

運営業務

ア 斎場全般の運営業務		
大分類	小分類	内容
(ア) 平等利用の確保		利用者の平等・公平を図る。
(イ) 職員体制の確立	a 業務体制	運営及び管理業務の実施に必要な資格者及び人材を確保する。
	b 職員配置	事務室には運営及び管理業務に支障のないよう、施設全般を把握している職員を配置する。
	c 受付業務にあたる職員の配置	事務室内に、昼の時間は受付事務や電話予約、夜間は電話予約を受けられるよう職員を配置して運営に当たる。
(ウ) 利用者等のニーズの把握	a 利用者満足度調査	利用者ニーズ等を的確に把握するため、利用者満足度等の調査を実施する。
	b 斎場利用者(業者)との情報交換	斎場からの通知事項の伝達や利用者ニーズ等を的確に把握するため、斎場を利用する業者(葬儀社等)と意思疎通を図る。
	c 業務の改善	調査等により把握したニーズ(意見、要望等)を業務の改善に生かし、質の高いサービス提供等、施設の管理運営への反映を図る。
(エ) 要望・苦情対応		迅速かつ適切に対応する。
(オ) 研修の実施		職員の育成及び運営に必要な研修を実施し、常にスキル向上を図る。
(カ) 場内の巡回		場内を巡回し、施設の異常箇所の発見や、不適切な利用を行っている者への指導を行う。
(キ) 駐車場等の整理		霊柩車到着の連絡や駐車場所の案内、混雑時における駐車場等の整理を行う。
(ク) 利用者への指示等		相模原市営斎場条例等に基づき管理上必要な対応(施設利用案内含む)を図る。
(ケ) 行為の禁止		斎場の運営に当たっては、相模原市営斎場条例及びその他関係法令等に従い適正な対応を図る。
(コ) 入場の制限等		相模原市営斎場条例に基づき適正な対応を図る。
(サ) 業務報告・連絡調整	a 処理状況の記録	業務処理状況(収骨室利用人数、待合室利用人数、式場控室利用人数、駐車場台数、地域別火葬炉使用人数、施設別収入金額等)を日々記録する。
	b 報告資料の作成	日々の業務処理状況記録をもとに、施設(火葬炉、式場、霊安室、待合室、駐車場等)の種別利用状況等の報告資料を作成する。
	c 報告資料の提出	業務処理状況の報告書を毎月市が指定する日までに提出する。
	d 非常事態の対応・報告	災害・犯罪・事件・事故(設備の故障含む)等の非常事態が発生した場合における迅速かつ適切に対応及び報告する。
(シ) 心付けの禁止		会葬者又は葬儀業者等から、一切の金品を受領することを禁ずる。
(ス) 業務マニュアルの作成		市営斎場運営を円滑かつ効率的に行うために業務マニュアルを作成する。
(セ) 災害時の対応	a 防災計画の策定と訓練の実施	地震、火災、風水害等の災害、新型インフルエンザ等感染症及び事故等が発生した場合に迅速かつ適切な対応ができるよう、防災計画を定めるとともに、日頃から訓練を行い、利用者、職員等の安全確保を図る。
	b 警戒配備体制の設置	警報発令時における警戒配備体制を設置する。
	c 災害時における火葬対応	大規模災害及び病原性の高い新型インフルエンザ等感染症等により火葬需要が増大し、本市が必要と判断した場合は、指定管理者は業務時間を延長し対応するものとする。
(ソ) 改修工事等への協力		市が施設の改修工事等を検討する場合、指定管理者は運営上の検討や資料作成業務に協力する。
(タ) 売店及び自販機の設置運営への配慮		斎場利用者の利便性を図ることを目的に設置している売店等業務については、現在の一般社団法人相模原市ひとり親家庭福祉協議会に運営させることに配慮し、協力する(市は、同協議会に売店の運営、自動販売機の設置を許可)。

イ 斎場に係る受付等に関する業務		
大分類	小分類	内容
(ア) 火葬炉、式場及び霊安室利用の予約の受付	a 予約の受付	火葬炉、式場及び霊安室の利用予約を24時間受け付ける。
	b 予約受付簿の作成	予約受付簿を作成し、毎日に火葬炉予約について火葬種別・火葬時間枠毎に、待合室については利用人数、利用者の火葬時間枠が分かるように整理する。
	c 区役所等からの照会対応	作成した予約受付簿をもとに市内の区役所等からの火葬利用承認の手続きに係る火葬炉予約の照会に対応する。 市内の区役所等における火葬炉利用承認（身体の一部の火葬を除く）手続きは、火葬炉の予約をした上で行うこととしており、市内の区役所等において火葬炉利用承認を行う際に、火葬炉利用の予約があることを斎場に確認する必要があるため。
(イ) 施設の利用承認申請書等の受付及び承認、火葬証明書の交付等	a 火葬炉利用承認申請書（身体の一部の火葬に限る）、式場及び霊安室利用承認申請書の受付及び承認	火葬炉等利用前に、利用者から利用承認を受けた必要書類等を提示させ、予約受付簿等と照合する。使用料を領収してから利用させる。
	b 火葬炉利用承認申請書（身体の一部の火葬に限る）の承認にかかる確認	火葬炉利用承認申請書に記載された住所をもとに使用料を徴収するため、市へ申請者が市内住民か否かを確認する。
	c 火葬証明書再交付申請書の受付及び交付	火葬証明書の再交付申請に基づき、証明書を作成し交付する。 ただし、市営斎場において火葬を行ったことが確認できるものに限る。
	d 火葬簿の管理等	墓地、埋葬等に関する法律（昭和23年5月31日号外法律第48号）第15条第1項に規定する火葬簿等の図書の管理を行う。また、同条第2項の請求に係る対応に際しては、個別に判断を要する場合があるため、市に指示を仰ぐ。
(ウ) 使用料の徴収	a 使用料徴収体制の整備	現金の管理を安全かつ確実に取り扱うため、相模原市会計規則に準じ、現金取扱員の設置その他必要な体制を整備するものとする。なお、使用料の徴収に必要なつり銭は、指定管理者が準備する。
	b 使用料の収納	徴収にあたってはレジを使用するものとする。相模原市営斎場条例の規定に基づき使用料を徴収する。
	c 徴収した使用料の納付	指定管理者は、使用料として徴収した現金を徴収した日の翌日までに所定の納付書により指定金融機関又は収納代理金融機関（以下「指定金融機関等」という。）に払い込む。この場合において、徴収した日の翌日が指定金融機関等の休業日に当たるときは、その後直近の営業日に払い込む。
	d 日報の作成・提出	当月分の使用料の徴収の状況及び還付申請書の受付の状況に関する報告書を作成し、翌月10日までに市に報告する。
	e 年報の作成・提出	当年度分の使用料の徴収の状況及び還付申請書の受付の状況に関する報告書を作成し、毎年度終了後30日以内に市に報告する。
(エ) 副葬品の説明		火葬炉及び環境に有害危険となりうる副葬品、ベースメーカーについて納めないよう周知を徹底し、利用者へ確認を行う。
(オ) 式場の貸出		式場（式場控室含む）の貸出を適切に行う。
(カ) 霊安室の貸出		霊安室の貸出を適切に行う。
(キ) その他	a 給茶機の設置	待合室及び式場控室に適宜、自動給茶機を設置すること。 設置については指定管理者の負担にて設置する。
	b 場内案内	利用者にわかりやすい案内を行い、効率的な運営を目指す。
	c 市民の火葬に関する相談への対応	市民からの火葬、葬儀に関する相談については、公の施設監理者として可能な範囲で応じる。

ウ 火葬業務							
大分類		小分類		内容			
(ア) 火葬受入			ご遺体到着から収骨を終えての退場まで、円滑かつ効率的な火葬業務を行う。 年間の火葬受入可能件数（死体）は、1日あたり25件（友引13件）をベースに定めた下限を下回らないように設定すること。 <年間の火葬受入可能件数（死体）の下限>				
			年度 件数	令和5年度 8,149件	令和6年度 8,148件	令和7年度 8,088件	令和8年度 8,124件
		年間の受入可能件数を維持しつつ、冬季の火葬需要に柔軟に対応するため火葬スケジュールの工夫等に努めること。 なお、災害時を始め、市が必要と認める場合は受入可能件数を変更することがある。					
(イ) 誘導	a	告別ホールへの誘導	エントランスに炉前職員を配置し、霊柩車や会葬者を出迎える。柩を霊柩車から柩台車に乗せ換えるとともに、会葬者等を告別ホールへ誘導する。 また、式場利用者が火葬を行う場合は、式場より柩台車等で出棺した柩とともに、遺族関係者を告別ホールへ誘導する。				
	b	火葬炉への誘導	会葬者等を炉前ホールへ誘導し、会葬者の告別が終了した後、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。 また、収骨予定時刻及び火葬中の待合室の利用について説明する。				
	c	待合室への誘導	葬祭業者等による案内がない会葬者については、割り当てた待合室へ誘導する。				
(ウ) 火葬炉設備の運転管理	a	火葬炉運転	適切な焼骨の状態になるまで、安全に火葬を行う。副葬品の残渣は指定管理者の判断で除去することなく出炉する。また、焼骨の取り違い事故が発生しないよう対策を講じる。				
	b	日常点検	故障等が発生しないよう、日ごろから火葬炉設備の点検保守に努める。万が一、火葬中に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・完了に努める。				
(エ) 収骨	a	焼骨の移動	焼骨を収骨室へ移動する。また、会葬者が安全かつ手際よく収骨できるよう、焼骨を整える。				
	b	収骨の補助	収骨室において収骨を実施する。収骨にあたっては、適宜指導・補助を行う。収骨終了後、喪主及び会葬者の円滑な退出を誘導する。				
	c	会葬者のいない火葬の収骨	会葬者のいない火葬の収骨は、簡略化できるものとする。				
(オ) その他	a	清掃	台車等に残った残骨灰等を適切に清掃する。				
	b	環境対策	ダイオキシン類、ばいじん、硫黄酸化物、窒素酸化物、塩化水素、一酸化炭素の排出状況を、市が指定する火葬炉について年1回以上測定を実施し、測定結果を市に報告する。 なお、測定の結果、関係法令に基づく環境基準値を超える値を計測した場合、その対応について市と協議する。				
エ 待合室業務							
(ア) 待合室の運営			円滑な待合室運営を行うために必要な人員を配置し、その日の火葬スケジュールや利用者数等に応じた待合室運営サービスを行う。				
オ 残骨灰等処理							
(ア) 火葬炉残骨灰等処理	a	残骨灰・集じん灰の保管	納灰箱又はそれに準ずる保存箱を設置し、残骨灰及び集じん灰は、それぞれ分別して貯蔵し保管する。				
	b	残骨灰の処理	残灰が飛散することのないよう充分留意したうえで、納灰箱の交換により斎場外へ搬出する。残骨灰の処理については人骨の一部であることを配慮のうえ、関係法令等を遵守し、適切に行うものとする。				
	c	集じん灰の処理	集じん灰については、関係法令に従い、処理すること。				
カ 提案							
(ア) 利用者の利便性の向上に資する事項等			施設の運営について着想を得た場合は、市に対して提案することができる。事業実施に当たっては、利用者のニーズを的確に把握し、施設の特性を考慮した事業を行う。				
(イ) 増加する火葬需要への対応			増加する火葬需要に対応するため、施設の特性を考慮しつつ、効率的・効果的な運営を行う。				
キ 事業評価							
(ア) 利用者満足度の調査及び目標率の達成			施設の設置目的の達成度や施策の達成度について客観的に判断するため、利用者満足度が80%以上を達成できるよう努力する。				
(イ) 冬季の火葬需要への対応			冬季に高まる火葬需要に対応するため、火葬能力を増強するよう努力する。				

維持管理業務

ア 清掃・点検等施設の維持管理業務				
大 分 類	概 要	小 分 類	頻度	概要
(ア) 施設の管理等		a 点検等管理	随時	施設及び設備は正常に保持し、適正な利用に供するよう日常的な点検を行い、必要に応じた部品交換や施設の補修・修繕を行う。
		b 鍵施錠・解錠	毎日	斎場施設の入出口、事務室の鍵施錠及び開錠する。
		c 日常清掃	毎日	作業中は「清掃中」・「点検中」等の表示を行う等、利用者の利便性に配慮する。塵を除去するほか、照明器具・ブラインドは布等で除塵清掃する。
		d 定期清掃	年 2 回	石材・ハード床・木床の床洗浄、ジュタン・カーベットの洗浄を行う。移動できる什器類は移動し、壁や什器類に付着しないよう床ワックスがけを行い、窓ガラスは両面とも洗剤等で汚れを落とす。
		e 特別清掃	随時	木床等清掃を年 2 回行う。石材系は年 1 回とし、床面の洗浄は、各床材に適した洗浄剤を使用する。窓ガラス清掃は年 2 回クリーナーを使用して行う。
		f トイレの管理	随時	トイレトペーパー、タオルペーパー、防臭剤、水石鹸等衛生材料は常時あるよう補充する。
(イ) 駐車場の管理		a 日常点検	随時	日常点検時等の利用者整理等を行う。
		b 鍵施錠・解錠 (3 か所)	毎日	門扉は開門午前 8 時 30 分、閉門午後 5 時とする。ただし、彼岸・盆期間中については駐車状況に応じて適宜閉門時間を 1 時間程度延長する。
		c 閉鎖時間告知看板の交換	適宜	
		d 違法駐車対策	随時	目的外駐車や周辺道路への違法駐車対策を行う。
		e 放置車両届出事務	随時	放置車両について、盗難届け及び防犯登録を所管の警察署に確認後報告する。
(ウ) 保守点検	関係法令の基準に基づき法定・定期・日常点検等常に状況を把握し作業に当たる。時計については、毎日時報等で確認し、正確性を保つ。	a 消防用設備保守点検 (機器点検)	年 2 回	消防法に基づく点検
		a-2 同上 (総合点検)	年 1 回	消防法に基づく点検
		b 非常用自家発電設備保守点検 (機器点検)	年 2 回	消防法に基づく点検
		b-2 同上 (総合点検)	年 1 回	消防法に基づく点検
		c 非常用蓄電池設備保守点検 (機器点検)	年 2 回	消防法に基づく点検
		c-2 同上 (総合点検)	年 1 回	消防法に基づく点検
		d 建築設備点検	年 1 回	建築基準法に基づく点検
		e 防火設備点検	年 1 回	建築基準法に基づく点検
		f 昇降機法定点検	年 1 回	建築基準法に基づく点検
		f-2 昇降機保守点検	年 6 回	
	相模原市 (以下「市」という。)と相模原市営斎場指定管理者は、自家用電気工作物保安点検業務について以下のとおりとする。 (1) 指定管理者は、市から指定管理を受けた相模原市営斎場の自家用電気工作物について、維持管理の主体であって電気事業法第 39 条第 1 項の義務を果たすものとする。 (2) 市及び指定管理者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用の保安を確保するに当たり、電気主任技術者として選任する者の意見を尊重する。 (3) 市及び指定管理者は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に従事する者に、電気主任技術者がその保安のためにする指示に従うように確約させる。 (4) 市及び指定管理者は、電気主任技術者として選任する者を、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安の監督の職務を誠実にを行うことを確約させる。 (5) 相模原市営斎場の管理に関する協定書と相模原市営斎場の管理に関する仕様書で重複する内容については、相模原市営斎場の管理に関する仕様書を優先する。	g 自家用電気工作物保安点検 (月次点検)	月 1 回	電気事業法に基づく点検
		g-2 同上 (年次点検)	年 1 回	電気事業法に基づく点検
		h 中央監視盤保守点検	年 1 回	
		i 給排水ポンプ保守点検	年 2 回	
		j 自動扉保守点検	年 2 回	
		k トップライト・排煙オペレーター保守点検	年 1 回	
		l 空調設備機器保守点検	年 2 回	
		m 冷温水発生機切替保守点検	年 2 回	
		n 池ろ過装置保守点検	年 2 回	
		o 放送設備保守点検	年 2 回	
		p 電話設備保守点検	年 3 回	
		q 時計設備保守点検	年 2 回	

		r 火葬炉設備日常点検	随時	
		s 火葬炉設備保守点検	年 1 回	既存火葬炉メーカーによる保守点検を推奨する。
(エ) 廃棄物処理	廃棄物を廃棄物の処理及び清掃に関する法律その他の関係法令を遵守し適正に処理する。		随時	
(オ) 害虫駆除	施設内の害虫を駆除する。		随時	
(カ) 待合室の管理	斎場を会葬者が利用することに際し、待合室を一般社団法人相模原市ひとり親家庭福祉協議会への委託に配慮し、会葬者等の利便を図る。		随時	
(キ) 備品の管理	本市の所有に属する物品（別添 2「相模原市営斎場付属備品等一覧」にある備品）の管理を行う。 購入及び廃棄等の異動について定期的に本市に報告すること。		随時	
(ク) 自動体外式除細動器（AED）の配備	自動体外式除細動器（AED）の配備を行う。		随時	
(ケ) その他	その他の管理業務を行う。	a 害虫生息調査	年 2 回	
		b 受水槽清掃	年 1 回	建築物衛生法に準じた点検
		c 水質検査（ 2 8 項目 ）	年 1 回	建築物衛生法に準じた点検
		d 水質検査（ 1 1 項目 ）	年 1 回	建築物衛生法に準じた点検
		e 空気環境測定	随時	建築物衛生法に準じた点検
		f 排ガス測定調査	年 1 回	
		g 残留塩素測定	随時 （ 7 日以内ごとに 1 回 ）	建築物衛生法に準じた点検
		h 簡易専用水道検査	年 1 回	建築物衛生法に準じた点検
イ 樹木等維持管理業務				
大 分 類	概 要	小 分 類	頻度	概要
(ア) 樹木の管理	樹木の成長過程、枝葉の伸張肥大及び密度を見極め、剪定の方法及び分量を決定し、枝葉の一部を切取る。枝の密生箇所は中透かしを行い、刈地原形を考慮し樹冠周縁小枝の輪郭線を作り刈込む。針葉樹は萌芽力を損なわないよう注意して芽摘み等を行う。植込み地内での作業では、枝の損傷に注意し花木類剪定は花芽分化の時期に注意する。消毒の際散布する薬剤は、農薬取締法上で人畜無害及び魚毒性の低いもので、腐食性・引火爆発性のない安全性の高いものを使用し、関係法令に従って実施する。	a 池周り等高木剪定	随時	
		b 高木強剪定等	随時	ナラ枯れ等施設の運営上、必要な伐採を行う。
		c 高木切詰め、枝下し	随時	
		d 生垣刈込	随時	
		e 広場用地除草	随時	