

1 施設運營業務

(1) 運営方針

① 利用日

ア 休場日

- ・代行霊園は休場日を設けない
- ・納骨堂は月曜日を休館日とする。ただし、12月29日から翌年1月3日までの月曜日を除く
- ・合葬式墓地は月曜日を休場日とする。ただし、その日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、12月29日から翌年1月3日に当たる場合を除く

イ 開場時間

- ・代行霊園（合葬式墓地を除く。）は、24時間利用可能な状態にしておくものとする
- ・事務所への職員配置時間等については「(2)の①職員の配置」のとおりとする。また、当該事務所については、月曜日を休日とする。ただし、月曜日が祝休日となる場合及び資料9に示す特別期間については、事務所を開所するものとする
- ・納骨堂の開館時間及び合葬式墓地の開場時間は、午前9時から午後5時までとする

ウ 納骨堂の休館日及び開館時間の変更

- ・納骨堂の設備の補修、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、アの休館日若しくはイの開館時間を変更し、又は臨時の休館日を定めることができる

エ 合葬式墓地の休場日及び開場時間の変更

- ・合葬式墓地の設備の補修、点検又は整備、天災その他やむを得ない事由があるとき等は、あらかじめ市長の承認を得て、アの休場日若しくはイの開場時間を変更し、又は臨時の休場日を定めることができる

② 使用料等

地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第8項に基づく利用料金制は採用しない。このため、霊園の管理に関わる使用料及び大阪市手数料条例第8条第1項第7号及び第13号に基づく手数料等の収入については、地方自治法施行令（昭和22年政令第10号）第158条及び大阪市会計規則（昭和39年大阪市規則第14号）第35条第1項の規定により、その徴収事務の一部を指定管理者に委託するものとする。これにより、収入した金銭を同規則第35条第3項の定めるところにより、本市に納入するものとする

(2) 職員の配置基準

① 職員の配置

ア 職員の基本姿勢

代行霊園及び納骨堂に配置される職員は、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うこと。また、遺骨の埋蔵を行う場を提供するという施設の設置目的を理解した上で、周辺地域の居住環境にも影響を及ぼす施設であることを念頭に業務に当たること

イ 総括責任者（注）

公共性及び霊園の管理業務に関して見識を有するとともに、代行霊園全体の経営能力を備え、管理職として責任ある業務を遂行でき、墓地埋葬法に基づく業務経験（墓地関係に限る。）が1年以上ある者を1名配置すること

ウ 管理責任者

代行霊園には、墓地埋葬法第12条にいう墓地管理者を1名配置すること。この墓地管理者に該当する管理責任者は、墓地埋葬法に基づく業務経験（墓地関係に限る。）が1年以上ある者とする。なお、この管理責任者は、イの総括責任者と兼務することはできないものとするが、エの事務所の職員と兼務することはできる

（注）総括責任者・管理責任者は、指定管理者の正規職員とし、本要項に定める業務の専任とすること

エ 事務所

代行霊園の各事務所には、午前8時30分から午後5時までは次の表にある人数以上の職員を常時配置してすること（このうち、各霊園において霊園業務に関して見識を有し、他の職員に的確な指示等を行うことが出来る正規職員を必ず1名は配置すること）。ただし、特別期間については、特別体制を組み、原則として通常の2倍以上の職員を配置すること

霊園名	瓜破霊園 (合葬式墓地含む)	服部霊園	南霊園	北霊園
職員数	3名	2名	1名	1名

オ 巡回員

午前8時30分から午後5時までは、次の表にある人数以上の職員を常時配置し、園内全域を対象に巡回させ、設備・路面等の安全性の確認、利用状況の調査、作業監督等を行わせることにより施設管理の適正化を図るとともに、緊急時の連絡体制を整えること。ただし、特別期間については、特別体制を組み、原則として、通常の土曜日、日曜日及び祝日の配置職員数に1名を加えた職員数を配置すること。なお、この巡回員については、

派遣職員、非常勤職員又は第三者委託等で対応する場合は、園内状況を十分に把握させた上で従事させること。その他、交通整理等のため、必要に応じて警備員等を配置すること

霊園名	瓜破霊園 (合葬式墓地含む)	服部霊園	南霊園	北霊園
職員数	1名 (2名)	1名 (2名)	1名 (2名)	1名 (2名)

※ () 内は、土曜日、日曜日及び祝日の人数

カ 送迎車両の運転手

使用する車両の運転に必要な免許を取得している者を配置すること。車両の運行スケジュールについて、現行は次表のとおりであるが、サービス向上もしくは効率化を目的とし、応募時に現行と異なるスケジュールの提案も可とする。なお、車両又はその運転手に何らかの事態が生じて、送迎車両の運行に極力支障をきたさないよう複数人数の確保に努めること

<瓜破霊園>

時刻	瓜破霊園事務所発 Osaka Metro 出戸駅行	Osaka Metro 出戸駅発 瓜破霊園事務所行
8	-	- 50
9	18 48	- 30
10	18 48	00 30
11	18 48	00 30
12	18 48	00 30
13	- 48	00 -
14	23 58	00 35
15	- 33	10 45
16	08 -	20 -
17	00 -	-

<服部霊園>

時刻	阪急宝塚線曽根駅発 服部霊園事務所行	服部霊園事務所発 阪急宝塚線曽根駅行	北大阪急行緑地公園駅発 服部霊園事務所行	服部霊園事務所発 北大阪急行緑地公園駅行
8	-	45	0	-
9	0	-	30	15
10	15	0	45	30
11	30	15	-	45
12	-	45	0	-
13	0	-	45	30
14	30	15	-	-
15	-	45	15	0
16	0	45	30	15
17	-	-	-	15

キ その他

- ・適切な手法により、常時適正な人員を確保すること
- ・開場時間や開館時間を厳守し、職員配置時間内は使用許可、使用料等及び手数料の収納などを確実にできる体制とすること。また、非常時に備え連絡体制を整備すること
- ・大規模災害や計画停電実施時等により、代行霊園内において本市が何らかの措置を講じることが必要と判断したときは、本市の指示により、迅速に対応できる業務執行体制を確保すること
- ・事業放棄、撤退、倒産等により、他霊園（大阪市設住吉霊園ほか4霊園及び大阪市設泉南メモリアルパーク）の指定管理者が指定管理業務を行うことが不可能な状況となった場合、本市と協議のうえ、緊急的な応援体制を確立し、他霊園の各種業務に従事してもらう場合がある
- ・総括責任者は本要項に基づく業務の専任とし、管理責任者は、配置された代行霊園の専任とすること。なお合葬式墓地の墓地管理者は瓜破霊園の墓地管理者が兼任し、納骨堂の納骨堂管理者については、服部霊園の墓地管理者が兼任するものとする
- ・職員配置時間や送迎車両の時刻表については、本市の事前の承認を受けた場合に限り変更することができる
- ・瓜破霊園、服部霊園、南霊園にはそれぞれ甲種防火管理者を配置すること
- ・瓜破霊園、服部霊園には、乙種危険物取扱者の配置に努めること
- ・職員配置について、決定の際及び変更等が生じた際には速やかに本市に届け出ること

- ・その他、職員配置に関して市長が必要とする事項を遵守すること

(3) その他

① 自主事業について

申請者は、(2)で定める業務以外で利用者等へのサービス向上のため必要であれば、霊園の設置目的の範囲内で施設利用に関しての自主事業を提案することができる。なお、事業実施に当たっては、事前に本市の承諾が必要となることに留意すること。

現行の指定管理者が行っているサービスで継続して行うことが望ましいものとしては、次のとおり。

ア 瓜破霊園及び服部霊園でのレンタサイクル

- ・霊園事務所にて、墓参者への無料レンタサイクルを行っている

イ 瓜破霊園内の所有者不明ねこの適正管理対策

- ・大阪市「所有者不明ねこの適正管理推進事業」を活用し、地域住民と協働して、所有者不明ねこの繁殖を抑制し、霊園の適正管理を図っている

ウ 墓参者への墓参に必要な物品の貸し出し（無料）

- ・剪定ばさみ、ほうき、ちりとり、着火器、傘、車いすの貸し出しなど。また、霊園には、墓参者用の無料ロッカーを設置している
- ・服部霊園では、砂利道用車いすやショックを吸収するサスペンション付車いすを貸し出している

エ 全霊園管理事務所にAED（自動対外式除細動器）を設置し、職員に講習を実施している

オ 墓参者へのロウソク等の販売

- ・各霊園事務所でロウソクや線香の販売を行っている

カ 広報媒体として霊園事業のホームページ（モバイル対応済み）やSNS等を設けて利用者等へ情報提供を行っている

また、上記事業に係る経費は指定管理者の負担とし、事業によって得た収入は、指定管理者のものとする事から施設の改修等に充てるなど、業務代行料の縮減を図り、その見込額を収支計画に計上すること

② 本市の施策・事業への協力について

代行霊園及び納骨堂はもとより、本市のあらゆる施策・事業には原則として協力するものとする。代行霊園関係の事例としては、園内通路舗装、休憩所改修や霊地造成等の整備を順次進めている

③ 改修等の禁止について

本市の許可なく、代行霊園及び納骨堂の施設の改修や、樹木の伐採等を行ってはならない（ただし、軽微なものや止むを得ない場合等を除く）

④ 事務所の使用目的の限定について

原則として、代行霊園の事務所を代行霊園の管理以外での目的で使用してはならない

⑤ 公の施設における職員の服務について

原則として、勤務時間中及び事務室等建物内での喫煙は禁止とする。また、勤務時間外においても、喫煙マナーを守り、喫煙場所以外での喫煙や路上喫煙などを控えること

2 事業報告書等の作成・提出等

- (1) 地方自治法、霊園条例、霊園規則の規定により、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を報告する書類を本市に提出する必要がある
- (2) 上記の事業報告書の提出期限は、霊園規則第 37 条の 2 のとおり、原則毎年度終了後 2 月以内とする
- (3) 報告内容としては、当該業務の実施状況、施設利用状況、事業の実施状況、管理運営・事業に要した経費、自主事業等の提案がある場合はその実績、収支状況等、業務の実施状況及び要した経費等の事項を想定しているが、具体的には別途指示を行う。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する
- (4) 上記報告内容以外に、当該事業に付随する許可等（公物法に基づく許可等を含む。）がある場合、それらに基づく事業の実施状況及び収支等についての報告書を（2）の期限までに本市に提出する必要があることに留意すること
- (5) 施設管理の適正を期するため、指定管理事業者に対して、上記「事業報告」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る
- (6) 指定管理事業者は、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うものとする
- (7) 指定管理者は、指定期間が満了する年度を除き、次年度に予定する具体的な事業実施内容の年間事業計画書及び収支予算書を作成し、大阪市に提出する必要がある。提出された年間事業計画書及び収支予算書の内容を踏まえ、管理運営を行うにあたって大阪市が適正であると認める範囲内で事業計画を決定する。具体的には、毎年度締結する協定書で定めることとする
- (8) 指定管理事業者は、本市が地方自治法に基づく当該公の施設の監査を実施する場合、これに協力するものとする
- (9) その他必要に応じて本市が報告を求めた場合については、本市と協議のうえ報告書を提出しなければならない

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が無償で利用できるものとする。管理等については、本市の指示に基づき適正に行うこと。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ること。

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が負担するものとする。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こととなる。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とする。

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すること。

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、その指示に従うものとする

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、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和 5 年大阪市条例第 5 号）の趣旨を踏まえ、適切な管理を行うものとする。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）を遵守すること。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するものとする

(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（平成 13 年条例第 24 号）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らない。

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る。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らない。

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る

(3) 法令等の遵守

代行霊園及び納骨堂を管理運営するに当たっては、次の法令等を遵守すること

- ・ 地方自治法
- ・ 地方自治法施行令
- ・ 墓地埋葬法
- ・ 墓地埋葬法施行規則
- ・ 大阪府墓地、埋葬等に関する法律施行条例（昭和 60 年大阪府条例第 3 号）
- ・ 大阪府墓地、埋葬等に関する法律施行細則（昭和 60 年大阪府規則第 49 号）
- ・ 大阪市墓地、埋葬等に関する法律施行細則（昭和 31 年大阪市規則第 79 号）
- ・ 霊園条例
- ・ 霊園規則
- ・ 納骨堂条例
- ・ 納骨堂規則
- ・ 大阪市会計規則
- ・ 大阪市手数料条例
- ・ 大阪市行政手続条例
- ・ 個人情報保護条例
- ・ 本要項、本市と代行霊園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
- ・ その他代行霊園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）
 - （※） その他公の施設の管理者として市民に求められる説明責任等を十分に認識して、信義則に従い契約上の履行責任を果たすものとする

(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る

(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うものとする。

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

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るものとする

(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らない。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、複製又は譲渡してはならない。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とする

(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することとする。

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するものとする。当該業務の実施中に事故が発生した場合、指定管理者は、当該事故発生時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、その指示に従うものとする。

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うものとする

(8) 災害発生時の対応

指定管理施設の指定管理者は、本市防災・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する。指定管理者は、本市が示す「指定管理者災害対応の手引き（以下「災害対応手引き」という）」に基づき、災害等発生時の体制を整備するものとする。

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市による施設の使用に関して、市との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定（以下「災害時協定」という）」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らない。

指定管理者は、災害等が発生した場合において、指定管理施設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する

(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、臨機の措置をとるものとする。この場合において指定管理者は、緊急または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る。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る。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らない。

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して本市が認める部分については、本市がこれを負担するものとする

(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すること。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、本市と協議するものとする。

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することとし、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するものとする

(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）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条の責務を果たすものとする

(12) 暴力団員又は暴力団密接関係者による不当介入

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、暴力団員又は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、警察への届出を行うこととする

(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る。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、当該管理施設における雇用を中心に誠実に履行すること。

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、法定雇用率を達成すること

(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すものとする

5 その他

(1) 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加入することとし、それを証明する書類を本市に提出するものとする

(2) 業務の引継ぎ

今回の募集により、指定管理者が代わった場合、新たな指定管理者は、前指定管理者からの引継ぎに対し誠実な態度で取り組み、指定期間の開始とともに、円滑に当該業務を遂行すること。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る