

松戸市北山会館指定管理者業務仕様書

松戸市北山会館（以下「会館」という。）において、指定管理者が行う業務内容及びその範囲は、この仕様書に基づく。この仕様書は、会館の管理運営に当たり基本的な条件を記載したものであり、本書に記載のない事項についても、会館運営上必要と認められる業務については、指定管理者が実施しなければならない。

なお、松戸市北山会館条例、松戸市北山会館条例施行規則及びその他関係法令等に基づいた事務処理を行うこと。

また、本仕様書等提示条件について疑義が生じた場合、自己解釈することなく、市と協議しその指示に従うものとする。

1 施設の概要

(1) 北山市民会館

ア 設置目的

北山市民会館は、主に、併設された火葬場及び式場の利用者が、火葬中の休憩施設又は会食会場として使用している。また、近隣町会（自治会）及び市民の方々が、各種文化活動等を行う施設としても利用している。

イ 施設の概要

- ① 所在地 松戸市串崎新田 6 3 番地の 1
- ② 開館年月日 昭和 4 9 年 4 月 1 日
- ③ 敷地面積 1 0, 0 0 0. 1 4 m²
- ④ 建築延面積 1, 6 5 9. 6 3 m²
- ⑤ 構造 鉄筋コンクリート造 2 階建（一部地下 1 階）、エレベータ付き
- ⑥ 建物の内容
 - a 待合施設（1 階部分）
 - 4 室（2 6 人～3 0 人収容）
 - ホール（椅子席 7 2 人収容）
 - b 北山市民会館（2 階部分）
 - 第 1 洋室（4 2 人収容） 第 2 洋室（4 2 人収容）
 - 第 3 洋室（4 2 人収容）
 - 第 5 洋室（4 2 人収容） 第 6 洋室（7 2 人収容）
 - c その他
 - 売店、トイレ、清掃控室等。なお、敷地内に池を配置

(2) 斎場

ア 設置目的

市民等が葬送を執り行うための施設である。

イ 施設の概要

- ① 所在地、開館年月日及び敷地面積 北山市民会館に同じ。
- ② 建物延面積 2, 289.15㎡ (斎場全体として)
- ③ 構造 鉄筋コンクリート造2階建 エレベータ付き

ウ 施設の内訳

- ① 火葬場 (891.45㎡)
 - ・ 火葬炉10基、汚物炉1基、収骨室2室、機械室及び火葬業務担当職員控室等
- ② 式場 (704.57㎡)
 - ・ 第1式場 (286.66㎡ 50人規模の葬儀用)
 - ・ 第2式場 (417.91㎡ 100人規模の葬儀用)
- ③ 遺体安置室 (26.64㎡)
 - ・ 遺体安置用保管庫 (6体分)
- ④ その他
 - ・ 事務室 (63.12㎡)
 - ・ 駐車場 (30台収容)
 - ・ 外トイレ (29.87㎡)
 - ・ 車庫 (81.25㎡)

2 指定管理者が行う業務内容について

指定管理者が行う業務内容は、次のとおりとする。

- (1) 施設の管理運営に関する業務
(詳細は別表1による)
- (2) 施設の予約に関する業務
(詳細は別表2による)
- (3) 施設及び設備の維持管理に関する業務
(詳細は別表3による)
- (4) 売店業務
(詳細は別表4による)

- (5) 北山市民会館の使用許可及び使用料の徴収に関する業務
(詳細は別表5による)
- (6) 遺体安置室の使用許可及び使用料の徴収に関する業務
(詳細は別表6による)
- (7) 式場の使用許可及び使用料の徴収に関する業務
(詳細は別表7による)
- (8) 火葬料の徴収に関する業務
(詳細は別表8による)
- (9) 納骨容器売払い及び代金の徴収に関する業務
(詳細は別表9による)
- (10) その他施設の設置目的を達成するために必要な業務

※ 歳入の徴収委託業務は、別途、契約を締結することとなる。

3 指定管理者の管理基準（業務の実施に関する条件）

原則として次に定める基準に従って業務を実施すること。

(1) 施設管理基準

ア 開館時間

北山市民会館		<ul style="list-style-type: none"> ・ 暦の友引の前日及び12月31日 午前9時から午後5時まで ・ 上記以外の日 午前9時から午後9時まで
斎場	火葬場	午前9時から午後5時まで
	式場	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暦の友引の日 午後2時から午後9時まで ・ 暦の友引の前日及び12月31日 午前9時から午後5時まで ・ 上記以外の日 午前9時から午後9時まで

イ 休館日

北山市民会館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暦の友引の日(式場を暦の友引に使用した者が、北山市民会館を使用する場合を除く。)
--------	--

		・1月1日から同月3日まで
斎場	火葬場	・暦の友引の日 ・1月1日から同月3日まで
	式場	・1月1日から同月3日まで

※上記表は事情により、市と指定管理者の協議により変更になる場合がある。

※なお、管理基準のうち開館時間及び休館日について別途提案がなされた場合において、サービス向上に資すると認められる場合には、これらを変更することがある。

※火葬予約の逼迫解消のため12月から3月の期間まで、暦の友引の日を8日間を限度として開館日を変更することがある。

(2) 職員配置基準

斎場業務に必要な知識及び技能を有する職員を配置すること。

ア 総括責任者として、北山会館の業務に専従する職員（1名）を置くこと。

イ 職員の中に、甲種防火管理者を置くこと。

ウ 受付等の北山会館の運営に必要な人員を配置し、施設の運営に支障が生じないようにすること。ただし、市と協議し、施設の運営に支障が生じないと認められる場合にあつては、その限りでない。

(3) 火葬件数に関すること

各時間帯の火葬件数及び霊柩車の配車台数は下記の表のとおりとする。

なお、緊急時や特別な事情がある場合はその限りではない。また、下記表は契約当初のものであり、社会情勢等により変更となる場合がある。その際は市と指定管理者との協議により決定するものとする。

火葬時間帯	9：00	10：30	12：00	14：00	15：30
最大火葬件数	4件	4件	5件	4件	4件

4 業務の再委託について

指定管理者は本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせるてはならない。ただし、指定管理者は本業務の一部を委託し、又は請け負わせる場合は事前に市の承諾を受けるものとする。

なお、指定管理者が業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、すべて指定管理者の責任及び費用において行うものとし、本業務に関して指定管理者が使用する第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用につ

いては、すべて指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなして、指定管理者が負担とするものとする。

5 施設及び設備の修繕について

市が指定する業者2者以上から指定管理者が見積を徴取し、その見積金額の低い方が100万円未満の簡易な修繕及び設備の維持管理、管理者の責任により必要となった修繕は原則指定管理者の負担として、100万円以上の場合は市の負担において行う。いずれの場合においても修繕を行うかどうかの決定及び修繕に必要な額の決定は、市が行う。なお、緊急性の高い事項については上記の限りではないものとする。

6 備品等について

(1) 現在整備されている備品は無償で指定管理が使用できる。ただし、これらの備品の修理等に要する費用は、指定管理者が負担する。

なお、買換え等により備品を廃棄する場合は、事前に市と協議を行う。

(2) 指定期間中において新たに必要となった備品の購入又は買換えは、原則指定管理者の負担とする。ただし、指定管理者が新たに購入又は買換えした備品の所有権は、松戸市に帰属するものとする。

(3) 消耗品類の更新、破損等による買換えは、原則指定管理者の負担とする。

(4) 使用許可申請書、許可書及びその他会館運営に必要な印刷物等に要する費用は、原則指定管理者の負担とする。

7 光熱水費について

光熱水費は、指定管理者の負担とする。

なお、光熱水費の削減のためであっても、利用者からの苦情や指摘につながるような節電、節水等を行わないものとする。また、苦情や指摘等があった場合、市の指示に従い、即時対応すること。

8 通信費について

基本料金、通話料金、通信料金等は指定管理者の負担とする。

なお機器の設置場所や設置台数については、市と協議の上決定するものとする。

9 塵芥処理について

会館から発生する塵芥については、事業系ゴミとして市から収集運搬の許可を受けた一般廃棄物処理業者に委託する等、指定管理者の責任において適正に処理するものとし、その経費は指定管理者の負担とする。

1 0 自主事業に関する留意事項

- (1) 自主事業とは、指定管理者が自己の負担により企画し、及び実施する事業を指す。自主事業に要する経費に管理代行料又は使用料を充てることはできない。自主事業から得た収入は、指定管理者の収入とする。
- (2) 指定管理者が自主事業を実施する場合は、あらかじめ市と協議し、その承諾を受け、必要な許可を得なければならない。その際、施設の使用料を市に支払うものとする。市は、自主事業が北山会館の設置目的にそぐわない場合及び指定管理者としての業務に支障を生ずるおそれがある場合は承諾しない。
- (3) 事業計画において提案された自主事業の可否については、市と協定を締結する際に改めて協議するものとする。
また、自主事業において、利用者の利便に供するものと市が認めるものについては、指定期間内に指定が取り消された場合や次期指定管理者が決定した場合に引き継ぐものとする。

1 1 利用者の被災に対する損害賠償責任について

- (1) 施設の瑕疵により損害を生じた場合は、市が責任を負うものとする。
- (2) 指定管理者のサービス提供方法、従業員の責任等に起因するものについては、指定管理者が責任を負うものとする。
- (3) 入場者傷害保険及び指定管理者の業務上の瑕疵により生じる損害賠償に対応できるような賠償資力を確保するため、適切な保険に加入すること。
- (4) その他の責任は双方協議の上、その都度決定するものとする。

1 2 苦情等への対応について

遺族関係者及び近隣住民からの意見、苦情等に対して誠意をもって対応し、その内容及び対応結果を市に報告すること。

1 3 個人情報保護及び情報公開について

個人情報の管理については、松戸市個人情報の保護に関する法律施行条例に従うものとし、情報公開については、文書管理を適切に行い、松戸市情報公開条例及び松戸市個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則に定める情報公開制度に従うものとする。

情報資産の管理は松戸市情報セキュリティポリシーに従い適正に管理すること。特に個人情報を扱う場合、個人情報の漏洩には細心の注意を払うこと。

1 4 特記事項

- (1) 使用許可業務をはじめとする各業務の重要性を十分認識し、法律、条例その他関係法令を遵守し、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こと。
- (2) 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、遺族関係者、利用者等に不快の念を与えないこと。
- (3) 業務の遂行に当たっては、名目のいかんを問わず、遺族関係者、利用者等から金品等を収受しないこと。
- (4) 業務の遂行に当たっては、宗教上の中立を保つとともに、会館の公平な運営を行うこと。

1 5 引継ぎについて

指定期間内に指定が取り消された場合や次期指定管理者が決定した場合、業務の円滑な引継ぎについて市及び次期指定管理者に対し最大限の協力をするとともに、業務に必要な書類やデータの提供を行うこと。

(1) 施設の管理運営に関する業務

(別表 1)

項 目	業 務 内 容
①火葬準備業務	<ul style="list-style-type: none">・収骨の用意が整い次第、喪主及び遺族関係者に収骨室へ参集する旨の館内放送をすること。・市民課からの火葬予約台帳や予約システムの予約状況に基づいて、翌日の火葬予定表を作成すること。・火葬炉表示板に、松戸市火葬場使用許可申請書により死亡者の氏名を記入すること。・火葬場利用者の申請により、火葬証明書及び焼骨分骨証明書を発行すること。
②待合室業務	<ul style="list-style-type: none">・喪主及び遺族関係者が、快適かつ静かに待ち時間を過ごすことができるように、市民会館棟における待合室への案内、清掃等を行うこと。
③清掃業務	<p>清掃業務については原則下記のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none">・繊維床（式場ジュータン等）は掃除機で埃を取り除き、特に汚れのひどい箇所は適正洗剤を用いて適切に汚れを取り除き十分乾燥させる。・硬質床面（炉前ホール、渡り廊下、トイレのタイル等）は箒でごみを取り除き、モップで水拭きをし、特に汚れのひどい箇所は適正洗剤を使用しデッキブラシで洗い落とす。・弾性床（階段、トイレ、洋室、待合ホール、廊下等）はモップで拭き床の埃を取り除く。特に汚れのひどい箇所は、水拭き及び適正洗剤で拭き取る。・館内壁、扉について汚れは、水拭き掃除を行う。また、掲示物のはがし忘れ、はがした掲示物のテープ跡が残らないようにする。・ガラス部分（自動扉、窓、トイレの鏡等）については、内側外側を拭き上げ、砂埃、手垢等の汚れが常に目立たないようにする。・手すり（階段、渡り廊下等）についてはアルコール等を用い拭き上げる。・水回り（トイレ内洗面台、給湯室等）については、水拭き掃除を行い、特に汚れのひどい箇所は適正洗剤を用いて適切に汚れを取り除く。・館内備品（机、椅子等）については綺麗な雑巾を使用し拭き上げる。・館内屑入れの内容物はこまめに処理する。・フロアマットは適正洗剤または水を用いて洗浄し土砂や汚れを取り除く。その後十分乾燥させる。・定期的なワックス掛けを行うこと。・施設及び敷地内のその他の箇所についても、美しく衛生的に保ち、

	<p>会館における各種業務が快適な環境のもとで円滑に行われるよう、作業要員を建物内外に適正に配置し、日常清掃等を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務に使用する用具及び資材等は整理整頓に努め、廃棄物は適正な処理を行うこと。 ・清掃業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気を始末すること。また、蛍光灯球切れによる取替え作業を行うこと。 ・なお、利用者からの苦情や指摘等があった場合、市の指示に従い、即時改善すること。
④防災及び警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・火災、震災、風水害、盗難等の発生を警戒防止するため、緊急連絡網によって対応すること。 ・消防法に基づき、防火管理者を置き、消防計画を作成し、届け出るとともに、消火通報及び避難訓練等を実施すること。 ・消防法に基づき、防火対象物定期点検報告を行うこと。 ・定期的に施設内を巡回して、不審者・不審物及び異常個所の発見に努めるとともに、施設内の鍵の収受・保管を適切に行うこと。 ・車路に進入する霊柩車等の誘導及びその他敷地内駐車場に進入退出する車両の交通整理にあたること。 ・敷地内駐車場が満車の場合は、第2駐車場に誘導すること。 <p>また、会葬者が多く予想される場合は、葬祭業者に誘導員の配置を依頼すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日及び夜間については、機械警備を委託すること。なお、警備会社から異常事態の通報を受けた場合は、迅速に対応すること。
⑤大規模災害対応業務	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害が発生した場合、松戸市地域防災計画に基づき迅速に対応すること。また、施設に損傷等が生じた場合には、松戸市と協議のうえ、早期の復旧に努めること。 ・大規模災害により広域火葬が必要となった場合には、千葉県広域火葬計画に基づき迅速に対応すること。 ・災害発生後、松戸市が遺体収容所開設をする時は松戸市地域防災計画に基づき、遺体収容所の開設・運営に協力すること。 ・松戸市が行う遺体収容所訓練に参加すること。
⑥定期報告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・墓地、埋葬等に関する法律において、火葬の状況を作成し、松戸市に報告すること。 ・施設使用状況、施設使用料収納状況及び光熱水費等の経費は、毎月松戸市に報告すること。その他、報告内容、報告時期等の詳細については、松戸市と協議して決定すること。

⑦庶務業務	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の勤務計画を作成し、職員の業務を監督するとともに、会館運営に必要な研修等を実施すること。 ・会館運営に必要な物品の購入及び支払い等の業務を行うこと。 ・委託業務の執行に伴う契約事務及び支払い等の業務を行うこと。 ・斎場及び北山市民会館の日計表（月計表）を作成すること。 ・施設使用料等の調定事務を行うこと。 ・徴収した施設使用料を指定金融機関に払い込むこと。 ・定期監査等の資料を作成すること。 ・予算書・決算書の資料を作成すること。 ・市民葬儀制度（市民葬儀実績報告集計等）に関すること。 ・利用者の利便に供するため、北山会館内とは別に、第2駐車場を用意すること。 ・その他会館運営に必要な業務。
⑧相談業務	<ul style="list-style-type: none"> ・市民等から葬儀や施設等に対しての問い合わせや相談があった場合、丁寧な対応を心掛け、利用者の立場に寄り添った対応を心掛けること。
⑨その他業務	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート等を実施し、調査結果の分析及び課題の抽出を行い、抽出した課題に対して対応策を講じること。 ・利用者サービスに関する分析・対応を行うこと。

(2) 施設の予約に関する業務

(別表 2)

項 目	業 務 内 容
①施設予約業務	<ul style="list-style-type: none"> ・要求水準書で定める水準に達した予約システムを運用し、管理を行うこと。ただし、予約システム用パソコンの更新、プログラムの改修、運用機器のOSサポート終了に伴う更新、切り替え、運用にかかる経費（インターネット回線使用料含む）等の一切の費用は、指定管理者の負担とする。 ・責任者は、火葬予定をインターネットに接続した予約システムより確認すること。 ・予約システム入力内容に不備を認めた場合は、葬祭業者・利用者等に確認をとること。 ・責任者は、火葬予定を火葬担当者に伝達し、業務の遂行に支障のないようにすること。 ・システムの導入について、指定管理者の業務開始に間に合うように引継（準備）を行うこと。 ・システムを活用したDX化及び業務効率化を図ること。

(3) 施設及び設備の維持管理に関する業務

(別表 3)

項 目	業 務 内 容
①建築物保守管理業務	・ 会館の性能及び機能を維持し、サービスの提供やその他の各種業務が安全かつ快適に行われるよう、関係法規等の定めにより建築物の各部の保守、点検、修繕等を実施すること。
②建築設備保守管理業務	・ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律等に基づき、電気設備、機械設備、消防用設備、昇降機設備、冷暖房設備、自動ドア、地下タンク、非常用発電設備等北山会館の運営に必要な保守、点検、修繕等を実施すること。
③環境衛生管理業務	・ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律等に基づき、空気環境測定、高架水槽及び受水槽等の清掃、飲料水水質検査、浄化槽の維持管理等北山会館の運営に必要な業務を実施すること。
④庭園管理業務	・ 敷地内の緑樹を育成し、美しい環境を維持するため、樹木剪定、低木刈込み、除草、病虫害駆除、芝刈り、伐採、池清掃等の手入れを定期的に行うこと。 ・ 雨漏りの原因となるため、定期的に屋上清掃を行いつまりの原因となる灰や落ち葉等を取り除くこと。灰の清掃は少なくとも四半期ごとに行うこと。
⑤保守管理報告業務	・ 建築物や建築設備の保守、点検の結果、大規模な修繕が必要とされる箇所を発見した場合には、速やかに松戸市に報告し、会館の性能及び機能の維持にむけた対策を協議すること。 ・ 建築基準法第12条に基づき、建築物の敷地、構造、及び建築設備について定期的に、その状況を一級建築士等に調査（検査）をさせ、その結果を特定行政庁に報告すること。

(4) 売店業務

(別表 4)

項 目	業 務 内 容
①売店業務	・ 利用者の利便性に寄与するために、売店での飲料や菓子類、その他利用者のニーズを踏まえた商品の販売を行うこと。 ・ 開店時間は斎場の利用時間に応じ対応すること。 ・ 斎場という環境に即した対応を行うこと。 ・ 店内の美観の保持に努めること。 ・ 売店業務で得た収入は、指定管理者の収入とする。

(5) 北山市民会館の使用許可及び使用料の徴収に関する業務

(別表 5)

項 目	業 務 内 容
①受付業務	・北山市民会館予約台帳に日時、使用者名等を記入（記録）すること。
②使用許可及び使用料徴収業務	・北山市民会館使用許可申請書を受理し、使用料金を徴収及び領収書を発行し、北山市民会館使用許可書を申請者に交付すること。
③会館貸出業務	・使用する室の鍵を開錠及び施錠すること。 ・会館の使用終了後は、備品・消耗品等の確認、火元や消灯の確認を行うとともに清掃を行うこと。

(6) 遺体安置室の使用許可及び使用料の徴収に関する業務

(別表 6)

項 目	業 務 内 容
①受付業務	・安置室は、安置室管理台帳に、故人名、葬祭業者名等を記入（記録）すること。
②使用許可及び使用料徴収業務	・遺体安置室使用許可申請書を受理し、使用料金を徴収及び領収書を発行し、遺体安置室使用許可書を申請者に交付すること。
③安置室貸出業務	・安置室の鍵を開錠及び施錠すること。 ・安置室は、必要に応じて、柩の搬入等の補助をすること。 ・安置室の使用終了後は、備品・消耗品等の確認、火元や消灯等の確認を行うとともに清掃を行うこと。

(7) 式場の使用許可及び使用料の徴収に関する業務

(別表 7)

項 目	業 務 内 容
①受付業務	・式場は、式場受付台帳に、日程、葬家名、葬祭業者名等を記入する。 又、式場利用連絡簿に実施葬儀の概要を葬祭業者より聴取し、記入すること。
②使用許可及び使用料徴収業務	・式場使用許可申請書を受理し、使用料金を徴収及び領収書を発行し、式場使用許可書を申請者に交付すること。
③式場貸出業務	・式場の鍵を開錠及び施錠すること。 ・式場は、喪主及び遺族関係者が、しめやかに通夜、告別式を開催することができるように、式場の使用規則等を説明すること。通夜に際しては、終了後火元の確認をするとともに、泊まりの遺族関係者に、避難経路や夜間の警備システム等を説明すること。 ・式場使用終了後は、備品・消耗品等の確認、火元や消灯等の確認を

	行うとともに清掃を行うこと。
--	----------------

(8) 火葬料の徴収に関する業務

(別表 8)

項 目	業 務 内 容
①受付業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 斎場利用者の到着時に、死亡者の死体埋火葬許可証及び松戸市火葬場使用許可書を受領し、記載内容を確認すること。 ・ 死体埋火葬許可証への火葬日時の記入及び火葬場管理者の押印を行い、火葬の後の収骨時に死体埋火葬許可証を申請者に返却すること。
②使用料徴収業務	火葬料を徴収し、領収書を発行すること。

(9) 納骨容器売払い及び代金の徴収に関する業務

(別表 9)

項 目	業 務 内 容
①受付及び代金徴収業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 松戸市斎場納骨容器類購入申込書を受付し、納骨容器と引き換えに代金を徴収及び領収書を発行すること。
②納骨容器売払い業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 納骨容器受払台帳に受払い数を記入すること。(在庫管理) ・ 購入者の申し出により、納骨容器に故人名、死亡年月日を手書すること。 ・ 納骨容器は指定管理者が用意するものとし、利用者の購入希望に対応できるよう、必要な在庫を確保しておくこと。