徴収状況をまとめ、翌月5日ま でに月例業務報告書として提出する。	月1回実施
⑥その他	・既納の使用料は、還付しないことを原則とする。 ・市長が特別な理由があると認めた場合に限り、市 の指示に従って事務処理を行う。	

※公金収納に関する業務については、別途委託契約を締結することとし、当該業務に係る経費は、当該施設の管理に係る委託料に含むものとする。

(5) その他市長が必要と認める業務

項 目	業 務 内 容	備 考
①事業計画および収支計画の作成	次年度の事業計画書および収支計画書について、事前に市と調整を図った上で作成し、提出する。	毎年度実施
②モニタリング業務	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書、収支決算書および経営状況を説明する書類（財産目録、貸借対照表、損益計算書等）、自己評価シートを作成し、翌事業年度の4月末までに提出する。 ・利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により利用者アンケートを行う。 ・アンケート結果について分析および評価を行い、以後の業務実施に反映させるとともに、市に報告する。 	
③定期報告業務	火葬状況報告書、火葬日計表等を市に提出する。	月1回提出
④臨時報告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備等に大規模な修繕が必要とされる箇所を発見した場合には、速やかに市に報告し、斎場の機能維持に向けた対策を協議する。 ・災害発生時および事故発生時における事故現場および損傷部分を記録（写真撮影）するとともに、事故報告書を作成し、市に報告する。 ・その他、市長からの求めにより書類等による報告を行う。 	
⑤修繕及び購入に関する報告	施設、設備、備品等について修繕及び購入があった場合は市に報告する。	
⑥引継ぎ業務	「Ⅳ 業務実施に付随して指定管理者が行う事項等」（本処理要領10ページ）参照	
⑦その他	<ul style="list-style-type: none"> ・委託業務の執行に伴う契約および支払等に関すること。 ・従業員の雇用、配置に関すること。 ・光熱水費等に関する契約、支払等に関すること。 	電気、ガス、水道、灯油等については、指定管理者が個別に契約する。

Ⅲ 業務を実施するに当たっての指示事項

1 総則

- (1) 各斎場に管理者を置き、管理者の本籍、住所および氏名を函館市（以下「市」という）に届けること。（埋葬法第12条）
- (2) 各種業務の重要性を認識し、法令等を遵守し、適正な業務の遂行に努めること。
- (3) 各種業務を行うため、従業員に対し、電気・機械等の知識および遺族に対する接遇などの研修を行うこと。
- (4) 従業員に対し従業員証を交付し、常に携帯させるとともに、清潔かつ端正な制服に名札を着用させること。
- (5) 従業員に対し、業務中は職務に専念させるとともに、服装・言動等に十分注意し、使用者に不快の念を与えないようにさせること。
- (6) 利用の平等性を確保するとともに宗教上の中立を保つこと。
- (7) 業務の実施に当たっては、名目のいかなを問わず第三者からの金品を収受しないこと。
- (8) 供え物等については原則、持ち帰りしていただくが忘れ物等については、適切に処理すること。
- (9) 消防計画を作成し、消防訓練を行うこと。
- (10) 緊急事態対応策および防災対策についてマニュアルを作成し、従業員に指導を行うこと。（緊急時連絡体制、防災対策マニュアルを市に提出すること）
- (11) 使用者、周辺住民等の意見および苦情に対して誠意を持って対応すること。
- (12) 指定管理者が施設の管理運営にかかる各種規定等を作成する時は、市と協議を行うこと。
- (13) 管理業務日誌及び帳簿の作成を行うこと。（報告義務はないが、市から提出要請があったときには、応じること）
- (14) 個人情報保護の大切さを従業員に周知・徹底し、万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。
- (15) 従業員の勤務形態については、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。

2 附帯業務

(1) 使用料の徴収事務

市は指定管理者と、使用料の徴収事務（地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条に基づく契約）に関する業務委託契約を別途締結する。ただし、委託料は管理に係る委託料に含む。

なお、業務の詳細は、本処理要領6ページの「(4) 公金収納に関する業務（胞衣産わい物に係るものに限る）」のとおりである。

IV 業務実施に付随して指定管理者が行う事項等

(1) 指定管理開始前の準備

指定管理者の決定を受けた者は、円滑に業務が行えるよう、指定期間の開始日（平成28年4月1日予定）の3月以上前から管理運営に係る事前準備を行うとともに、前指定管理者が実施してきた火葬業務等一切の管理業務の引継ぎを受けるものとする。

なお、準備や引継ぎに要した費用等は、指定管理者の自己負担とする。

(2) 指定終了時における措置等

指定期間の終了、指定取消し等により指定管理者の指定が終了となる場合は、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、業務の引継ぎを行うとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供し、速やかに全ての鍵を返却しなければならない。

また、市が認める場合を除き、指定が終了となる者の費用負担で、原状回復措置を行わなければならない。

V 指定管理者と函館市との責任分担

指定管理者と市の責任分担については、指定管理者募集要項8ページ「(1) 管理上発生する責任分担」のとおりである。

VI その他

本要領に定めるI～Vの内容および処理について疑義が生じた場合、また、本要領に定めがない事項については、別途協議し決定する。