令和６年度　京都市中央斎場告別ホール等業務委託仕様書

本仕様書は、京都市が業務を所管する京都市中央斎場（以下「中央斎場」という。）の告別ホール等業務について、民間事業者に委託するに当たり、以下の基本方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

基本方針
１　適切・丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
２　効率的かつ効果的な運営
３　安定的かつ円滑な運営

１　総則

⑴　業務の目的

本業務は、中央斎場において、棺の受入れから告別、火葬炉入棺までの遺族等の案内等を行うことにより、火葬の円滑な執行を行うことを目的とする。

⑵　受託者心得

ア　受託者においては、中央斎場が故人と遺族が共に過ごす最後の空間であり、本業務が衛生環境を保持する観点から非常に公共性が高く、片時の停滞も許されない極めて重要な業務であることを十分理解し、適切で丁寧な対応ができるよう、受託前における業務習熟のための研修や、習熟するまでの間の十分な体制の確保など、受託業務を正確、迅速、的確かつ円滑に遂行できるよう、万全の体制で対応しなければならない。また、必要に応じて関係機関へ連絡、確認するとともに、その知識や経験を共有するなどして対応の標準化を図るとともに、業務に係る品質の向上に努めなければならない。

イ　受託者は、労働基準法等の関係法令及び京都市契約事務規則を遵守のうえ、本仕様書に基づき業務を遂行しなければならない。

２　業務期間

令和６年４月１日から令和７年３月３１日まで（１年間、※休場日を除く）

※　休場日は毎月３日（友引日）、１月のみ４日（１月１日・２日、友引日２日）

詳細は「(別紙１）令和６年　京都市中央斎場の休場日」を参照

また、令和６年３月１日から令和６年３月３１日までの間に、安定的な斎場運営とサービスの質の向上に資するための協議調整及び習熟のための期間を設けることとする。なお、当該期間に係る経費は受託者の負担とする。

３　業務履行場所

京都市中央斎場（京都市山科区上花山旭山町１９番地３）

4　施設の概要

⑴　主要建物

本　　館：火葬炉２４基（ロストル式)、告別ホール４室、炉前ホール４室、収骨室７室等

別　　館：受付（事務室)、待合室（１・２階)、飲食店、機械室等

第二別館：火葬炉１基（ロストル式、胎児等)、告別・収骨ホール１室、動物炉２基（休止中）

待 合 棟：待合室

⑵　火葬能力

想定１日最大件数＝１２０件（２４基×５回転、第二別館除く）

最大１日火葬実績＝１０９件（令和５年２月５日）

5　運用の概要

⑴　申込方法

①　原則として予約制ではなく、１日当たり及び時間帯の件数を制限せずに受付けているため、需要の多い時間帯に火葬が集中する傾向がある。

②　原則として前日までに出棺時間等を記載したＦＡＸにより申込を受けるため、１日の件数は前日夕方までに概ねの見通しを把握し、最終確定は当日の受付開始前となる。

⑵　受付方法

当日の到着順で受け付け、告別ホール及び火葬炉が空き次第、順次火葬を執行している。なお、１日及び年間を通じて、各炉の火葬件数が概ね同数となるよう振り分けている。

⑶　新型コロナウイルス感染症で亡くなられた御遺体の火葬

出棺時間の指定等は行っておらず、一般の方と同様の取り扱いで火葬を受け入れている。

6　業務の範囲

⑴　棺の受入れ、移動、火葬炉への入棺

⑵　遺族の応対及び案内（告別ホール到着から退場まで）

⑶　その他付随する業務

なお、全体の業務の流れについては、「(別紙２）業務フロー図」を参照。

7　業務内容

⑴　棺の受入れ、移動、火葬炉への入棺

現在の本市における手順は「(別紙３）業務手順」を参照。

⑵　御遺族の対応及び案内（告別ホール到着から退場まで）

①　御遺族等からの一般的な質問、問い合せに関する回答、案内

②　御遺族等が葬祭業者を介さずに来場された場合、告別ホール到着から退場まで一連の誘導及び火葬後の流れに関する説明、待合室等への遺族等の誘導

⑶　その他付随する業務

①　告別ホールの祭壇準備

②　告別ホール及び炉前ホール並びに周辺場内の日常清掃、ホール前道路の除雪

③　施設に付随する備品の整頓

④　利用毎の香炭、抹香等の補充

⑤　（本市棺台車の使用を希望する場合）棺台車の清掃等及び日々のメンテナンス（充電状態、動作の確認、バッテリー液の補填等）

なお、故障時の対応等については本市が行う。

⑥　火葬業務に係る知識や炉の操作等に関する基礎知識の共有　※

※　災害等の緊急時における火葬業務の執行体制に備えるもの。なお、実際に受託者が火葬業務に携わる場合は別途契約することとする。

８　業務体制

⑴　業務体制

①　受託者は、受託業務の遂行を総括する者（以下「業務主任者」という。）を定め、業務時間中には必ず１名以上を配置する。なお、業務主任者は、斎場管理運営業務の経験を３年以上有する者でなければならない。

②　受託者は、受託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定める。

③　業務主任者は、常に業務の全体を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な進ちょくに努める。

④　本市から業務遂行に関する指示を行う場合、業務時間中については、業務主任者に対して行うこととし、その他時間帯については、受託者に対して行うこととする。

⑤　業務主任者及び業務従事者は、本業務の遂行に必要な知識と経験を豊富に有する者とする。

⑥　業務主任者及び業務従事者は、告別ホールが故人と遺族が最後の時間を共に過ごす空間であることを自覚し、来場される遺族等に不快感を与えないよう、接客応対に必要な話術、接客術を会得した者とする。また、会葬者等の来場者から金銭、物品等を受領してはならない。

⑦　受託者は、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、業務主任者及び業務従事者の変更時においても業務の遂行に支障のないよう、事前及び業務中の教育を万全に行う。

⑧　受託者は、従事者の氏名、年齢、火葬業務実務経験を証明する書類を記載した書類を業務開始までに委託者に提出しなければならない。また、受託後に従事者を変更する際も同様の取扱いとする。

⑨　受託者は、法令の定めるところにより、業務に支障のないよう、業務主任者及び業務従事者に必要な休憩時間及び休暇を交替で取得させる。

⑩　受託者は、特別な対応のため、本市から業務従事者の増員及び配置、休憩取得時間の調整、時間延長等の要請があったときは、協議のうえ誠実に対応することとする。

（参考事例）

・繁忙対策として、年末最終開場日の受付時間を延長する場合

・一類感染症等により亡くなられた御遺体を、午後７時頃から火葬する場合

⑪　受託者は、業務実績を明らかにするために、日々の業務日報を、月間業務実績を明らかにするために毎月の業務終了後、翌月の５日までに、月々の業務月報を一定の様式により、本市に提出することとする。

⑵　年間配置体制

各営業日毎の配置人員は、以下を最低限とする。

なお、休憩時間帯の交代要員を別途配置することとする。

①　通　常　日：４ホール各１名（年間３０２日程度）

②　友引開場日：２ホール各１名（年間２６日程度）

※　毎月友引日のうち３日及び１月１・２日は休場日

⑶　業務時間

午前９時００分 ～ 午後５時００分※

時間内に業務を完了できない場合は、完了まで勤務するものとする。なお、当該勤務に係る費用ついては、実績に応じて委託料を追加で支払うこととし、当該委託料は、年度末に年間の実績を集計し、最終月の委託料に加えて支払うこととする。

（火葬受付時間）午前１０時００分～午後４時３０分（６時間３０分）
（繁忙時間帯）午前１１時頃　　～午後３時頃　　（約４時間）

※　ただし、１２月３１日については火葬受付時間が午後６時まで延長されるため、この日に限り業務時間を午後６時３０分までとする。

（参考：火葬件数）

年度	件数
Ｈ３０	１６，３２２件
Ｒ　１	１６，７６４件
Ｒ　２	１７，１９９件
Ｒ　３	１８，７４７件
Ｒ　４	１９，５２８件

９　市民応対・服務等

⑴　業務主任者及び業務従事者は、業務の遂行にふさわしい制服を着用する。なお、制服は受託者で用意する。

⑵　業務主任者及び業務従事者は、言葉づかい・所作等、常に丁寧な対応を行い、斎場施設としてふさわしい職場環境を保つ。

⑶　業務主任者及び業務従事者は、遺族をはじめとする来場者に不快感を与えないよう、華美な爪やアクセサリー、染髪は控え、常に品位ある身だしなみを保つ。

⑷　業務主任者及び業務従事者は、業務遂行中は名札を着用する。なお、名札は受託者で用意する。

⑸　業務主任者及び業務従事者は、業務に不要なものは持ち込まず、職務に専念する。

⑹　業務主任者及び業務従事者は、会葬者等の来場者から金銭、物品等を受領してはならない。

１０　労務管理及び教育・訓練等

⑴　業務主任者及び業務従事者の勤務については、労働関連法規を遵守すること

⑵　受託者は、業務主任者及び業務従事者の労働管理、人事管理上の一切の責任を負うものとする。

⑶　受託者は、受託業務の安定した運営を維持するため、業務主任者及び業務従事者に業務実施に必要な指導、教育、研修等を実施すること。

１１　事故等の防止・報告

⑴　受託者は、業務の実施にあたり、事故の恐れがあると認められたときは、本市に報告するとともに、安全対策を行ったうえで業務を実施しなければならない。

⑵　受託者は、万が一事故等が発生したときは、直ちに本市に報告するとともに、緊急措置を講じなければならない。

⑶　受託者は、事故への緊急措置が完了したときは、遅滞なく、事故報告書等によりその顛末を本市に報告しなければならない。

１２　緊急事態発生時の対応

⑴　受託者は、自然災害、重大事故等の緊急事態発生に備え、業務開始までに緊急対応マニュアルを作成し、本市の承諾を受けるものとする。なお、マニュアル記載項目例は下記のとおりとする。

①　基本的事項

ア　マニュアルの目的

イ　対象として想定する事態

ウ　従業員配置計画

②　緊急連絡網

③　ケースに応じた対応（ケース例：火災、停電、地震、大規模災害、感染症　等）

④　緊急事態終息後の対応

ア　原因究明

イ　再発防止策

⑤　教育・訓練

⑵　受託者は、緊急事態が発生したときは、直ちに本市に報告するとともに、あらかじめ定めた緊急時対応マニュアルに従い、対応すること。

１３　トラブルへの対応

⑴　業務に関する苦情及びトラブルについては、原則、受託者が誠実に対応しなければならない。

⑵　受託者は、苦情及びトラブルについて、現状分析と解決策を速やかに講じ、書面で本市に報告しなければならない。

１４　損害賠償

受託者は、委託業務の遂行中に故意又は過失により、本市の建物、工作物、その他の備品等を破損又は損失させた時、あるいは第三者への対物、対人等の損害を及ぼした場合、その損害を賠償しなければならない。ただし、次の場合はこの限りではない。

⑴　損害が自然災害等に起因する場合

⑵　損害が受託者の責に起因すると認められない場合

１５　委託料の支払い

⑴　委託料は、毎月、年間委託料の１２分の１を受託者の請求に基づき支払う。

⑵　１円未満の端数が発生する場合は、当該年度最終月の委託料に端数を加えて支払うこととする。

⑶　通常の業務時間終了後に行う火葬等があった場合は、当該勤務に係る実績に応じて委託料を追加で支払うこととし、当該委託料は、年度末に年間の実績を集計し、最終月の委託料に加えて支払うこととする。なお、受託者は当該勤務実績を証する資料を保管し正確な勤務実績を把握すること。またこれらを本市の求めに応じて提出すること。

１６　費用の負担

業務を遂行するに当たり、備品、消耗品等については、原則、受託者の責任と負担で準備すること。また、本市の財産を使用する場合は、別途賃貸借使用契約を締結すること。ただし、軽微なものについてはこの限りでない。なお、棺台車及び業務従事者控室等は契約期間中、無償で貸与する。

本市の財産を使用する場合の費用負担は、以下のとおりとする。

費用	負担区分	
	本市	受託者
物品使用料		○
光熱水費（※１）	○	
受託者間の通信機器		○
その他業務を遂行するために必要なもの（※２）		○

※１　光熱水の費用は無償とするが、その使用にあたっては節約に努めなければならない。

※２　制服、マスク、消耗品（香炭、抹香等、その他清掃用品等）、パソコン（業務月報作成等に使用）を想定。なお、インターネット回線料は、受託者の負担とする。

１７　契約期間満了時等の取扱いについて

⑴　受託者は、貸与を受けた機器、資料等を受託終了までに本市に返還すること。

なお、貸与されたものについて、受託者の責めにより機能が損なわれた又は使用に支障が生じた場合、それらの回復に係る費用を本市に支払うこと。

⑵　受託者は、引継書として、処理の進捗状況が分かるもの、その他特に注意が必要な事項を受託終了までに本市に引き渡し、引継ぎを行うこと。

なお、本市に対する引継ぎの際、次期受託者が同席する場合がある。

１８　守秘義務等

受託者は、業務を遂行するに当たり、以下のとおり、情報保全を徹底すること。（後述の個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書を参照）

⑴　故意、過失を問わず、業務に関連する情報について、漏えい、滅失、棄損、改ざん、又は盗難等があってはならない。また、業務以外の目的で使用すること、本市の承諾なしに複写又は複製してはならない。

⑵　受託者は、個人情報及びシステムを取り扱うに当たり、個人情報の保護に関する法律、本市の個人情報保護条例、京都市高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規定及び京都市情報セキュリティ対策基準並びに京都市情報セキュリティ運用手順を遵守すること。

⑶　受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を漏らすことがあってはならないほか、業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても漏らしてはならない。

なお、受託者は、受託業務の開始に際し、秘密保全の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を本市に提出すること。

⑷　受託者は、業務遂行上、何らかの事故や不適切な事後処理等により、情報保全ができなかった又は保全できていない可能性が生じた場合、直ちに本市に報告し（報告書の提出）、必要に応じて本市の指示に従い対応すること。

なお、この場合に生じた費用は受託者が負担することとする。

１９　留意事項

⑴　受託者は、委託業務を遂行するに当たり、「京都市中央斎場条例」、「京都市中央斎場条例施行規則」等に従い、適正に業務を行うこと。

⑵　受託者は、本施設が公の施設であることに鑑み、常に公平、公正な態度で業務を遂行しなければならない。遺族や施設利用者、葬祭業者等から誤解を招くような行為、とりわけ、心づけなど金品等を受領することは固く禁じる。心づけは、金銭だけでなく、物品も含むものとする。

⑶　受託者は、全般にわたり、遺族への接遇、遺族の感情への配慮、遺族とのトラブル、場内での安全、事故防止に十分気を付けること。

⑷　御遺族や葬祭事業者等が、本市斎場の運営上不適切な行為を行っている者を認識した場合は、適切に対応するとともに速やかに本市に報告すること。

⑸　受託者は、業務執行に当たり、不適切な事務処理や事故及びその他取扱いについて疑義が生じた場合は、直ちに本市へ報告し、協議すること。

⑹　新型コロナウイルス感染症等、感染リスクのある御遺体を受入れる際、受入れに当たる業務従事者等の感染防護措置は国のガイドライン（「新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等に関するガイドライン（厚生労働省、経済産業省発）」）に基づき受託者の責任において行うこと（ガイドラインの改定があった場合もこれに基づくこと）。また、防護措置に用いた物品等は受託者の責任において適正に処分すること。

⑺　本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議のうえ、これを決定するものとする。

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

（個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出）

第１条　受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

（秘密の保持）

第２条　受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

（個人情報総括管理者）

第３条　受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

（従業者の監督）

第４条　受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（個人情報の適正な管理）

第５条　受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

⑴　個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。

⑵　個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。

⑶　個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。

⑷　個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。

⑸　個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

（再委託の制限）

第６条　受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

２　受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。

３　第１項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

（個人情報の目的外利用の禁止）

第７条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

（個人情報の第三者提供の禁止）

第８条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第６条第１項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

（個人情報の不正な複製等の禁止）

第９条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

（遵守状況の報告）

第１０条　発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

２　受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

（立入調査等）

第１１条　発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

２　発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。

３　受注者は、前２項の検査等を拒むことができないものとする。

（提供した資料の返還）

第１２条　受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又

はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

（事故の発生の報告義務）

第１３条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（契約の解除及び損害の賠償）

第１４条　発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

⑴　委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。

⑵　前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。

２　前項第１号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。

（別紙１）

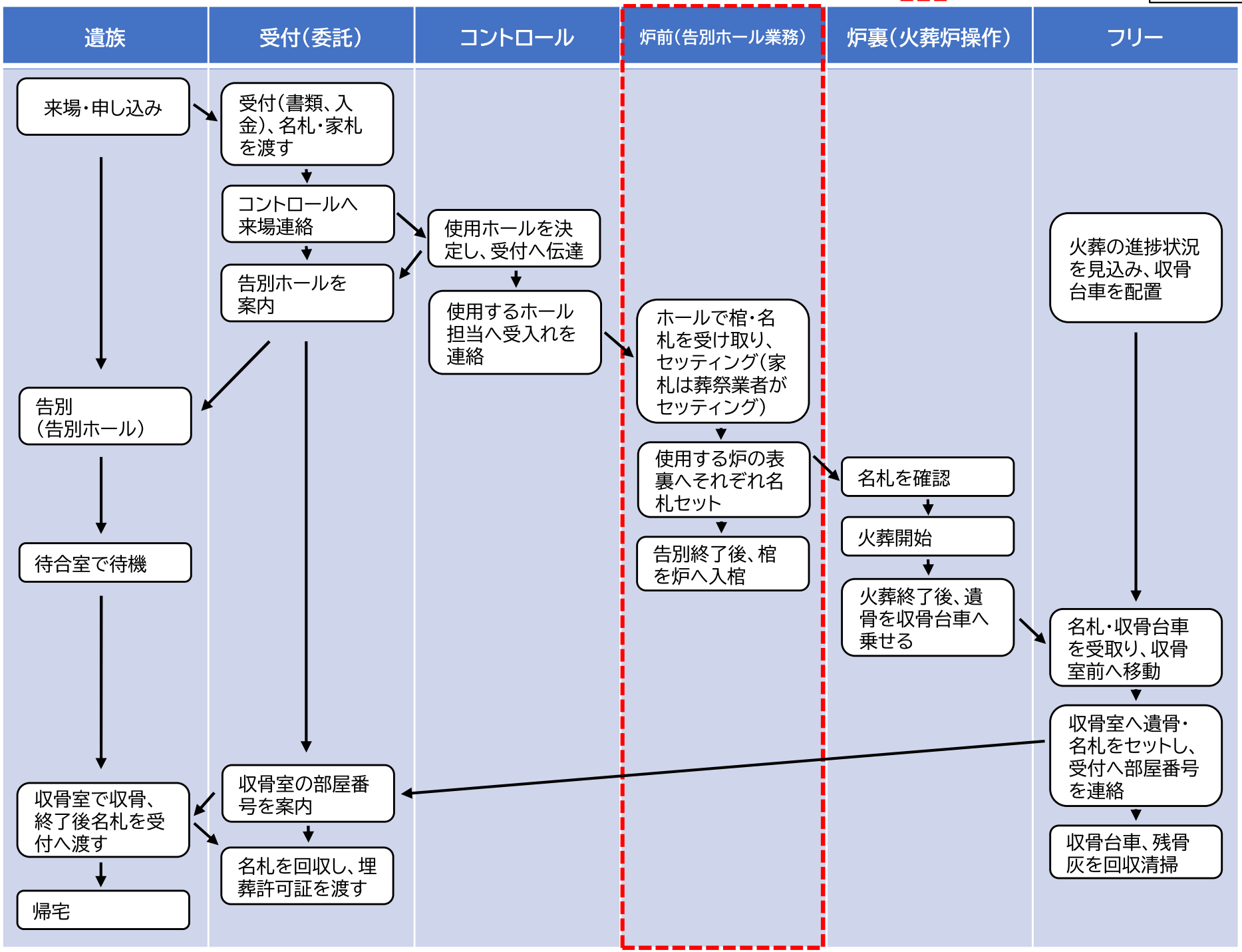
令和６年京都市中央斎場休場日

1月	1日（月）	2日(火）	13日（土）	25日（木）
2月	6日（火）	11日（日）	23日（金）	
3月	6日（水）	16日（土）	28日（木）	
4月	3日（水）	14日（日）	26日（金）	
5月	2日（木）	12日（日）	24日（金）	
6月	5日（水）	9日（日）	21日（金）	
7月	3日（水）	14日（日）	26日（金）	
8月	5日（月）	11日（日）	23日（金）	
9月	3日（火）	15日（日）	27日（金）	
10月	8日（火）	20日（日）	26日（土）	
11月	5日（火）	17日（日）	29日（金）	
12月	10日（火）	22日（日）	28日（土）	

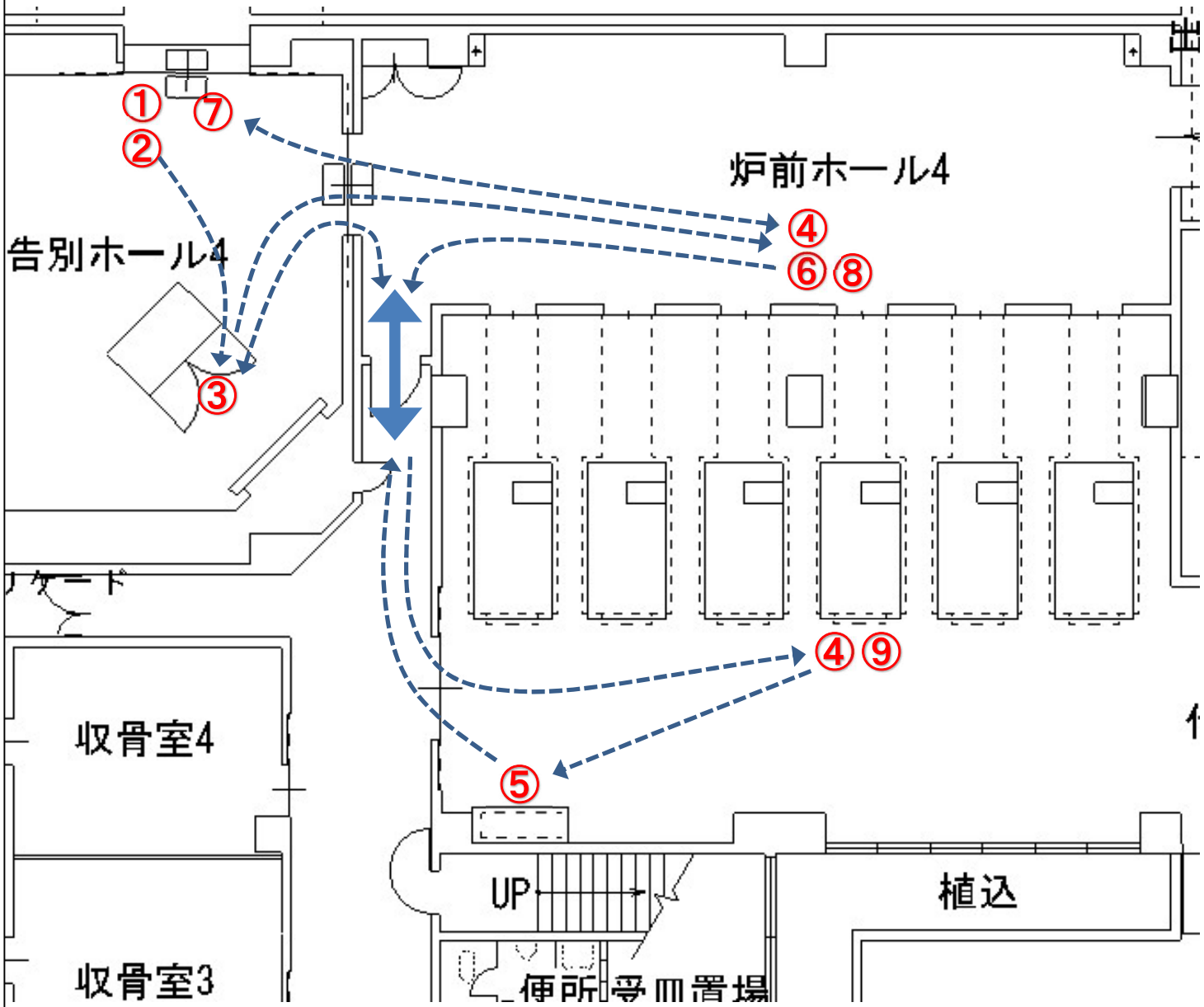
業務フロー図

当業務が委託内容

別紙2



別紙３

告別ホール業務手順

① ライト点滅の合図で入口へスタンバイ
↓
② 葬祭業者から名札、連絡事項を受け取る
（家札は葬祭業者がセットする。）
参勤僧の要否を確認し、必要な場合、参勤僧へ連絡
↓
③ 棺台車で棺を受取り告別位置に置く
↓
④ 炉の表と裏へ名札を差す
ペースメーカーがある場合、炉裏にマグネット（ペースメーカー有）を貼付
↓
⑤ 業務表に受入れ時刻と連絡事項（ペースメーカー、人工関節の有無等）を記入
↓
⑥ 告別ホールでのお別れが終了した後、棺を③の位置から炉前に移動し、入棺
↓
⑦ 棺台車をホール入口へ移動し、ホール入口の家札を回収
↓
⑧ 遺族が退出後、炉表の名札を回収
↓
⑨ 家札を裏で保管、回収した名札を炉裏の名札に重ねる