

広島市火葬場等及び広島市納骨堂  
管理業務の基準

平成29年7月  
広島市健康福祉局

# 《 目 次 》

1	指定管理者が管理を行う施設	1
	(1) 火葬場	1
	(2) 葬儀火葬場	1
	(3) 納骨堂	1
2	指定管理者が行う業務等の範囲	1
	(1) 指定管理者が行う業務	1
	(2) 指定管理者に委託する業務	2
	(3) その他	2
3	施設の運営に関すること	2
	(1) 定休日及び開場時間等	2
	(2) 使用料	2
	(3) 職員の配置等	3
	(4) 施設の維持管理	3
	(5) 委託の禁止	3
	(6) 敷地内の管理	3
	(7) 敷地周辺の美化	3
	(8) 施設の修繕	3
	(9) 物品の管理	3
	(10) 防犯・防災対策等	3
	(11) 事業の報告	3
	(12) 原状回復	3
	(13) 関係法令等の遵守	3
	(14) 自己評価の実施	3
4	業務の実施に関すること	4
	(1) 総則	4
	(2) 火葬、焼却業務	4
	(3) 維持管理、修繕及び維持補修	4
	(4) 火葬場等の受付業務	4
	(5) 葬儀場の受付事務	5
	(6) 納骨堂の受付事務	5
	(7) 火葬場等及び納骨堂使用料の収納事務	5
	(8) 墓埋法に定める火葬場管理者の事務	5
	(9) 報告	5
5	調査・指示への対応	6
6	指定の取消し	6
7	行政財産の目的外使用	6
8	その他業務実施上の留意事項	6

別表1,2 広島市火葬場等及び広島市納骨堂の施設管理業務

別表3 清掃表

# 広島市火葬場等及び広島市納骨堂管理業務の基準

## 1 指定管理者が管理を行う施設

### (1) 火葬場

- ア 広島市永安館（以下「永安館」という。）
- イ 広島市可部火葬場（以下「可部火葬場」という。）
- ウ 広島市五日市火葬場（以下「五日市火葬場」という。）
- エ 広島市湯来火葬場（以下「湯来火葬場」という。）

### (2) 葬儀火葬場

- 広島市西風館（以下「西風館」という。）

### (3) 納骨堂

- 広島市高天原納骨堂（以下「納骨堂」という。）

## 2 指定管理者が行う業務等の範囲

### (1) 指定管理者が行う業務

- ア 広島市火葬場等条例（以下「火葬場等条例」という。）第1条第2項(1)の火葬場

- (ア) 火葬場等条例第2条第1項及び第2項に掲げる業務の実施に関する事。
  - a 遺体の火葬に関する事。
  - b 手術肢体、胎盤及び産汚物類の焼却に関する事。
  - c 小動物死体（犬、猫又はこれと同等大以下の動物の死体をいう。）の焼却に関する事。
  - d 遺体の一時保管に関する事。
  - e 上記に掲げる業務に伴う一切の業務  
(c及びdは、永安館、五日市火葬場に限り。）
- (イ) 火葬場等条例第4条に規定する使用許可に関する事。
- (ウ) 火葬場等条例第6条に規定する入場の制限に関する事。
- (エ) 火葬場の施設の維持管理に関する事。  
※ 別表1「火葬場等の施設管理業務」に掲げる業務のとおり。

### イ 火葬場等条例第1条第2項(2)の葬儀火葬場

- (ア) 火葬場等条例第2条第3項に掲げる業務の実施に関する事。
  - a 遺体の火葬に関する事。
  - b 手術肢体、胎盤及び産汚物類の焼却に関する事。
  - c 小動物死体（犬、猫又はこれと同等大以下の動物の死体をいう。）の焼却に関する事。
  - d 遺体の一時保管に関する事。
  - e 上記に掲げる業務に伴う一切の業務
  - f 葬儀場の供用（死亡者又は死産児に係るものに限り。）に関する事。
- (イ) 火葬場等条例第4条に規定する使用許可に関する事。
- (ウ) 火葬場等条例第5条に規定する使用の制限に関する事。
- (エ) 火葬場等条例第6条に規定する入場の制限に関する事。
- (オ) 火葬場等条例第8条に規定する特別設備の設置の許可に関する事。
- (カ) 火葬場等条例第9条に規定する使用許可の取消し等に関する事。
- (キ) 西風館の施設の維持管理に関する事。

※ 別表1「火葬場等の施設管理業務」に掲げる業務のとおり。

### ウ 火葬場等における、その他市長が定める業務

- (ア) 墓地、埋葬等に関する法律（以下「墓理法」という。）第15条、第16条第2項及び第17条の規定に基づく火葬場管理者の事務に関する事。

(イ) 墓地、埋葬等に関する法律施行規則（以下「墓理法施行規則」という。）第5条第3項により準用する同条第1項の規定に基づく火葬場管理者の事務に関する事。

(ウ) 火葬の事実を証する書類（火葬証明）の交付に関する事。

#### エ 広島市納骨堂

(ア) 納骨堂における焼骨の収蔵に関する事。

(イ) 墓地及び納骨堂条例第5条、第7条、第8条第1項、第10条及び第16条に規定する納骨堂の使用許等に関する事。

(ウ) 納骨堂の施設の維持管理に関する事。

※ 別表2「納骨堂の施設管理業務」に掲げる業務のとおり。

(エ) その他市長が定める業務

a 墓理法第15条、第16条第1項及び墓理法施行規則第2条の規定に基づく納骨堂管理者の事務に関する事。

b 墓理法施行規則第5条第1項の規定に基づく納骨堂管理者の事務に関する事。

(2) 指定管理者に委託する業務

上記(1)の業務以外に、火葬場等条例第13条及び墓地及び納骨堂条例第11第2項に規定する使用料（以下「使用料」という。）の収納業務を委託します。

(3) その他

次に掲げる内容については業務に含まれません。

ア 目的外使用の許可に関する事。

イ 使用料の額の決定に関する事。

ウ 使用料の減免及び還付に関する事。

エ 定休日（受付日）及び開場時間（受付時間）の変更に関する事。

オ その他施設の管理運営に関しての基本的事項の決定に関する事。

### 3 施設の運営に関する事

(1) 定休日及び開場時間等

ア 定休日

1月1日、1月2日及び秋分の日。ただし、特別の事情のある場合は、この限りでない。

イ 受付場所

(ア) 火葬場等 各火葬場管理事務所（ただし、可部火葬場及び湯来火葬場は除く）

(イ) 葬儀場 西風館管理事務所

(ウ) 納骨堂 永安館管理事務所

ウ 開場時間

開場時間は次のとおりとする。ただし、特別の事情のある場合は、この限りでない。

(ア) 火葬場等 午前9時30分から午後4時まで。

(イ) 葬儀場 午前9時から午後9時まで。（ただし、遺族控室にあつては午前零時から午後12時まで）

(ウ) 納骨堂 午前8時30分から午後5時15分まで

エ 特記事項

使用者へのサービスの向上を図るため、市において、必要があると判断したときは、定休日（受付日）や開場時間（受付時間）を変更することがあります。

ただし、開場時間（受付時間）等の拡大に伴う経費は、指定管理者が負担することとなります。

(2) 使用料（「4 業務の実施に関する事」(7)を参照）

ア 火葬場等及び納骨堂では、使用許可の際に使用料を徴収します。

火葬場等及び納骨堂では地方自治法第244条の2第8項に定める利用料金制は採用いたしませんので、使用料は全て広島市に帰属します。

イ 徴収した使用料については、収納日計表に記載し、1日分をまとめて翌日（翌日が金融機関の営業日でない

ときは、直近の営業日に1日分ごとに分けて)に必ず金融機関に納付してください。

(3) 職員の配置等

ア 職員には施設の管理に必要な接遇や経理事務の能力を有し、施設の管理運営が適正に行える者を配置してください。

イ 火葬場等の管理に支障がない勤務体制とし、開場時間(受付時間)を必ず守るよう、非常時に備え連絡網の整備をしてください。

ウ 開場時間(受付時間)内は施設の利用受付、使用許可、使用料の収納などが確実にできる体制としてください。

エ 指定管理者及び職員には広島市個人情報保護条例が適用されます。

(4) 施設の維持管理

別表1「火葬場等の施設管理業務」及び別表2「納骨堂の施設管理業務」に従って行ってください。

(5) 委託の禁止

指定管理者は「2 指定管理者が行う業務等の範囲」の(1)に掲げる管理業務を一括して第三者に委託することはできません。

ただし、火葬業務及び清掃、警備など、管理業務の一部について、広島市の承認を受けたいうで専門業者に委託することができます。この場合は、広島市に委託業務報告書を提出していただきます。

なお、施設の使用許可に関すること及び使用料の収納業務については、第三者への委託を認めません。

(6) 敷地内の管理

施設利用者が安全、快適に利用できるよう駐車場や樹木、緑地帯など、敷地内の管理・点検を行ってください。

(7) 敷地周辺の美化

施設利用者が快適に利用できるよう進入路周辺の美化にも配慮してください。

(8) 施設の修繕

建物・設備等の修繕にあたっては、軽微なものを除き、事前に広島市と協議してください。

(9) 物品の管理

ア 備品の管理

広島市の所有する備品については、形状の変更、施設外への持ち出し、又は第三者に貸与及び譲渡をすることはできません。また、施設内においても、保管場所を移動させた場合は、閉場時には元の場所に戻してください。ただし、広島市の許可を受けた場合は除きます。

イ 消耗品の管理

施設運営に支障を来さないよう必要な消耗品を指定管理者が購入し管理を行ってください。

(10) 防犯・防災対策等

ア 施設内での事故発生の防止に努めてください。

イ 緊急時等の対応及び防犯・防災対策についてマニュアルを策定し、職員を指導してください。

(11) 事業の報告

指定期間中は、「4 業務の実施に関すること」(9)の事項について報告書を作成し、広島市に提出してください。ただし、広島市が必要と認めるときは随時報告を求めます。

報告書及び管理に関する帳票は常に整理し、5年間保存してください。

※報告書の様式については、指定の協定締結後に提示します。

(12) 原状回復

指定管理者は、指定期間の満了、指定の取り消し及び指定の協定を解除された場合は、本市の指示に基づき、施設等の原状を回復していただきます。

(13) 関係法令等の遵守

地方自治法、墓理法及び墓理法施行規則、火葬場等条例及び同条例施行規則、広島市個人情報保護条例その他関係法令等を遵守してください。

(14) 自己評価の実施

利用者等から施設運営に関する意見等を聴取し、適宜自己評価を行い、サービスの向上に努めてください。

## 4 業務の実施に関すること

業務の実施にあたっては以下の事項に留意してください。

### (1) 総則

- ア 火葬場等及び納骨堂における火葬業務等の各業務の重要性を十分認識し、法律、条例その他関連法規を遵守し、善良な管理者の注意義務を持って、適正な業務の遂行に務めること。
- イ 業務で知り得た個人情報の保護を徹底すること。
- ウ 利用者の心情等に配慮し、接遇や言動等に十分な注意を払うとともに、サービスの向上に努めること。
- エ 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、第三者に不快の念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。
- オ 業務の実施にあたっては、名目のいかんを問わず第三者から金品を授受しないこと。
- カ 業務において事故、第三者による加害が発生した時あるいは、これらの事態の発生が明らかに予見できるときは、適切な処置を講ずるとともに、速やかに広島市に報告し指示を仰ぐこと。
- キ 利用者や周辺住民からの苦情や意見に誠意を持って対応するとともに、意見等を管理運営に反映させ、利用者の満足度や周辺住民の施設に対する理解度を高めていくこと。
- ク 業務の一部を再委託、又は請け負わせたときは、再委託・請負業者及びその従業員に対しても以上のことを周知徹底すること。

### (2) 火葬、焼却業務

- ア 火葬、焼却炉の運転にあたっては、煤煙、臭気を最小限度に防止するなど、周辺環境の保全に必要な措置を講ずること。
- イ 業務にあたっては、安全を第一とし、事故の発生を未然に防止するよう必要な措置を講ずること。
- ウ 火葬業務従事者の労働安全衛生上必要な措置を講ずること。
- エ 火葬終了後は、使用者に速やかにその旨通知し、収骨の方法について、適切な指示を行うこと。収骨は、高熱による火傷の危険性、汚汁悪臭による不快感が軽減したことを確認して実施すること。

### (3) 維持管理、修繕及び維持補修

- ア 施設は常に清潔に保つよう清掃を行うとともに、盗難等の被害を未然に防止するよう警備上必要な措置を講ずること。
- イ 施設について、定期的に点検を実施するとともに、必要に応じて修繕を行うこと。ただし、火葬設備の点検については、通常の作業中で行いうる範囲とする。

### (4) 火葬場等の受付事務

- ア 受付場所、受付時間  
受付は、各火葬場において行うこと。ただし、可部火葬場及び湯来火葬場は職員を常駐させないため、問い合わせは、管理事務所のある火葬場において行うこと。  
※どの管理事務所にするかについては、別途広島市と協議のうえ決定すること。  
受付は、開場時間内に到着したものに限り、ただし感染症者など緊急性のあるものについて、広島市が特に指示したものは開場時間外でも受け付けること。

#### イ 予約、調整

- (ア) 電話及びファクシミリで予約を受け付ける。ただし、西風館の予約については、事前登録された葬祭業者についてのみ、インターネットを利用した予約システムでの受付も可能とする。
- (イ) 予約順に所定の受付簿に記入し、火葬業務及び利用者の利便性を考慮して、火葬炉の使用を適正に調整すること。予約のないものについては、感染症者など緊急性のあるものを除き、事前に予約した利用者に支障のないよう適正に調整すること。
- (ウ) 焼却は、当日、開場時間内で随時受け付けるものとする。

#### ウ 受付方法

使用受付は、申請者に所定の使用許可申請書に必要な事項の記入を求め、墓埋法、火葬場等条例の規定及び火葬許可証と照合して内容を精査の上、申請者に使用許可書を交付すること。また、受付後火葬から収骨まで、

まちがいが生じないよう措置を講じること。

(5) 葬儀場の受付事務

ア 受付場所

受付は、西風館管理事務所において行うこと。

イ 使用の受付は、申請者に所定の申請書に必要事項の記入を求め、特別設備の設置の有無などを確認のうえ、申請者に使用許可証等を交付すること。

ウ 特別設備の確認

特別設備の設置がある場合には、申請内容と設置後の特別設備の確認を行うこと。

(6) 納骨堂の受付事務

ア 受付場所

受付は、永安館管理事務所において行うこと。

イ 使用等の受付は、申請者に所定の申請書に必要事項の記入を求め、墓地及び納骨堂条例の規定及び申請に必要な書類等と照合して内容を精査の上、申請者に使用許可証等を交付するとともに、納骨堂の使用に必要な作業及び事務を行う。

(7) 火葬場等及び納骨堂における使用料収納事務

ア 使用料収納

広島市火葬場等条例施行規則（昭和37年規則第44号）別表及び広島市墓地及び納骨堂条例施行規則（昭和39年規則第14号）別表第2に定める使用料を使用者から収納し、指定管理者の領収書を発行すること。

イ 収納金の払込み

収納した使用料は、当日分をとりまとめて収納日計表に記載するとともに、収納した日の翌日までに所定の納付書により、広島市指定金融機関又は広島市収納代理金融機関に払い込むこと。

ただし、収納した日の翌日が土曜日、日曜日、休日その他金融機関が営業を行わない日又は施設の休館日（以下「休日等」という。）であるときは、これらの日後において、これらの日に最も近い日で休日等でない日までに払い込まなければならない。

(8) 墓埋法に定める火葬場管理者の事務

ア 墓埋法第15条に規定する火葬簿などの図書の管理を行うとともに、火葬を求めた者その他死者に関係ある者から請求があったときは、閲覧させること。

イ 墓埋法第16条第2項に規定する火葬許可証への記入、署名、押印を行うとともに、返還の際、使用者にその取り扱い方法を指示すること。

ウ 墓埋法第17条に規定する火葬の状況を市長（健康福祉局保健部環境衛生課）に報告すること。

エ 墓埋法施行規則第5条第3項により準用する同条第1項に規定する焼骨の分骨を埋蔵し、又はその収蔵を委託しようとする者の請求があったときは、その焼骨の火葬の事実を証する書類（分骨証明）を交付すること。

オ 上記のほか、火葬を求めた者その他死者に関係ある者から請求があったときは、火葬の事実を証する書類（火葬証明）を交付すること。

※ なお、エ（分骨証明）及びオ（火葬証明）の交付にあたり証明手数料等を徴収する場合は、広島市証明等手数料条例に準じた額とすること。

(9) 報告

ア 毎月、次の事項を翌月の10日（3月分にあつては3月末日）までに、広島市に報告すること。

(ア) 火葬場等（区分別、地域別、時間帯別、葬儀業者別）及び納骨堂の月別利用状況

(イ) 火葬場等及び納骨堂の月別収納状況

(ウ) 火葬場等の火葬の事実を証する書類（分骨証明及び火葬証明）の月別発行件数

(エ) 永安館の売店、自動販売機にかかる光熱水費の月別使用量

(オ) 五日市火葬場の自動販売機にかかる光熱水費の月別使用量

(カ) 西風館の売店、自動販売機にかかる光熱水費の月別使用量

(キ) 火葬場等のその他業務日報、設備日報及び職員の勤務状況

イ 次の事項を実施月の翌月の10日（3月分にあつては3月末日）までに、広島市に報告すること。

- (ア) ダイオキシン類等測定実施結果
- (イ) 火葬設備点検結果
- (ウ) その他施設点検結果報告書

ウ 毎年度終了後、速やかに、当該年度の収支・決算状況を広島市に報告すること。

※ 決算承認等に時間を要する場合は、広島市と別途協議のうえ、提出期限を決定する。

## 5 調査・指示への対応

- (1) 指定管理者は、広島市から施設、物品、各種帳簿等の実地調査の指示について求められたときは、それに従わなければなりません。
- (2) 指定管理者は、広島市から指定管理者の業務又は経理について指示を受けたときは、それに従わなければなりません。

## 6 指定の取消し

- (1) 次に掲げる事項のいずれか一つに該当する場合は、指定期間中であっても、指定管理者としての指定の取消し、管理業務の全部又は一部の停止を命ずることがあります。
  - ア 「5 調査・指示への対応」に従わないとき。
  - イ 広島市が当該指定管理者により管理を継続することが適当でないと認めるとき。
- (2) 指定を取り消した場合、広島市が受けた損害は、指定管理者が賠償することとします。また、その場合、管理の引継に係る人件費等の費用負担は、指定を取り消された指定管理者において行うものとします。
- (3) 広島市及び指定管理者双方の責めに帰すことのできない事由により業務の継続が困難となった場合は、指定を取り消すこととします。この場合の管理の引継ぎに係る指定管理者の経費については、指定の取り消しの事由により別に協議して決定します。

## 7 行政財産の目的外使用

地方自治法（第 238 条の 4 第 4 項）及び広島市財産条例の規定による売店、自動販売機等の設置に係る行政財産の目的外使用については、指定管理者の業務の範囲外となります。このため、行政財産の目的外使用の許可については広島市が行います。

売店及び自動販売機等の設置については、社会福祉団体及び地元団体に対し、行政財産の目的外使用許可として承認しています。指定管理者は、許可団体が売店及び自動販売機等の許可物件を効果的に運営できるよう許可団体と調整し、利用者の利便性の向上に努めてください。平成 29 年度に行政財産の目的外使用許可を受けているものは以下のとおりです。

使用許可期間は 1 年間であり、毎年度申請に基づき、使用許可の更新を行っています。

なお、指定管理者は、毎月、電気メーター等の使用量をチェックし、広島市に報告してください。

施設名	許可団体	場所	許可面積	用途
永安館	一般財団法人 広島市 母子寡婦福祉連合会	2 階待合ロビー等の一部	48.36㎡	売店等
五日市火葬場		1 階の一部	0.826㎡	自動販売機コーナー
西風館	特定非営利活動法人 沼田まちづくり協議会	1 階の一部	33.76㎡	売店等
			2.65㎡	自動販売機コーナー

## 8 その他 業務実施上の留意事項

- (1) 広島市が実施する新たな施策、規定改正、調査、施設の現状変更等にあたり指定管理者の協力が不可欠な場合

は、広島市の要請に迅速かつ誠実に対応してください。

- (2) 指定管理者は、業務上知り得た情報を第三者へ漏らしてはいけません。なお、指定期間終了後及び指定の解除後においても同様です。
- (3) 文書の開示等情報公開については、広島市情報公開条例に準じます。
- (4) 指定管理者が施設の管理に係る要綱等を作成する場合は、広島市と事前に協議してください。
- (5) 平成30年度から新たに指定管理者に指定された団体への管理等の引継ぎについては、平成30年1月から3月までの間に行います。
- (6) この「広島市火葬場等及び広島市納骨堂管理業務の基準」に定めるもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、指定管理者と広島市でその都度協議することとします。