

札幌市火葬場・墓地運営改善検討支援業務 仕様書

1 業務名

札幌市火葬場・墓地運営改善検討支援業務

2 業務概要

札幌市火葬場・墓地に関する運営計画に基づき、火葬場及び市営霊園に関する市民ニーズや費用負担のあり方など、運営改善に向けた検討に必要な情報収集をアンケートやワークショップ等で行うとともに、結果の集計及び分析を行う。

3 業務の背景、目的

(1) 火葬場

札幌市内には現在、里塚斎場・山口斎場の2つの火葬場があり、年間の火葬件数の合計は2万件を超え、今後も増加することが予測されている。

このような火葬件数の増加に対応した安定的な運営を行うためには、施設整備や運用改善に多くの費用がかかることが想定されている。

一方、収入面については、札幌市では、亡くなった市民の火葬炉使用料が無料のため、特別控室の利用料金及び市民以外の火葬炉使用料と特別控室の利用料金が主な収入源となっている。しかし、会葬者の少人数化が進んだことなどから、有料の特別控室の利用率が減少しており、それに伴い火葬場全体の収入も減少している状況にあるとともに、ロビーの混雑状況も深刻化している。

よって、市民意見を幅広く聴取しつつ、特別控室の使用率及びサービス等の向上並びに料金体系の見直しを通じて、火葬場の安定運営につなげることを目的とする。

(2) 霊園

札幌市では3つの市営霊園を造成し、約42,000区画の墓地を市民に提供している。市営霊園においては、墓地使用許可時に墓地使用料（永代）と共用部分の清掃手数料（20年分）を一括徴収し、それらを「霊園基金」として積み立て、基金を取り崩しながら園路補修や草刈清掃、樹木の伐採等の管理をしている。

しかし、市営霊園は40年以上が経過し、補修や老朽箇所が増えてきたため、維持管理利用の支出が増えており、このままの水準で毎年の維持管理や修繕等を継続した場合、令和21年度（2039年度）には基金が枯渇してしまう見通しである。

よって、市営霊園の持続可能で安定した運営につなげる、新たな管理料制度を検討するため、市民意見を幅広く聴取しつつ、市営霊園利用者からもご意見を伺う。

4 履行期間

契約締結日から令和6年2月29日（木）まで

5 業務の内容

(1) 火葬場特別控室使用状況調査の実施

里塚斎場、山口斎場の特別控室及び待合ロビーの使用状況調査を以下のとおり実施すること。

ア 実施時期・回数

夏季期間（7～9月）、冬季期間（12月～2月）において、それぞれ平日、友引日（休場日）の前日、友引（休場日）の翌日における特別控室の使用状況及び待合ロビーの混雑状況を調査すること。調査回数は下表のとおり。

(ア) 夏季期間（7～9月）

実施日	里塚斎場		山口斎場	
	特別控室の使用状況	ロビーの混雑状況	特別控室の使用状況	ロビーの混雑状況
平日	2回		2回	
友引日(休場日)の前日	2回		2回	
友引日(休場日)の翌日	2回		2回	

(イ) 冬季期間（12月～2月）

実施日	里塚斎場		山口斎場	
	特別控室の使用状況	ロビーの混雑状況	特別控室の使用状況	ロビーの混雑状況
平日	2回		2回	
友引日(休場日)の前日	2回		2回	
友引日(休場日)の翌日	2回		2回	

イ 調査内容

(ア) 特別控室の使用状況調査

上記表の各回において、10：00、11：00、12：00、13：00、14：00時点における特別控室の使用室数、使用率、各特別控室の使用会葬者数を調査すること。

なお、会葬者数については、各斎場職員から確認すること。

(イ) ロビーの混雑状況調査

上記表の各回において、10：00、11：00、12：00、13：00、14：00時点におけるロビーの座席の混雑状況（着席状況、空き席数、荷物・骨箱を置いている席数）を調査すること。

(2) 火葬場利用者アンケート調査の実施

札幌市の火葬場を使用された方に、以下の内容を含むアンケート調査を実施すること。なお、以下アンケート内容は受託後、協議のうえ決定すること。アンケート調査の調査票印刷、発送、返送は受託者が行うこととし、それに係る経費も受託者の負担とする。

ア アンケート調査内容（例）【選択型質問 10 問程度、自由記載型 5 問程度】

- ・火葬場や特別控室の利用状況
 - ・待ち時間やロビーの混雑状況
 - ・使用料の負担感
 - ・運営への要望
- など

イ 調査対象者

アンケート調査の対象者数は500人とし、対象者リストは委託者から提供する。

(3) 市営霊園利用者アンケート調査の実施

市営霊園の利用者に、以下の内容を含むアンケート調査を実施すること。なお、以下アンケート内容は受託後、協議のうえ決定すること。アンケート調査の調査票印刷、発送、返送は受託者が行うこととし、それに係る経費も受託者の負担とする。

ア アンケート調査内容（例）【選択型質問10問程度、自由記載型5問程度】

- ・墓地の使用状況
- ・維持管理への要望
- ・管理料制度への意見
- ・無縁墓対策に関する意見 など

イ 調査対象者

アンケート調査の対象者数は500人とし、対象者リストは委託者から提供する。

(4) 市民無作為抽出アンケート調査の実施

18歳以上の市民を対象に、火葬場及び霊園に関するアンケート調査を実施すること。アンケート調査には以下の内容を含むこととするが、詳細は受託後、協議のうえ決定すること。アンケート調査の調査票印刷、発送、返送は受託者が行うこととし、それに係る経費も受託者の負担とする。

ア アンケート調査内容（例）【選択型10問程度、自由記載型5問程度】

- ・火葬場に関すること
- ・市営霊園に関すること
- ・終活に関すること など

イ 調査対象者

アンケート調査の対象者数は500人とし、対象者リストは委託者から提供する。

(5) 他都市事例調査の実施

ア 調査内容

他都市の火葬炉使用料、焼却炉使用料、特別控室（又は待合室等それに相当するもの）使用料、霊安室使用料及びその他火葬場で徴収する使用料・手数料について、それぞれ金額、積算根拠及び減免制度等がある場合はその内容並びに市民認定制度等がある場合はその内容について調査すること。

特別控室については、使用率についても併せて調査すること。

また、火葬料金を徴収している自治体については、徴収を開始した時期及び途中から新たに徴収開始した場合はその理由を、使用料を徴収（市民無料等）していない自治体については、無料としている理由を併せて調査すること。

市営霊園管理料の算出根拠、減免制度、債権管理体制、徴収頻度・徴収方法、滞納整理方法、無縁墓対策について調査すること。

さらに、火葬料金、霊園管理料の徴収を開始した際に実施した市民議論等（住民説明会、ワークショップ等）の実施の有無及びその実施方法や規模についても併せて調査すること。

イ 対象の都市

- (ア) 札幌市以外の政令指定都市及び東京都
- (イ) 道内主要都市（旭川市、函館市、釧路市、苫小牧市、帯広市、小樽市、北見市、江別市、室蘭市、千歳市）

(6) 市民ワークショップの実施

ア ワークショップ概要

- (ア) 実施時期
令和5年10月～11月頃
- (イ) 実施回数
施設見学会とグループディスカッションを1セット（同日開催）とし、2回実施
- (ウ) 実施時間
各回4時間程度（移動時間含む）
- (エ) 参加者
札幌市民各回30名程度（合計60名程度）
- (オ) 参加者募集方法
公共施設へのチラシの配架、ホームページ・広報さっぽろへの案内の掲載により参加者を募集し、参加を希望した者とする。なお、希望者多数の場合は抽選により参加者を決定する。
- (カ) 施設見学会内容
里塚斎場及び里塚霊園の見学会を実施する。場内の案内・説明は保健所の職員が行う。
実施日については、斎場休場日である友引日とする。
参加者の移動手段として借上げバスを受託者にて確保するとともに、札幌市内中心部または大谷地・新札幌近辺のどちらかで発着できるよう発着場所も受託者が確保すること。
- (キ) グループディスカッションテーマ
葬送の意識醸成を図りながら、火葬場や市営霊園の持続可能な運営の検討に資する市民意見を引き出す効果的なテーマを想定しており、具体的な内容については、委託契約後に委託者と協議のうえ決定する。

イ ワークショップの業務内容

- (ア) ワークショップの企画
札幌市と協議のうえ、ワークショップの詳細なプログラム及びテーマに沿った実施内容を決定する。
- (イ) 参加者の募集
参加者の確保にあたって必要な、募集チラシ及び参加申込書の作成、印刷を行い、市有施設に配架を行うための仕分けを行う（配送作業は委託者にて実施）。ホームページ及び広報さっぽろでの周知は委託者にて行う。募集チラシ及び参加申込書の作成にあたっては、内容を札幌市と十分に協議すること。

なお、参加申込先は受託者とし、参加申込書を用いた郵送、FAX、受託者が用意するインターネットアンケートフォームによるものとする。また、参加希望者からの問い合わせ対応や連絡調整も受託者が行う。

参加希望者多数の場合は抽選を行い、当選者及び落選者に対して当選通知または落選通知の文書を送付する。

<募集チラシ・参加申込書の仕様>

仕上がり寸法：A4判2ページ（両面印刷）

紙質：コート紙 四六版 70kg

刷色：表面4色カラー、裏面1色

印刷：オフセット印刷

数量：2,000枚

(ウ) 事前準備

ワークショップ当日の資料を作成、印刷する。資料の作成にあたっては、内容について札幌市と十分に協議を行うものとする。

ワークショップ運営に必要な物品（筆記用具、付箋、模造紙等）を確保する。

グループディスカッションの会場として、里塚斎場に近い施設または札幌市内中心部に近い施設を受託者が確保する。

(エ) ワークショップ当日の運営及び記録

<施設見学会>

- ・参加者の受付、案内、進行等の運営をすべて行う。
- ・当日の様子を写真撮影し、記録する。
- ・終了後の原状復帰を行う。

<グループディスカッション>

- ・会場設営、参加者の受付、案内、進行等の運営をすべて行う。
- ・実施にあたっては、参加者を5～7名程度ずつのグループに分けて行う。各グループに1名のファシリテーターを配置し、参加者の意見を引き出す。
- ・全体の進行役として1名のファシリテーターを配置する。司会から各グループで出された意見のまとめまで、全体の進行を行う。
- ・当日の様子を写真撮影し、記録する。
- ・終了後の原状復帰を行う。

<終了時>

- ・ワークショップにおけるテーマ及びワークショップの運営手法についてアンケートを実施する。アンケート内容は委託者と協議のうえ決定する。
- ・参加者に対して、謝礼兼交通費相当分として2,000円のクオカードを贈呈する。（クオカードは受託者が用意する。）

(オ) 結果とりまとめ

実施したワークショップの概要から結果までの実施内容について、参加者か

ら出された意見を分類、体系化したうえで取りまとめる。また、アンケートについても集計結果を取りまとめる。

(7) 調査結果分析

特別控室使用状況調査からは、特別控室の使用状況及び待合ロビーの混雑状況について、図を用いてわかりやすくまとめるとともに、会葬者数による特別控室の使用傾向を分析すること。

アンケート調査結果及び他都市の事例調査結果については集計し、各設問との関係性等の解析（クロス集計）を行い、図や表、グラフを用いる等、わかりやすく、見やすい方法により取りまとめること。

また、アンケート調査結果、他都市の事例調査結果及びワークショップの結果を基に、本市の火葬場及び市営霊園の運営改善や経営改善、サービスアップにつながる事項について考察を行うこと。

6 提出書類

(1) 契約後速やかに提出する書類

ア 業務着手届	1部
イ 業務計画書	1部
ウ 業務工程表	1部
エ 業務処理責任者等指定通知書	1部

(2) 業務完了時に提出する書類

ア 業務完了届	1部
イ 参考資料	一式（業務上作成した資料、提供可能参考文献等をすべて含む）
ウ 電子データ	一式

エ 提出成果品（報告書）

製本（A4版【説明の都合上必要な部分はA3可】1部、100ページ程度）

〔備考〕 提出成果品について、データ（DVD-Rなどの電子媒体に収めたもの）も併せて提出すること。形式はワード又はエクセルとする。

7 環境負荷の低減

本業務においては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指

定品を使用すること。

8 その他

- (1) 業務遂行上知り得た秘密については、他人に漏らさないこと。
- (2) 本業務において制作した制作物の著作権等は札幌市に帰属する。また、制作物に関して使用した資料や素材等に著作権が含まれるものは、その一切の使用許可も含めて制作すること。併せて、本業務に係る著作権者人格権を行使しないこと。
- (3) 受託者は個人情報の取り扱いについて、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (4) 業務内容に疑義が生じた場合、その他業務上必要な事項は、委託者受託者両者協議のうち、これを決定するものとする。

【別記】

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、
「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

- 3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。
- (1) 再委託先の名称
 - (2) 再委託する理由
 - (3) 再委託して処理する内容
 - (4) 再委託先において取り扱う情報
 - (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
 - (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法
- 4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。
- 5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

（複写、複製の禁止）

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

- 第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。
- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

- 第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

- 第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。
- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

- 第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、

件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者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、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことにより委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。