

**一宮市斎場（一宮斎場、尾西斎場）
指定管理者業務仕様書**

2025年6月

一宮市霊園管理事務所

目 次

第 1 章 基本方針等	1
1 基本方針	1
2 法令等の遵守	1
第 2 章 斎場の供用等に関すること	2
1 斎場の開場時間及び休場日について	2
2 利益享受の禁止	2
3 業務体制	2
第 3 章 指定管理者が行う業務の範囲	4
1 遺体の火葬及びペット等の焼却に関する業務	4
2 維持管理に関する業務	7
3 斎場予約システムの提供に関する業務	12
4 使用者の利便性の向上に資する業務	16
5 緊急時の対応に関する業務	16
6 事業計画及び事業報告に関する業務	17
7 事業評価に関する業務	18
8 市の実施事業に対する協力業務	18
9 市が特に必要と認める業務	19
第 4 章 留意事項	20

一宮市斎場（一宮斎場、尾西斎場）指定管理者業務仕様書

一宮市斎場（一宮斎場、尾西斎場）指定管理者募集要項の規定に基づき、指定管理者が行う一宮市一宮斎場（以下「一宮斎場」という。）、一宮市尾西斎場（以下「尾西斎場」という。「一宮斎場」と合わせて以下「斎場」、「両斎場」又は「各斎場」という。）の指定管理業務の範囲については、この業務仕様書に従い実施するものとする。

第1章 基本方針等

1 基本方針

安定した火葬業務と遺族に配慮したきめ細かいサービスの向上を図るため、斎場の円滑な運営と適切な施設及び設備の維持管理を行うことを基本方針とする。

2 法令等の遵守

斎場の管理にあたっては、以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 墓地、埋葬等に関する法律（昭和23年法律第48号）
- (3) 大気汚染防止法（昭和43年法律第97号）
- (4) 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
- (5) 騒音規制法（昭和43年法律第98号）
- (6) 振動規制法（昭和51年法律第64号）
- (7) 悪臭防止法（昭和46年法律第91号）
- (8) 水質汚濁防止法（昭和45年法律第138号）
- (8) 電気事業法（昭和39年法律第170号）
- (10) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (11) 一宮市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成16年条例第37号）
- (12) 一宮市斎場条例（昭和41年条例第27号。以下「条例」という。）
- (13) 一宮市斎場管理要綱
- (14) その他関係法令

第2章 斎場の供用等に関すること

1 斎場の開場時間及び休場日について

条例に規定する斎場の開場時間及び休場日については、次のとおりである。

開場時間	休場日
午前8時30分から午後5時まで	市長が必要と認めて告示した日及び1月1日

市長が特に必要があると認めたときは、臨時に休場日に開場する、又は休場日以外の日に休場することができるほか、臨時に開場時間を変更することができる。

また、市民サービスの向上を図るため、指定管理者が開場日又は開場時間の拡大について提案し、休場日又は開場時間を変更することができる。この場合、開場日又は開場時間の拡大に伴う費用は、指定管理者の負担とする。

2 利益享受の禁止

指定管理者の職員及び関係者が、市民、事業者等から金品等（接待等のサービスを含む。）の利益を享受しないこと。これに反した場合、指定期間中であっても指定を取り消すことがある。

3 業務体制

(1) 統括業務責任者

斎場全体の管理運営に必要な知識・技能、経験を備え、本業務を統括し、全ての業務の執行責任を負う統括業務責任者を1名定め、指定管理者の正社員を常勤専従で配置すること。

(2) 業務責任者、防火管理者

職員業務の監督を行う業務責任者（場長）を各斎場1名ずつ定め、指定管理者の正社員を常勤専従で配置すること。なお、一宮斎場の業務責任者は、統括業務責任者を兼ねることができる。

また、業務責任者は、防火管理者を兼ねること。防火管理者については、所轄の消防署長に届け出ること。

(3) 火葬炉業務責任者

両斎場の火葬業務を統括する火葬炉業務責任者を1名定め、指定管理者の正社員を常勤専従で配置すること。また、火葬炉業務責任者を一宮斎場の副業務責任者（副場長）とすること。

(4) 維持管理業務責任者

両斎場の維持管理業務を統括する維持管理業務責任者を1名定め、指定管理者の正社員を常勤専従で配置すること。

(5) 危険物取扱責任者

一宮斎場においては、危険物取扱責任者の資格を有する指定管理者の正社員を常勤専従で配置すること。なお、危険物取扱責任者の資格を有する者は、業務責任者、火葬炉業務責任者又は維持管理業務責任者を兼ねることができる。

(6) 従事者

業務を支障なく行うため、業務内容に応じた適切な人員を配置すること。特に、休場日明けの人員の配置に注意すること。

以下のア、イに掲げる人員を各斎場に配置すること。

ア 火葬技術管理者又はこれと同等の知識及び経験を有すると認められる者

イ 斎場の使用に関する受付業務（使用申請等の受付・許可、使用料の収納、問合せ等）に精通した者

(7) 統括業務責任者が一宮斎場の業務責任者を兼ねている場合にあつては、統括業務責任者が不在の場合は、火葬業務責任者が代理を務めることとし、統括業務責任者又は火葬業務責任者のいずれかが一宮斎場に勤務していること。

統括業務責任者が一宮斎場の業務責任者を兼ねていない場合にあつては、統括業務責任者が不在の場合は、一宮斎場の業務責任者が代理を務めることとし、統括業務責任者又は一宮斎場の業務責任者のいずれかが一宮斎場に勤務していること。

(8) 資格を有する者については、その資格を証するものの写しを一宮市（以下「市」という。）へ提出すること。なお、法令等により有資格者の配置について外部委託が認められているものについては、委託することができる。

(9) 斎場に配置する人員（以下「職員」という。）の勤務形態は、労働基準法等を遵守すること。また、職員名簿を市へ提出すること。

(10) 指定管理者は、本件施設でのサービスの質が施設内で働く職員の能力、意欲に依拠する部分が大きいことをよく認識し、応対マニュアルを作成するとともに、定期的に職員教育・研修を実施すること。

第3章 指定管理者が行う業務の範囲

1 遺体の火葬及びペット等の焼却に関する業務

(1) 遺体（死胎を含む。以下同じ。）の火葬業務について

ア 予約管理業務について

指定管理者が斎場予約システム（システムの詳細は、12ページ「3 斎場予約システムの提供に関する業務」に記載）による斎場予約の受付、問合せの対応等を行うこと。

イ 車両の誘導について

霊柩車や遺族関係者（遺族、葬祭業者等をいう。以下同じ）の車両の適切な誘導を行い、安全に十分配慮すること。

ウ 斎場の使用に係る手続について

- ・ 死体火葬許可証又は死胎火葬許可証（以下「火葬許可証」という。）の提出を求めること。
- ・ 斎場予約システムに入力された一宮市斎場使用許可申請書（以下「許可申請書」という。）の内容と火葬許可証の内容が一致するかを確認し、一宮市斎場使用許可証（以下「使用許可証」という。）を発行すること。
- ・ 火葬終了後、使用者に対して指定管理者が押印した火葬許可証を返却すること。

エ 告別業務について

- ・ 告別の準備及び遺族関係者への告別の案内を行うこと。
- ・ 告別式終了後、後片付け等を実施すること。

オ 炉前業務について

- ・ 遺族関係者が輻輳しないように務め、特に集中日（休場日の翌日）には適切な職員の配置に努めること。
- ・ 焼骨の取り違い事故が発生しないように対策を講ずること。
- ・ 入炉時等の遺族関係者の安全について配慮すること。
- ・ 告別室から火葬炉の前へ柩を移動し、遺族関係者に名前の確認をした後、入炉すること。
- ・ 遺族関係者への出炉予定時間等の説明をすること。
- ・ 待合室を使用する場合は、遺族関係者を待合室へ誘導すること。

カ 収骨業務について

- ・ 焼骨を火葬炉から出し、収骨する場所への移動を行うこと。
- ・ 収骨する場所にて、遺族関係者に対して収骨の方法を説明すること。なお、収骨作業の手伝いについては指定管理者の判断とする。
- ・ 副葬品の残滓については、遺族関係者の同意を得た上で、廃棄物として処理すること。
- ・ 収骨終了後、遺族関係者を収骨する場所から退出させること。
- ・ 遺族関係者の退出後、収骨する場所の清掃を行うこと。

- ・ 遺族関係者の気持ちや安全に配慮しつつ、収骨時間の短縮化を図ること。

キ 火葬炉運転業務について

- ・ 指定管理者は、適切な焼骨の状態になるまで、火葬を行うこと。
適切な焼骨の状態とは、遺体や副葬品の状態に合わせ、焼骨がある程度まとまった形で遺族の目に触れるようにすることを示す。なお、副葬品の残滓は指定管理者の判断で除去することなく出炉すること。
- ・ 所要時間は、台車移動等も含め、火葬75分、冷却15分程度であるが、火葬炉の状態や職員の配置などに配慮して適切な時間配分とすること。

ク 待合室提供業務（一宮斎場のみ）について

- ・ 快適な待ち時間を過ごすことができるように、待合室の使用を希望する火葬炉の利用者に待合室や給茶用具の貸出しなどの業務を実施すること。
- ・ 待合室内の整理整頓、清掃等を行い、待合室を使用前の状態に戻すこと。
- ・ 遺族関係者、市職員その他市が認めた者以外の者に対して、待合室を提供してはならない。

ケ 霊安室提供業務

各斎場の霊安室にある1体分の遺体保管庫を管理し、希望する火葬炉の利用者に提供すること。なお、霊安室の使用にあたっては、遺体の受け入れの翌日に火葬することを条件とすること。

(2) ペット等（胞衣及び産汚物並びに人体の一部並びに犬、猫等の死体をいう。以下同じ。）の焼却業務について

- ・ 予約は不要とし、開場日の午前9時から午後3時までの間で受け付けること。
- ・ 許可申請書及び必要書類の提出を求めること。なお、使用許可証の発行は省略する。
- ・ 受付したペット等については、指定管理者にて保管の上、原則1日1回以上焼却を行うこと。
- ・ ペット等の焼却は、受付から告別に至るまで、遺体の遺族関係者の動線とは可能な限り分離すること。
- ・ 利用者によるペット等の収骨は行うことができないため、その旨を説明し、予め了承を得ること。

(3) 共通

ア 予約枠と火葬スケジュールについて

別紙1「火葬スケジュール等」を参照すること。

イ 使用の制限等に関すること

次のいずれかに該当するときは、斎場の使用を許可しない。なお、

使用の許可を拒み、使用の許可を取消し、使用の制限、又は使用の停止をした場合は、その記録を作成し、速やかに市へ報告すること。

- ・ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は暴対法第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）の活動に利用されることにより、暴力団員及び暴力団の利益になると認めるとき。
- ・ 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがあるとき。
- ・ 斎場の施設、設備その他の物品をき損し、又は滅失させるおそれがあるとき。
- ・ 上記のほか、管理上支障があるとき。

ウ 火葬炉運転業務について

- ・ 指定管理者は、火葬炉の取扱説明書、火葬炉運転マニュアルに従って火葬を行うこと。
- ・ 万が一、火葬中に機器トラブルが発生した場合には、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しなければならない。
- ・ 火葬炉の運転に当たっては、環境保全に配慮し、排ガス中の有害物質に関して、関連法規を遵守した上で、さらに一層の削減に努力すること。
- ・ 遺族関係者の目には触れない業務であっても、遺族の気持ちや遺体の尊厳に配慮しながら業務にあたること。

エ 残骨灰の処理業務について

- ・ 残骨灰（収骨された後に残った遺体の焼骨（引取りを希望しない焼骨を含む。）及び市が定めた要件を満たし無償で引取りを行った遺体の焼骨並びに焼却後のペット等の焼骨並びに副葬品等の残滓をいう。以下同じ。）について、法の趣旨、遺族感情に配慮し、指定管理者において適切に保管、整理等を行うこと。
- ・ 残骨灰の搬出、最終処分は指定管理者の責任によって適切な方法により実施すること。
- ・ 残骨灰の数量等を記した報告書を作成すること。
- ・ なお、市と指定管理者との協議により、市による処理に変更することができるものとする。

オ 使用料徴収代行業務について

- ・ 斎場の使用料について、条例により定められた金額を使用者から窓口において徴収すること。なお、料金徴収業務を第三者に委託することはできない。
- ・ 条例、内規等に基づき使用料を免除すること。
- ・ つり銭を指定管理者で用意すること。
- ・ 使用者に対し、指定管理者の領収書を交付すること。なお、この

際、領収書の控えが残る書式とし、指定管理者が保管すること。

- ・ 領収書の発行に当たっては、適格請求書（以下「インボイス」という。）制度に対応すること。また、インボイスを発行する場合は、一宮市の登録番号を記載すること。ただし、消費税課税取引に該当しない場合（遺体の火葬）又は当該施設の特性上、インボイスを必要としない使用者（個人）や免税事業者、簡易課税制度適用事業者のみに限られることが明確な場合はこの限りでない。
- ・ 徴収した使用料は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第243条の2、市会計規則等の規定に従った取扱いをするものとし、指定管理者は市が作成する納付書により市が指定する金融機関に払い込むこと。
- ・ 各日の徴収状況を取りまとめ、翌日（斎場休場日の場合は、翌開場日。市役所閉庁日の場合は翌開庁日）までに徴収した内容の分かる書類により徴収金額を報告すること。
- ・ 使用料収入に係る日ごとの収納金出納簿を作成し、翌月市に提出すること。
- ・ 地方自治法第243条の2第8項に基づき、使用料の徴収代行業務について検査を行うことがあるので、これに協力すること。
- ・ 窓口でのクレジットカード払い、電子マネー等のキャッシュレス決済を導入する予定であり、これに協力すること。なお、キャッシュレス決済の導入に伴うネットワーク以外の機器等の整備は、市が行う。

カ その他

- ・ 市が導入した運営支援システム及び火葬業務支援システム一式を使用すること。
※ 運営支援システム及び火葬業務支援システムの詳細は別紙2に示す。
- ・ 環境保護等の観点から、適正な燃焼や収骨に影響がある副葬品の混入を禁止しているため、遺族関係者に対し指導すること。
- ・ 墓地、埋葬等に関する法律において斎場の管理者に作成が求められている資料を作成すること。また、指定管理者は、市が必要とする時に、それらの記録を提出すること。

2 維持管理に関する業務

(1) 清掃、点検、修繕に関する業務

斎場の適正な管理のため、清掃、点検、修繕を行うこと。なお、業務には専門的な知識及び技能並びに資格を有する者があたること。実施回数、実施範囲などは、斎場の性能及び機能を維持し、使用者への充実したサービスの提供ができるよう留意すること。

ア 清掃

- ・ 良好な衛生環境を保つこと。
- ・ 適切な方法により、埃、ゴミ、汚れ、シミを落とす等清潔な状態を保つこと。
- ・ 日常清掃、定期清掃（年4回以上）、ガラス清掃（年4回以上）を行うこと。
- ・ 廃棄物は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律等関係諸規定を遵守し、適正に処理すること。

イ 樹木保全等

斎場の敷地内の植栽地帯を対象とし、施設の美観を維持するため剪定、除草、消毒、清掃等の業務を行うこと。

ウ 点検

(ア) 日常点検

斎場の機能を維持するとともに、使用者が快適に使用できる良質な施設、設備等を提供するため開場日にあつては、場内の電気設備、空調設備、給排水衛生設備等の各設備の巡視点検を行うこと。

(イ) 定期点検

a 巡視

施設、設備等の状態について巡視点検を行うこと。

b 法定点検その他点検

以下(a)～(i)に掲げる関係法令に基づく法定点検及び施設、設備等の維持に必要な点検を行うこと。

(a) エレベーター保守点検（一宮斎場のみ）

製造メーカーのフルメンテナンスとする。

(b) 自家用電気工作物保守点検

(c) 自家用発電設備保守点検

(d) 空調設備保守点検

(e) 浄化槽保守点検（一宮斎場のみ）

(f) 消防用設備等保守点検

(g) 地下タンク保守点検（一宮斎場のみ）

(h) 自動ドア保守点検

(i) その他必要な点検

c 報告書の作成

定期点検に係る報告書を作成し、市が必要と認めるときは、その報告書を提出すること。

エ 建築物衛生法に基づく管理

建築物における衛生的環境の確保に関する法律の規定に基づき以下(ア)～(オ)に掲げる管理を行うこと。

(ア) 空気環境測定

- (イ) 水質検査
- (ウ) ねずみ・害虫等の防除及び生息調査
- (エ) 貯水槽の清掃（一宮斎場のみ）
- (オ) 排水設備の清掃

オ フロン排出抑制法に基づく設備点検

斎場の設備において、フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律及び同施行令に該当する設備については、法令に基づき点検を行うこと。

カ 修繕（火葬炉設備以外）

- ・ 施設、設備（物品、案内看板等を含む。）等に損耗、劣化、破損又は故障により損なわれた機能を回復させるため、1件200万円（消費税等を含む。）以下を対象とした修繕を協定書で定めた予算額以内で執行すること。なお、1件200万円（消費税等を含む。）を超える修繕は市で行うが、市と協議の上、指定管理者で行うことができるものとする。
- ・ 毎年度、修繕計画を作成し、計画的な修繕を行うことで施設、設備の長寿命化を図ること。
- ・ 両斎場について、施設、設備の調査及び診断をビルメンテナンス会社等の専門業者にて実施した上で、2026年度中に長期修繕計画書を作成し、市に提出すること。なお、長期修繕計画書は20年間について作成し、修繕及び更新の時期及び費用を明記すること。

(2) 物品の管理等に関する業務

ア 物品の購入

- ・ 施設の運営に支障をきたさないように、1品100万円（消費税等を含む。）未満の物品（施設維持管理用消耗品（トイレットペーパー等）、事務用消耗品（事務用品、応急処置用医薬品等）、清掃用消耗品（洗剤、清掃用具等）、火葬炉設備消耗品を含む。）を購入又は調達（リース等）（以下「購入等」という。）を行うこと。なお、1品100万円（消費税等を含む。）以上の物品の購入等は市で行うが、市と協議の上、指定管理者で行うことができるものとする。
- ・ 職員の被服等については、指定管理者の負担で用意すること。
- ・ 各斎場1台ずつAEDを設置すること。
- ・ 自家用発電設備の燃料を使用した場合の補充については、原則、指定管理者の負担で行うこと。なお、各斎場の燃料タンク容量については以下のとおりである。

一宮斎場 A重油 地上タンク950L 地下タンク 5,000L

尾西斎場 軽油 地上タンク400L

イ 物品の管理

- ・ 市の所有に属する物品（指定管理料で購入等を行った物品及び修

繕により結果として取得することとなる物品)については、善良な管理者の注意をもって管理すること。なお、市の所有に属する備品は、別途提示する。

- ・ 照明器具のうち市がリース契約をしているものについては、保守不要であるが、不具合を発見した場合は、速やかに市へ報告すること。
- ・ 指定管理者は、一宮市物品等会計規則に基づき、物品のうち備品については、年1回の照合を行うとともに、購入、廃棄等の移動については事前に市の了解を得なければならない。
- ・ 指定管理料で購入等を行った消耗品については、購入等を行った日にち、金額を記録の上、数量を管理すること。

(3) 防犯対策に関する業務

ア 開場時間内

出入者の管理を行い、不審者の侵入を防止すること。また、定期的に巡視を行い、不審者及び不審物並びに施設内の異常箇所の発見に努めるとともに、安全を確保すること。

イ 開場時間外

鍵の保管は厳重に行うこと。

また、斎場の休場日及び時間外など施設が無人となる時間帯の防犯対策を講ずること。なお、機械警備の場合、警備業務の内容は、次のとおりとする。

- ・ 不法侵入の感知
- ・ 火災の感知
- ・ 集中監視センターにおける警報受信装置による監視
- ・ 異常事態感知時における警備会社の現場への急行及び関係先への通報連絡
- ・ 事故時の警備実施報告書の提出

(4) 駐車場の管理に関すること

ア 駐車場について、事故防止等に注意した管理を行うこと。

また、施設周辺の違法駐車防止や渋滞緩和、駐車場から斎場までの通行等に注意すること。

イ 斎場の使用に支障がないよう、適切な時間に門の解錠・施錠をすること。

ウ お盆及びお彼岸並びに市が必要と認める場合は、一宮斎場の駐車場の一部を奥町墓地墓参者に使用させること。

(5) 火葬炉設備の保守管理業務に関すること

ア 業務内容

- ・ 火葬炉設備について、適切な維持管理をするために必要な日常的な保守点検を実施すること。また、運転・監視業務及び日常点検・

巡視業務について計画を作成すること。

- ・ 施設の運営に支障をきたさないように、1件200万円（消費税等を含む。）以下の修繕については、市と協議の上、指定管理者にて実施すること。
- ・ 排気筒出口の排ガス濃度について、次の表の公害防止目標値を達成するよう努めること。

項目	一宮斎場	尾西斎場
ダイオキシン類濃度※（ng-TEQ/Nm ³ ）	1	5
ばいじん濃度（g/Nm ³ ）	0.03	0.03
硫黄酸化物濃度（ppm）	30	30
窒素酸化物濃度（ppm）	100	100
塩化水素濃度（ppm）	50	50

※ ダイオキシン類濃度の目標値については、火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策指針（2000年3月 火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策検討会答申）によるもの

- ・ 排ガス、悪臭、騒音及び振動を測定し、その結果を年1回市に報告すること。なお、悪臭、騒音及び振動については、両斎場で実施することが望ましいが、一宮斎場のみでも構わない。また、排ガス及び悪臭に関する測定対象の炉については、その都度市と協議すること。騒音及び振動に関する測定については、計画上の最大炉数運転時に実施すること。
- ・ 定期保守点検及び定期修繕（定期的・専門的に行う保守管理業務）は市が実施するため、これに協力すること。

イ 管理記録の作成及び保管

以下の記録を作成し、事業期間中保管すること。

- ・ 火葬炉運転日誌（使用炉、火葬時間、使用燃料等）
- ・ 動物炉・汚物炉運転日誌（火葬時間、使用燃料等）
- ・ 燃焼監視記録
- ・ 日常点検記録（火葬炉、監視室）
- ・ 整備、事故記録（補修、事故、故障等の記録）
- ・ その他必要な記録

(6) 重大な異常発見時の報告等

点検、巡視等により重大な異常が発見された場合は、速やかに市に報告するとともに、必要な対応策を講ずること。なお、報告書を作成し、市が必要と認めるときは提出すること。

また、必要に応じて指定管理者ウェブサイト、掲示物等で異常を告知

すること。

(7) 損害賠償、保険に関すること

- ・ 指定管理者の責めに帰すべき事由により市又は第三者に損害を与えた場合には、指定管理者においてその損害を賠償すること。
- ・ 生ずる損害賠償に対応できるよう賠償資力を確保するための適切な保険に加入すること。なお、加入した保険については市に保険証書の写しを提出すること。
- ・ 市が加入する保険は以下のとおりである。なお、保険範囲については、協定書において定める。

ア 火災、落雷、第三者の故意・過失、災害等による建物への損害を補償する建物総合損害共済

イ 市が所有、使用、管理する施設の瑕疵や市の行う業務遂行上の過失に起因する第三者への損害を補償する市民総合賠償保障保険

(8) その他

- ・ 常に使用者及び来場車両の動向を総合的に判断し、適切な使用指導と管理が迅速に行われるよう努めること。
- ・ 場内・場外の美化・装飾に配慮すること。
- ・ 積雪時には、使用に支障が無いよう敷地内を除雪すること。
- ・ 通信運搬費（電話料、郵便料等）を支払うこと。
- ・ キャッシュレス決済の運用に必要な無線LANの整備又はSIMカードの用意を行うこと。
- ・ 市が設置を認めた自動販売機について、必要に応じて設置業者と連絡等を行うこと。
- ・ 原則、既設の設備を使用すること。なお、既設の設備を撤去する場合は、事前に市の承諾を得ること。

3 斎場予約システムの提供に関する業務

2026年3月24日までに、葬祭事業者がインターネットを介して斎場の予約を行うことができるシステム（以下「予約システム」という。）を利用可能な状態にすること。また、2026年4月1日から2031年3月31日までの間、予約システムの提供を行うこと。

(1) システム稼働環境

- ・ 指定管理者の提案により、次のいずれかを行うこと。
 - ア データセンターへの予約システムの構築
 - イ 外部の事業者が予約システムの一部又は全部の機能を提供するシステム（以下「外部システム」という。）の利用。なお、外部システムを利用する場合、事前に要件等について市に確認を行い、承諾を得ること。

- ・ 予約システムは、インターネット接続下において、特殊なソフトウェアや機器などを必要とせず、原則として24時間365日、パソコン、スマートフォン等のモバイル端末から予約システムを利用できるものとし、Edge（Microsoft社）、Chrome（Google社）及びSafari（Apple社）の導入時最新のバージョンによる動作を保障すること。
- ・ 予約システムは、性能、信頼性、保守性を考慮した構成とすること。
- ・ ネットワーク回線は、予約システムが快適に稼働する帯域を確保すること。
- ・ 予約システムの運用に支障がある場合は、指定管理者の責任において機器増設等の手段を講ずること。

(2) システム要件

ア 利用要件

- ・ 予約システムの利用者は、指定管理者が承認した葬祭事業者を想定している。
- ・ 予約システムの利用者がログイン画面にて利用者ID及びパスワードを入力後、施設の空き状況を確認し、未来日時の予約（仮予約）を行える仕組みとすること。
- ・ 仮予約後、火葬許可証の情報を入力することができる仕組みとすること。

イ 管理要件

- ・ 予約システムの管理者は、職員を想定している。
- ・ 両斎場において、予約管理、利用者管理等ができる仕組みとすること。
- ・ 利用者が火葬許可証の情報を入力後、斎場使用許可申請書が作成され、管理者が印刷できる仕組みであること。斎場使用許可申請書の様式については、別途協議により定める。

ウ 共通

- ・ 同一日の同一時刻において斎場の受入可能件数以上の予約を行うことがないようにすること。
- ・ 予約システムの管理者及び利用者が複数同時に利用する場合でも、各種データの整合性が保たれる排他制御の機能を有すること。
- ・ 斎場の予約は、年間9,000件以上の受付に対応できる性能を有すること。
- ・ 直近5年間の予約データを保存できるデータベースを有すること。
- ・ 住所、氏名等の予約データの抽出機能を備えていること。

(3) データセンター要件（予約システムの構築の場合）

ア 立地要件

- ・ 日本国内の施設であり、国内法が適用されること。

- ・ 水害被害の可能性が低い地域に所在するデータセンターであること。

イ 建物要件

- ・ 建築基準法に基づいた建物であること。
- ・ 耐震性について、震度6強クラスの地震を想定した耐震基準（関連法規を含む。）を満たし、地震後もシステム利用に耐え得る設備内に構築すること。
- ・ 耐火建築物であること。

ウ サーバ室内要件

- ・ サーバ室内は、耐火性能を有すること。
- ・ サーバ室内の温度・湿度が一定に保たれるよう整備されていること。
- ・ サーバ室の入退室管理を行っていること。

エ 電気設備要件

- ・ 電気室等は独立した専用区画となっていること。
- ・ サーバ室の電源については、商用電源以外の自家発電設備等により冗長化されていること。
- ・ サーバをUPSへ接続し、停電への対策を実施していること。
- ・ 停電等の監視を実施していること。

オ 通信設備

- ・ 通信関連機器については、冗長化されていること。

カ 監視、セキュリティ要件

- ・ 建物への不法侵入、破壊行為などの人為的災害については、柵、フェンス、監視カメラなど複数の手段によって侵入防止と監視を備えていること。

キ その他

- ・ 運用マネジメントにおいて、ISO27001の認証を受けていること。

(4) 端末等の導入について

- ・ 本庁舎守衛室に予約に必要な機器を必要な数設置すること。
- ・ 両斎場に管理端末等を必要な数設置すること。
- ・ 両斎場に予約システムの運用に必要なネットワークを整備すること。

(5) 保守管理について

- ・ 予約システム利用期間中において保守管理業務を実施すること。
- ・ サーバ等は、予見されるハードウェア障害及びソフトウェア障害への対策がされていること。また、深刻な脆弱性が確認された場合、速やかに対応すること。
- ・ 予約システムを停止することなく自動で1日1回データファイルのバックアップデータを作成し、世代管理（3世代以上）を行い、備えるこ

と。

- ・ 定期的にシステムファイルのバックアップデータを作成すること。
- ・ 予約システムのデータファイル及びシステムファイルのバックアップデータから復旧できる環境と体制を準備すること。
- ・ 事故発生時等における原因追跡のために必要なイベント・ログ等のファイルを3か月以上保管し確認できること。
- ・ 不測の事態が発生した場合にも障害の切り分けやメンテナンスなどが実施できる機能を有すること。
- ・ 障害発生からの目標復旧時間をおおむね1営業日以内とし、必要な措置を講ずること。
- ・ 障害発生からの目標復旧地点を原則として、障害発生当日の始業時点とすること。
- ・ 遠隔地へのデータのバックアップを定期的に行うこと。

(6) セキュリティについて

- ・ 予約管理、利用者管理等の管理を行う作業は、管理端末に限定すること。
- ・ 予約システムへのアクセスについては、第三者からのシステム改ざん等を防止し、安全性に考慮して運用できること。
- ・ 予約システムとの通信は、セキュリティに配慮し、SSL/TLS等暗号化通信に対応させること。また、管理端末とデータセンターとの接続はVPN接続が可能であること。
- ・ ネットワークやサーバへの不正アクセスを検知・遮断する機能、インターネット上での不法侵入等に対応できるファイアウォール、ウィルスチェック機能などセキュリティ対策を講じ、十分な安全性が確保されていること。
- ・ サーバ、電源、記憶装置、ネットワーク等には冗長性があり、異常が発生した際には速やかに対応できる環境にあること。

(7) その他

- ・ ドメインの取得が必要な場合、指定管理者等にてドメインを取得し、維持管理を行うこと。
- ・ システム変更やシステム保守等にかかる維持管理経費等の抑制を図ること。
- ・ 新システム稼働前に、市職員及び従来のシステムに登録をしている利用者については、新たなシステムを円滑に使用できるよう周知、手続を行うこと。
- ・ 現行の予約システムからデータを引き継ぐこと。
- ・ 運営支援システム及び火葬業務支援システムと連携を図ること。
- ・ やむを得ず予約システムを停止させる必要がある場合は、事前に市へ報告すること。

- ・ 予約システムを構築する場合、指定管理終了後は予約システムを撤去すること。ただし、市の承諾を得た場合はこの限りではない。
- ・ 指定管理終了後は予約システムのデータを消去し、消去したことの証明書を提出すること。
- ・ 指定管理終了時に、入力済みの先日付の予約情報を次の予約システムへ円滑に引継ぐこと。

4 使用者の利便性の向上に資する業務

(1) 広報等

ア 紹介リーフレットの作成

両斎場の紹介リーフレットのデザイン作成及び印刷を行い、必要に応じて配布すること。なお、作成したデザイン、映像等の著作権は全て市に帰属する。

また、これらの内容等について更新や追加印刷等が必要となった場合は指定管理者の負担で対応すること。

イ ウェブサイトの運営

施設の位置、概要や使用上の諸注意を広く周知するため、市の公式ウェブサイトとは別に指定管理者のウェブサイトを作成すること。また、これを更新、維持管理すること。作成にあたっては、市のガイドラインを遵守するとともに、市と協議しながら進めること。なお、ウェブサイトの作成、更新に係る費用及びサーバレンタル等の維持管理に係る費用はすべて指定管理者の負担とする。

(2) 見学希望等

施設の見学希望等があった場合は、柔軟に対応すること。

5 緊急時の対応に関する業務

(1) 危機管理マニュアルの作成

緊急時（事件、事故、災害等の発生時をいう。以下同じ。）の対策及び防犯・防災対策について危機管理マニュアルを作成し、提出すること。また、消防計画を策定し、市への提出及び所轄の消防署長に届け出ること。なお、防災対策については、一宮市地域防災計画に基づいたものとする。

(2) 訓練の実施

緊急時に適正に対応する訓練等を消防法や危機管理マニュアルに基づいて実施すること。

(3) 緊急時の対応

- ・ 使用者の安全を第一とし、緊急時には迅速かつ適正に対応すること。

- ・ 斎場が地域住民の避難場所として使用されるときは、市と協力して斎場の管理をすること。
- ・ 大規模災害が発生した場合であって、市が必要と認めたときは、指定管理者は、受付時間、開場時間等を延長し、24時間体制で対応できるようにすること。
- ・ 市が他団体と締結している災害に関する協定に協力すること。
- ・ 緊急時の場合には、直ちに市へ報告すること。なお、報告書を作成し、市が必要と認めるときは提出すること。

6 事業計画及び事業報告に関する業務

(1) 事業計画の策定・報告

毎年7月末までに市と調整し、次年度の事業計画書及び収支予算書を市へ提出すること。ただし、指定期間の初年度に係る提出時期については、市と調整すること。

(2) 事業報告の作成・提出

ア 毎日

斎場の使用状況及び管理の実施状況を記載した業務日報を作成し、一宮市斎場使用報告書を添付の上、市に提出すること。

一宮市斎場使用報告書の様式については、別途協議により定める。

イ 毎月

業務日報に基づいて事業報告書（火葬実績、職員の勤務実績・勤務予定表、使用者からの意見・要望等とその結果及び対応策を含む。）を作成し、翌月10日までに市へ提出すること。

ウ 四半期

3か月に一度、過去3か月間の業務内容を統括した四半期統括表（使用状況・収支報告書等）を作成し、7月、10月、1月、4月のそれぞれ10日までに市へ提出すること。

エ 年度

年度報告書においては、別途決算報告書を毎年4月末までに作成し、市へ提出すること。また、修繕を実施した場合は、修繕一覧を報告書に添付すること。

オ 決算期

法人団体（共同事業体の場合は構成団体ごと）の決算書を決算期ごとに作成し、速やかに市へ提出すること。

(3) 会計等について

ア 予算の執行

会計は、指定管理者業務専用の口座を開設し、人件費、事務費、施設管理費は、予算提案額に基づき別途協定書で定めた予算額以内で執

行すること。

年間の運営は、協定書で定めた予算額の範囲内で執行すること。ただし、市との協議により科目間の流用ができるものとする。

イ 経理規程

指定管理者は経理規程を策定し、適切な経理事務を行うこと。

ウ 実地調査

市は、必要に応じて現金出納帳、専用口座、伝票、貸借対照表、損益計算書等の調査を行うことができるものとする。

7 事業評価に関する業務

(1) 管理運営状況に関する自己評価の実施

指定管理者は、提出した募集時の事業提案書・事業計画書に基づき定めた内容に係る達成状況について自己評価を行い、評価結果を次年度4月末までに、市へ提出すること。

(2) 市によるモニタリング

市は、指定管理者の管理運営状況について、モニタリング（各種書類の点検や実地検査、ヒアリング等をいう。以下同じ。）により毎月の評価及び指定期間を通じた総合的評価を行うものとする。モニタリングの時期については、協議により決定するものとし、前月分の管理運営状況について確認する。

(3) 使用者満足度調査等の実施

施設管理の質的な向上により市民サービスの増進を図るため、適宜使用者等から意見、満足度を聴取すること。また、市が使用者等から意見を聴取する場合はこれに協力すること。

(4) 業務基準を満たしていない場合の措置

自己評価及びモニタリングの結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は指定管理者が必要な改善措置を講ずるよう通知等を行い、それでも改善が見られない場合は、指定管理者の指定を取り消すことができるものとする。

(5) その他

地方自治法第199条第7項の規定により、指定管理者が管理する施設の管理に係る事務について監査を行うことがあり、監査の実施が決定された場合には、誠実に対応し、監査結果に指摘事項等があった場合は、速やかに改善等の措置を講ずること。

8 市の実施事業に対する協力業務

市が実施する業務に協力すること。

9 市が特に必要と認める業務

- (1) 市との連絡調整業務を行うこと。
- (2) 斎場に関する要望、苦情等に対しては誠意を持って対応し、重大な内容のものについては、市へ報告すること。
- (3) その他斎場の管理に必要と認められる業務を行うこと。

第4章 留意事項

業務を実施するにあたっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

- (1) 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、使用者等に嫌な思いを与えないようにすること。また、宗教上の中立を保つこと。
- (2) 公平な運営を行い、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (3) 業務で知り得た情報の保護を徹底すること。
- (4) 指定管理者が施設の管理に係る規程等を別に定める場合は、市と協議を行うこと。
- (5) 温室効果ガス排出量削減のため、省エネルギーへの取組を積極的に実践すること。
- (6) ごみの減量、リサイクルの推進等環境に配慮した管理に努めること。
- (7) 場内は喫煙所を除き全面禁煙とする。一宮斎場は、2階待合ロビーの東西に1か所ずつ喫煙所を設置しており、尾西斎場は建物西側に喫煙所スペースを設けている。
- (8) 職員及び使用者の斎場へのアルコール類の持ち込みは禁止とする。
- (9) 本業務仕様書に記載のない事項については、市と協議を行うこと。

火葬スケジュール等

1 受入時間及び受入数について

(1) 遺体について

(ア) 一宮斎場

a 平常時における受入可能件数等

受入時間	受入枠	受入可能件数
午前9時～午前9時45分	15分ごとの 4枠	2件
午前10時～午後3時15分	15分ごとの22枠	22件

b 災害時における受入可能件数

最大36件

(イ) 尾西斎場

a 平常時における受入可能件数等

受入時間	受入枠	受入可能件数
午前9時～午後2時30分	30分ごとの12枠	6件
午後3時15分	1枠	

b 災害時における受入可能件数

最大8件

(2) 遺体以外について（両斎場）

受入時間は、午前9時から午後3時までとし、原則、受入当日に火葬を行うこと。また、必要な場合は、複数回火葬を行うこと。

(3) その他

市との協議により受入時間及び受入枠並びに受入数を変更できるものとする。

2 標準的な火葬業務の内容

火葬業務については、以下の表のとおりである。

一宮斎場

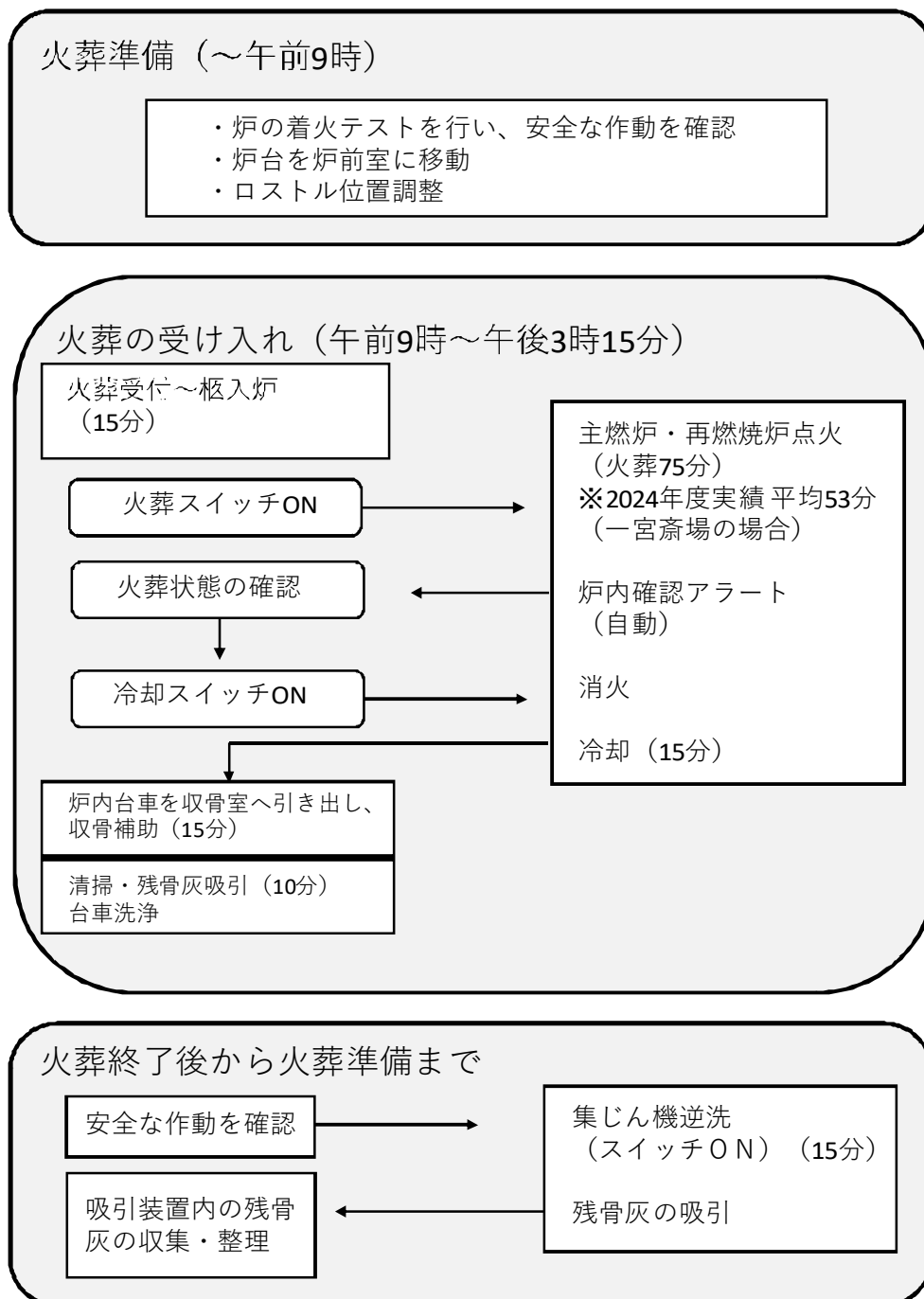
項 目	業務の内容
受付	火葬許可証の受取、申請書の受付や使用料の徴収事務等を確実に行う。
誘導	待機している霊柩車を、適切なタイミングで車寄せに誘導する。
車寄せでの対応	車寄せに炉前職員を配置し、霊柩車や遺族関係者を出迎える。霊柩車から柩を棺運搬台車に移し、お別れ室まで運ぶ。併せて遺族関係者を、お別れ室に誘導する。
告別	告別を行うか遺族関係者に確認する。告別が行われる場合は、炉前職員はこれに立ち会う。
炉前	遺族関係者立会いのもとに柩を入炉し、火葬を開始する。 入炉後は、遺族関係者に収骨時間等について説明を行い、待合室を使用する場合は、待合室へ案内する。
火葬（遺体の燃焼）	遺体を火葬する。火葬炉を操作する炉裏職員は安全管理について予め習熟しておくとともに、火葬中の安全確認を十分に行う。例外的に、炉を手動で運転する場合もあるため、予め十分に運転方法を習熟しなければならない。
収骨	遺族関係者が場内にいる場合は、炉の冷却が完了したことを確認した後、場内に案内放送を流す。 収骨室に遺族関係者が全員揃ったことを確認した後、収骨作業について丁寧に説明し、必要に応じて補助する。 火葬許可証（押印したもの）を使用者へ渡す。
清掃	台車等に残った焼骨、残骨灰等を掃除する。 掃除後は寒水石を用い、台車表面を整える。
残骨灰の収集	一日の火葬終了後、火葬炉設備において、集塵機の逆洗及び集塵灰の吸引が行われる。この残骨灰及び作業員が清掃で吸引した残骨灰は、残骨灰室の吸引装置に集められるため、指定管理者はこれを整理する。

項 目	業務の内容
受付	火葬許可証の受取、申請書の受付や使用料の徴収事務等を確実に行う。
誘導	待機している霊柩車を、適切なタイミングで車寄せに誘導する。
車寄せでの対応	車寄せに炉前職員を配置し、霊柩車や遺族関係者を出迎える。霊柩車から柩を棺運搬台車に移し、炉前室まで運ぶ。併せて遺族関係者を、炉前室に誘導する。
告別	告別を行うか遺族関係者に確認する。告別が行われる場合は、炉前職員はこれに立ち会う。
炉前	遺族関係者立会いのもとに柩を入炉し、火葬を開始する。 火葬開始後は、遺族関係者に収骨時間等について説明を行う。
火葬（遺体の燃焼）	遺体を火葬する。火葬炉を操作する炉裏職員は安全管理について予め習熟しておくとともに、火葬中の安全確認を十分に行う。例外的に、炉を手動で運転する場合もあるため、予め十分に運転方法を習熟しなければならない。
収骨	収骨室に遺族関係者が全員揃ったことを確認した後、収骨作業について丁寧に説明し、必要に応じて補助する。 火葬許可証（押印したもの）を使用者へ渡す。
清掃	台車等に残った焼骨、残骨灰等を掃除する。 掃除後は寒水石を用い、台車表面を整える。
残骨灰の収集	火葬終了後、火葬炉設備において、1回の火葬ごとに集塵灰の吸引が行われる。この残骨灰及び作業員が清掃で吸引した残骨灰は、残骨灰室の吸引装置に集められるため、指定管理者はこれを整理する。

3 火葬炉運転フロー

火葬炉運転の流れは以下のとおりである。なお、時間は、目安である。

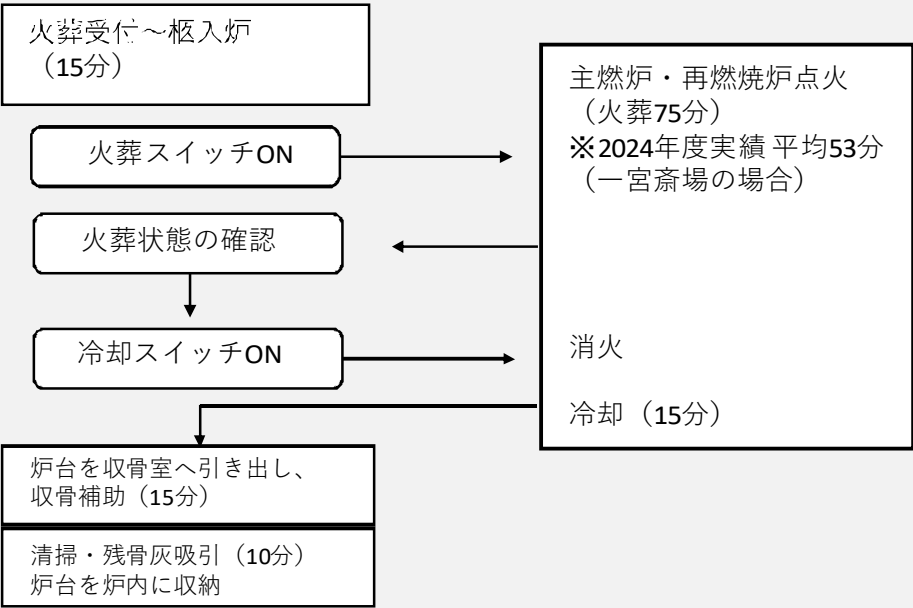
一宮斎場



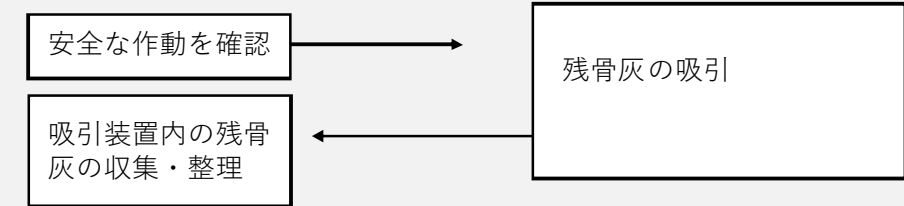
火葬準備（～午前9時）

- ・ 炉の着火テストを行い、安全な作動を確認
- ・ 炉台を炉前室に移動
- ・ ロストル位置調整

火葬の受け入れ（午前9時～午後3時15分）



火葬終了後から火葬準備まで



運営支援システム及び火葬業務支援システム（一宮斎場のみ）

1 運営支援システム

(1) 機能

ア 使用者名表示

エントランスホール、お別れ室前、炉前、待合ロビー、待合室前、収骨室前における使用者名表示を行う。

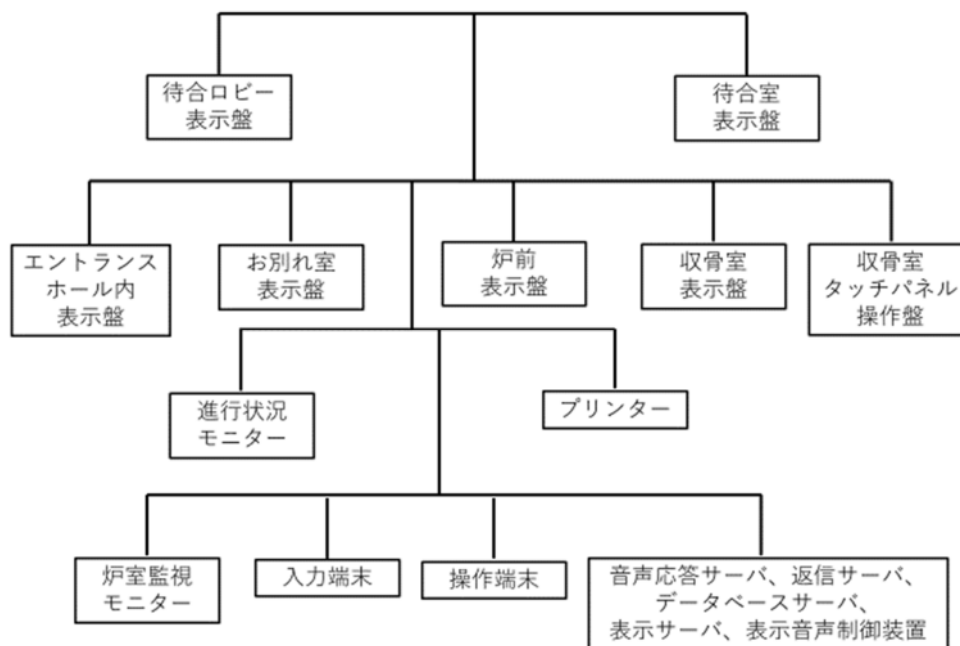
イ 職員の業務支援

使用者登録、収骨案内放送、到着の記録、各部屋の使用状況の管理、進行状況の管理等を行う。

ウ 管理業務支援

各部屋の休止スケジュールや、火葬スケジュールの管理、葬祭業者リストの管理等を行う。

(2) システム図



2 火葬業務支援システム

(1) 概要

火葬炉設備の運転簡易化のため、自動化されたプログラムによりタッチパネル操作にて運転を行うシステムである。

(2) 機能

ア 運営支援システムとの連携

着火時に、火葬炉前表示盤の消灯、炉内冷却完了時には、火葬炉前表示盤の再表示および収骨室前表示盤の表示を行う。

イ 職員の業務支援

自動運転にて温度管理されバーナー制御にて火葬業務の簡易化を図る。

ウ 管理業務支援

火葬ごとの着火時間、燃焼時間、冷却時間の管理及びガス使用量のデータ収集並びに日報作成を行う。