

葬祭場指定管理業務の基準

1 施設運営業務

(1) 運営方針

①基本方針

葬祭場は、葬送のあり方が多様化する現代において、故人にふさわしいセレモニーが執り行える大阪市内唯一の公的な大規模葬祭場施設として設置されました。

最近では、大規模な葬儀の需要が減少傾向にあり、小規模な葬儀が主流となってきていますが、大規模葬祭場としての特性を損なうことなく、葬祭ニーズに対応した管理運営を求めています。

また、令和4年5月に葬祭場を葬祭以外の用途でも利用できるように大阪市立斎場条例（昭和24年大阪市条例第31号。以下「斎場条例」という。）を改正しており、施設の稼働率の向上を図りたいと考えています。

指定管理者は、こうした趣旨を十分に理解したうえで、ノウハウを幅広く活用し、経費の節減、市民サービスの向上等を図るとともに、満足度の高い安定的・効率的な管理運営を目指していただきます。

管理運営における成果指標として、次のとおり目標数値を設定することとします。指定管理者は目標数値の達成に努めるとともに、自己評価を行ってください。

- ・ 葬祭場利用者の満足度割合 60%以上（毎年度）

②維持管理方針

指定管理者は、備品、消耗品、建物、附属設備など管理対象となる物を清潔で良好な状態に保ち、利用者が快適かつ安全に利用できるよう必要に応じて保守点検を行い、適正な維持管理を行ってください。

③利用日

(ア) 休場日

1月1日

(イ) 開場時間

開場日は、24時間利用可能の状態にしておくものとします。ただし、事務室への職員配置時間等については、(2)②のとおりとします。

(ウ) 休場日及び開場時間の変更

設備の補修、点検又は整備、天災その他やむを得ない事由があるときは、あらかじめ市長の承認を得て、(ア)の休場日を変更することや、臨時の休場日を定めることができます。

(2) 職員の配置基準

①業務責任者及び業務従事者

指定管理者は、当該業務の管理・運営に必要な知識、技能、資格及び経験を有する業務責任者（指定管理者の業務の履行に当たって個人情報及び特定個人情報を含む当該業務に係るすべてのデータ（以下「個人情報等」という。）を取り扱う者を含む。）を定め、その氏名その他必要な事項を本市に通知していただきます。業務責任者を変更したときも、同様に本市に通知していただきます。また、業務責任者の下で作業を行う業務従事者についても同様に通知していただきます。

なお、業務責任者は、当該業務の履行に関し、管理及び統轄を行うほか、前述の通知、斎場条例第3条に定める休場日の変更、斎場条例第9条に定める利用料金の収受事務、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第7項に定める事業報告、同条第10項に定める報告、別途締結する協定書において定める本市への報告、業務代行料の請求、精算及び受領並びにこの指定の辞退に係る権限を除き、指定管理者の一切の権限を行使することができるものとします。

②職員の配置基準

(ア) 職員の基本姿勢

配置される職員は、公の施設の管理者としての自覚を持って業務を行い、利用者への対応を行ってください。また、葬祭場の管理運営方針を理解し、それにふさわしい態度で業務に当たってください。

(イ) 業務責任者

公共性及び葬祭業務に関して見識を有するとともに、葬祭場全体の経営能力を備え、葬儀会館等の管理運営業務の実績が1年以上ある者を1名配置してください。

この業務責任者は、指定管理者の正職員としてください。

なお、業務責任者は次の（ウ）の職員と兼務することができます。

(ウ) 事務員

事務員は、午前9時から午後5時30分までは1名以上配置してください。

ただし、夜間に式場等が使用される場合は、その使用状況に応じて、職員を配置してください。

(エ) その他

- ・業務責任者は葬祭場の専任としてください。
- ・その他、市長が必要とする事項に関して適正な職員配置を行ってください。
- ・大規模災害発生時や緊急時等に迅速に対応できる管理体制を確立してください。
- ・式場等の予約受付については、基本的に24時間行ってください。

(3) 業務の内容

①葬祭場の使用の許可に関すること

(ア) 葬祭場の使用許可を行うこと（斎場条例第4条）

- ・使用申請の受付及び使用許可

(イ) 次のいずれかに該当するとき、葬祭場の使用を許可しないこと（斎場条例第5条）

- ・公安又は風俗を害するおそれがあるとき
- ・建物又は附属設備を損傷するおそれがあるとき
- ・管理上支障があるとき
- ・暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団の利益になるとき
- ・その他不相当と認めるとき

(ウ) 次のいずれかに該当するとき、葬祭場の使用許可を取り消し、その使用を制限し、若しくは停止し、又は葬祭場からの退場を命ずること（斎場条例第6条）

- ・偽りその他不正の手段により使用許可を受けたとき
- ・(イ)に掲げる事由が発生したとき
- ・斎場条例に違反し、又は斎場条例に基づく指示に従わないとき

(エ) 次のいずれかに該当する者に対しては、葬祭場への入場を断り、又は退場させること（斎場条例第7条）

- ・他人に危害を及ぼし、又は迷惑となる行為をするおそれがある者
- ・建物又は附属設備を損傷するおそれがある者
- ・他人に危害を及ぼし、若しくは他人に迷惑となる物品又は動物を携行する者
- ・管理上必要な指示に従わない者
- ・その他管理上支障があると認める者

(オ) 利用料金の徴収等（斎場条例第9条）

- ・利用者から利用料金の支払いを受けること
- ・利用料金の減免
- ・利用料金の還付

(カ) 利用者に関するデータの管理

②建物及び附属設備の維持保全に関すること

(ア) 運転監視及び保安業務

- ・電気機械設備について、総合的な知識及び技術力を有し、不具合発生時にも適切に対応できる実績のある者を配置するなどして、各設備を安全かつ効率的に運転・監視するとともに、適切な保安業務を実施してください。
- ・各設備の運転中、操作・使用上の障害となるものがないか点検し、発見した場合は除

去又は適切な対応を行ってください。

(イ) 清掃等

- ・常に施設の環境を良好かつ清潔に保つこと

i. 日常清掃（毎日）

清掃業務は、大阪市阿倍野複合施設の維持管理に関する覚書により共同管理業務となり委託業者（阿倍野区民センターの管理区分）が清掃を行っています。しかし、汚れ等を発見した場合は、指定管理者において速やかに清掃を行い、常に衛生的に良好な状態を保持してください。

ii. 定期清掃（式場の空き状況により）

式場内は基本的に利用者が使用後に清掃することとしていますが、式場の空き時間等を利用し、式場内、親族控室等のモップ掛けや掃き掃除等を実施し、次の利用者に不快感を与えないよう良好な状態を保持してください。

iii. 特別清掃（年に2回程度）

外壁の高圧洗浄等、天井等の高所のはたき掛け等及び日常清掃で清掃出来ない箇所を重点的に清掃し、利用者に不快感を与えないよう良好な状態を保持してください。

iv. 廃棄物処理

ごみ処理は毎日（休場日を除く。）1回以上実施してください。

ごみは、中身の見える袋に詰めてごみ置き場に搬入してください。ごみ減量・リサイクルの観点から、空き缶・空き瓶・ペットボトル・再生可能な紙類等は分別・リサイクルを行ってください。なお、ごみ処理は廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号）に基づいて適正に処理を行ってください。

たばこの吸殻は、水を注いで消火の確認をしたうえで、ごみと同様の処理をしてください。（建物内は禁煙）

v. 植栽の管理

東側出入口付近、屋上庭園、その他の緑地について以下の作業を行い、美観を保つようにしてください。

剪定作業・・・年2回程度に加えて必要に応じて

（本市及び指定管理者が必要と判断した時）

薬剤散布作業・・・年2回程度に加えて必要に応じて

（本市及び指定管理者が必要と判断した時）

除草作業・・・年3回程度（春季、夏季、秋季）に加えて必要に応じて

（本市及び指定管理者が必要と判断した時）

移植及び植栽・・・必要に応じて

(本市及び指定管理者が必要と判断した時)

その他・・・・・・・・・灌水設備の点検等(年1回春季に必ず実施する)

清掃業務の実施基準については、【別添資料3-2、3-3】を参照してください。

(ウ) 建物の維持保全

- ・常に建物の維持保全に留意してください。(建物内や外壁の異常確認、屋外排水設備の詰まり確認、漏水(雨漏り)等の管理)
- ・指定管理者の管理上の帰責事由により生じた損傷に係る修繕等については、指定管理者が実施し、その費用を負担するものとします。また、事業実施によって生じた、施設や設備の補修・修繕及び管理上必要とされる経常的な補修、軽微な補修等についても指定管理者が実施するものとしますが、施設が老朽化しており必要経費を見込むことが困難であることから、その費用については、年度ごとに精算の対象としますので、提案時においては年間300万円(税抜)で固定して積算し、提案してください。
- ・大規模改修工事及び1件あたり100万円(税込)を基準とする額を超える修繕等については、基本的に本市が実施し、その費用を負担するものとします。
- ・大規模改修工事及び修繕等の内容及び実施時期並びに負担について協議が必要と認められる事項については、本市と指定管理者で協議のうえ個別に決定します。

(エ) 設備、機器等の保守点検

- ・必要な日常及び定期点検を行ってください。
- ・点検により異常が判明した場合は、速やかに本市に報告のうえ、応急措置を講じてください。保守点検項目の詳細は【別添資料3-4、3-5】を参照してください。

(オ) 消耗品の補充等

- ・施設運営に必要な消耗品は指定管理者において適宜補充、交換等を行ってください。

(カ) その他

- ・AED(自動体外式除細動器)については、指定管理者において設置してください。なお、現在、本市が設置している機器を引き続き使用することは可能ですが、令和6年2月に補償期限を迎えるので注意してください。

③その他葬祭場の管理に関すること

(ア) 経営マネジメント業務

(イ) 総務・経理業務

- ・労務管理及び収支管理を行ってください。
- ・葬祭場に関し、新聞社・テレビ局等の報道機関から取材等の連絡を受けた場合は、速やかに本市に連絡し、本市の指示に基づき対応してください。

(ウ) 利用促進業務

- ・パンフレットやホームページなどにより、基本的情報を提供し、広報活動等を積極的

に行い、利用促進を図ってください。

- ・利用促進のため広報等を行う場合は、あらかじめ本市の承認を得てください。
- ・パンフレットは、必ず作成すること。ただし、その内容について、あらかじめ本市の承認を得てください。

(エ) 利用者満足度の調査業務

- ・利用者ニーズの把握及び葬祭場に対する意見・要望等を把握し、今後の管理運営の参考とするため、利用者に対する満足度調査を実施してください。
- ・利用者満足度調査の成果指標としては、毎年度葬祭場利用者の満足度割合 60%以上。
- ・苦情等が寄せられた場合は適切かつ迅速に、誠実に対応してください。

(オ) 備品の管理・修繕

(カ) 警備

- ・共同管理業務で機械警備を行いますが、(2)②に定める職員の配置時間以外は、式場利用の有無に関わらず有人警備を常時実施してください。

(キ) 地下駐車場の管理

- ・地下駐車場の供用は、休場日を除いて、24 時間行うものとします。ただし、入出庫可能な状態に管理する時間（以下「管理時間」という。）は、午前 8 時から午後 10 時までとし、式場の供用状況によっては、管理時間を延長することができるものとします。
- ・駐車場管理に係る発券機などの機器については、指定管理者が調達し設置したうえで管理するものとします。なお、機器等の調達を含めた第三者委託とすることも可能とします。指定期間中に条例等の変更により利用料金や減免基準等を変更する場合がありますので、料金設定の変更など柔軟に対応できる体制を構築してください。
- ・障がい者が自ら運転する車両又は障がい者が乗車し、その移動のために当該障がい者以外が運転する車両については、「障がい者手帳」、「療育手帳」、「精神障がい者保健福祉手帳」の提示により駐車場使用料の 5 割に相当する額を減額すること。なお、本市から減額に伴う使用料の補填は行いません。

(ク) 防火管理

(ケ) 業務月報等の作成及び報告

- ・詳細は【別添資料 3-6】を参照してください。

(コ) 引継業務

- ・新たな指定管理者は、本市からの引き継ぎを誠実に行い、指定期間の開始とともに、円滑に当該業務を遂行してください。なお、引き継ぎによって発生する費用については、新たな指定管理者に関する部分は新たな指定管理者の負担となります。

(サ) その他葬祭場の管理運営に際して、市長が必要と認める業務

④ 自主事業

当該業務以外の業務で施設の利用促進や利用者へのサービス向上のため、自主事業を提案することができます。

なお、上記事業に係る経費は、指定管理者の負担とし、代金については、指定管理者の収入とします。ただし、葬儀業者の受付代行や斡旋等を行うことは一切認めません。

2 事業報告書の作成・提出等

- ①地方自治法第 244 条の 2 第 7 項及び大阪市立斎場条例施行規則（昭和 24 年大阪市規則第 41 号。以下「斎場規則」という。）の規定により、指定管理者は、一事業年度が終了するごとに、当該業務について、当該年度の事業内容と収支を報告する書類を本市に提出する必要があります。
- ②上記の事業報告書の提出期限は、斎場規則第 7 条第 2 項により、5 月 31 日までとなります。
- ③報告内容としては、当該業務の実施状況、施設の利用状況、管理運営・事業に要した経費等の収支状況や、自主事業の提案がある場合はその実績や収支状況等を想定していますが、具体的には別途指示します。なお、本市は提出された事業報告と日常的な点検状況等を総合的に勘案し、年度毎の当該業務に関する評価を実施します。
- ④施設管理の適正を期するため、指定管理者に対して、上記事業報告書のほか当該業務又は経理の状況に関し、関係資料の作成及び報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることがあります。
- ⑤指定管理者は、上記報告の請求若しくは調査及び法令等に基づく検査等があったときはこれに協力し、又は指示があったときはこれに従っていただきます。
- ⑥指定管理者は、本市が地方自治法に基づく当該施設の監査を実施する場合、これに協力していただきます。

3 施設・備品等の取扱い

当該業務を実施するために必要な施設等は無償で利用できるものとします。指定管理者は善良な管理者の注意をもって施設等を利用し、管理等については、本市の指示に基づき適正に行ってください。なお、当該施設等の現状を変更しようとするときは、あらかじめ本市の承認を得てください。

また、当該業務の実施に当たり必要となる備品等の補修更新を実施し、その費用については指定管理者に負担していただきます。この備品等は、指定期間満了又は指定の取消し後、すべて本市が所有するものとなります。ただし、本市と指定管理者が協議の上、指定管理者の所有とすることも可能です。

なお、施設に存在する備品等の適正な維持管理のため、備品一覧等を適宜更新し、当該一覧表等に基づく定期的な現物確認を実施するとともに、その結果を本市に報告してください。

指定管理者は、事故等により、本市の財産を滅失又は損失させたときは、直ちに本市に報告するとともに、その指示に従っていただきます。

4 指定管理者として果たすべき責任

(1) 個人情報保護の取扱い

当該業務の履行に際して入手した個人情報及びデータの管理に当たっては、大阪市個人情報保護条例（平成7年大阪市条例第11号）及び大阪市情報公開条例（平成13年大阪市条例第3号）の趣旨を踏まえ、適切な管理を行っていただきます。

なお、当該業務において特定個人情報を取り扱う場合、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及び大阪市個人情報保護条例（平成27年市条例第89号）を遵守してください。

また、業務の履行に際して必要となる情報資産に関する情報セキュリティについては、大阪市情報セキュリティ管理規程及び大阪市情報セキュリティ対策基準並びに情報セキュリティ実施手順を遵守していただきます。

(2) 情報公開への対応等

指定管理者は、大阪市情報公開条例の趣旨を踏まえ、施設管理に関する情報を公開するために必要な措置を講ずるよう努めなければなりません。

なお、当該業務に関わって作成され、本市に提出された文書は、本市が保有する公文書として情報公開請求の対象となります。また、当該業務に関わって作成されたものの、本市が保有していない文書については、本市は、指定管理者に当該文書を提出するよう求めることができ、指定管理者は、これに応じなければなりません。

また、指定管理者は、当該業務に関わって作成した文書等を適正に管理することとし、指定期間の満了又は指定の取消しと同時に、本市の指示に従って保管文書等及びその写しを本市又は新たな指定管理者に引き渡し、又は廃棄することとなります。

文書の保管期限については、【別添資料3-7】を参照してください。

(3) 法令等の遵守

管理運営を行うに当たっては、次の法令等を遵守してください。なお、法令等に改正があり、新たな対応が必要となった場合は、適切に対応すること。

- ・ 地方自治法
- ・ 斎場条例
- ・ 斎場規則
- ・ 大阪市個人情報保護条例
- ・ 本要項、本市と葬祭場の指定管理者で締結する協定、これらの規定に基づく本市の指示
- ・ 大阪市阿倍野複合施設の維持管理に関する覚書

- ・その他葬祭場の管理運営を行うに当たり遵守すべき法令等（労働関係法令や設備保守関係法令等）

（４）公正採用への対応

大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱及び大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、一定規模の事業所においては、公正採用選考人権啓発推進員を設置する必要があります。

（５）研修の実施

指定管理者は、当該業務を業務従事者が適切に遂行できるよう、人権研修等必要な研修を行っていただきます。

また、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、当該業務における業務責任者及び業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な教育及び研修を業務責任者及び業務従事者その他関係人に対し実施するよう努めていただきます。

（６）秘密の保持

指定管理者は、当該業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはなりません。また、作成又は取得した文書、図面及び電磁的記録並びにその写しを本市の承諾なしに他人に閲覧、複写又は譲渡してはなりません。

なお、上記については、指定期間の満了又は指定の取消し後も同様です。

（７）事故等への対応

指定管理者は、本市と協議の上、事故（個人情報等の漏えい、滅失、き損等を含む。以下同じ。）、災害等（以下「事故等」という。）に対応するための体制を整備していただくことになります。

また、事故等が発生した場合に備え、本市その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時発生対応計画を定め本市に提出していただきます。当該業務の実施中に事故が発生した場合、指定管理者は、当該事故発生の帰責の如何にかかわらず、直ちに事故拡大の防止策を講じるとともに、速やかに本市にその旨を報告し、その指示に従っていただきます。

上記事故が発生した場合、指定管理者は、当該事故の詳細について遅滞なく書面により本市に報告するとともに、その後の具体的な再発防止策について本市の指示に従っていただきます。

（８）災害発生時の対応

指定管理者は、大阪市防災・減災条例（平成26年12月1日条例第139号）第9条に従い、事業者としての責務を果たすものとします。

指定管理者は、本市が示す「指定管理者災害対応の手引き」に基づき、災害等発生時の体制を整備するものとします。

大阪市地域防災計画に位置付けられている公の施設を管理運営する指定管理者は、災害等の発生時における本市による施設の使用に関して、本市との間に災害時等における施設利用の協力に関する協定を締結し、災害等の発生時には当該協定に基づき適切に対応しなければなりません。

指定管理者は、災害等が発生した場合において、斎場における被災者の援助活動等の実施について本市が協力の要請を行ったときは、当該要請に協力するよう努めるものとします。

(9) 臨機の措置

当該業務を行うに当たって、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置をとっていただきます。この場合において、指定管理者は、緊急やむを得ない事情があるときを除き、あらかじめ本市の同意を得る必要があります。

また、本市が、災害防止等を行う上で特に必要があると認めるときは、指定管理者に対して臨機の措置をとることを請求することがあります。臨機の措置をとった場合、指定管理者は、そのとった措置の内容を本市に直ちに通知しなければなりません。

指定管理者が臨機の措置をとった場合において、当該措置に要した費用のうち、当該業務にかかる経費の範囲において指定管理者が負担することが適当でないと本市が認める部分については、本市がこれを負担します。

(10) 大阪市行政手続条例の遵守

指定管理者は、大阪市行政手続条例（平成7年大阪市条例第10号）（以下「行政手続条例」という。）上の行政庁として、同条例の規定を遵守してください。なお、行政手続条例第2条第5号の不利益処分を行おうとするときは、本市と協議していただきます。

また、使用許可を行う場合は、行政手続条例第5条、第6条、第12条の規定に基づき、それぞれの基準を作成していただき、使用申請の提出先とされている機関の事務所において備付け、その他、適当な方法により公にさせていただきます。

(11) 公正な職務の執行に関する責務

指定管理者及び職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成18年大阪市条例第16号。以下「公正職務条例」という。）第2条第8項に規定する委託先事業者の役職員（＝指定管理者の役職員）は、当該業務の実施に際しては、公正職務条例第5条の責務を果たしていただきます。

(12) 暴力団員等による不当介入

指定管理者若しくは当該業務の一部を受託した者又は請け負った者が、当該業務の実施に当たり、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員又は大阪市暴力団排除条例（平成23年大阪市条例第10号）第2条第3号に規定する暴力団密接関係者から妨害又は不当要求を受けたときは、速やかに本市に報告するとともに、警察への届出を行っていただくこととなります。

(13) 障がい者法定雇用率達成への取組み

障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）では、事業主に対し、法定雇用率を達成する義務を課しています。

応募段階で法定雇用率を達成できていない場合は、障がい者雇入れ計画に基づき、葬祭場における雇用を中心に誠実に履行してください。

また、指定期間中に法定雇用率を下回った場合は、本市に障がい者雇入れ計画書を提出し、計画に基づき職員を雇用し、法定雇用率を達成してください。

(14) 環境への配慮について

指定管理者は、大阪市環境基本条例（平成 7 年大阪市条例第 24 号）第 5 条に規定する環境への負荷の低減その他の環境の保全及び創造に関する責務を果たしていただきます。

5 その他

(1) 事務所の使用目的の限定

葬祭場の事務所を葬祭場の管理以外の目的で使用してはなりません。

(2) 保険加入

指定管理者は、当該業務を実施するに当たっての事故等に対応するため、リスクに応じた必要な保険に入ってください、それを証明する書類を本市に提出していただきます。

(3) 業務の引継ぎ

指定管理者は、本市からの引継ぎを誠実に行い、指定期間の開始とともに、円滑に当該業務を遂行してください。なお、引継ぎによって発生する費用については、新たな指定管理者に関する部分は新たな指定管理者の負担となります。