

# 札幌市里塚斎場業務仕様書

札幌市里塚斎場業務の内容及びその範囲等は、契約の内容によるほか、この仕様書による。

## 1 業務総則

業務は、下記の項目に沿って行うこと。

- (1) 関係法令、条例及び規則等を遵守し、その趣旨を十分に理解したうえで、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) 利用者の心情に配慮し、きめ細やかなサービスを提供するよう努めること。
- (3) 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抱かせることがないよう留意すること。また、宗教上の中立を保つこと。
- (4) 公平性の維持、個人情報保護を徹底すること。
- (5) 心付けその他名目の如何を問わず、第三者から金品を収受しないこと。
- (6) 事故防止に努め、利用者及び従事者の安全確保に留意すること。
- (7) 効果的かつ効率的な管理運営を行い、経費の削減に努めること。
- (8) 利用者から寄せられた意見、要望、苦情等に誠意をもって対応し、必要な改善を行うなど、施設の運営管理に反映させるよう努めること。
- (9) 委託者をはじめ関係機関と常日頃から連絡を取り、協調を図ること。

## 2 関係法令等

札幌市里塚斎場業務を遂行するにあたっては、関係法令等を遵守しなければならない。

特に以下に掲げる法令等に留意すること。

- (1) 墓地、埋葬等に関する法律(昭和 23 年法律第 48 号)
- (2) 墓地、埋葬等に関する法律施行規則(昭和 23 年省令第 24 号)
- (3) 札幌市火葬場条例(昭和 59 年条例第 9 号)
- (4) 札幌市火葬場条例施行規則(昭和 59 年規則第 53 号)
- (5) 札幌市火葬、埋葬及び改葬の許可手続きに関する規程(昭和 26 年訓示第 38 号)
- (6) 個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)
- (7) 労働基準法(昭和 22 年法律第 49 号)その他労働及び社会保険に関する法令
- (8) その他斎場の運営管理に係る法令等

## 3 履行期間

令和 5 年(2023 年)10 月 1 日から令和 8 年(2026 年)9 月 30 日まで(3年間)

## 4 準備期間

契約締結の日から令和 5 年 9 月 30 日までの期間を準備期間とする。準備期間中については、費用の支払いは生じない。

## 5 履行場所

- (1) 名称 札幌市里塚斎場
- (2) 所在地 札幌市清田区里塚 506 番地
- (3) 施設概要
- ア 敷地面積 23,970 m<sup>2</sup>
- イ 建築構造 【火葬棟】 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上 2 階、地下 1 階  
【待合棟】 鉄筋コンクリート造 地上 2 階
- ウ 建築面積 6,108 m<sup>2</sup>
- エ 延床面積 8,560.06 m<sup>2</sup> (火葬棟 5,085.62 m<sup>2</sup>、待合棟 3,474.44 m<sup>2</sup>)
- オ 主要設備 火葬炉 30 基 (大型 1 基)、焼却炉 1 基、告別室 2 室、収骨室 8 室、特別控室 30 室

### (参考) 里塚斎場における火葬件数

平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
10,960 件	11,299 件	11,656 件	12,725 件	13,417 件

## 6 受付時間及び休業日

札幌市里塚斎場の受付時間及び休業日は、札幌市火葬場条例施行規則第2条で定める時間及び日である。受付時間は午前9時 30 分から午後3時まで、休業日は1月1日と市長が別に定める日(原則として六曜の友引日)であるが、市長が特に必要があると認めるときは、これを変更することができる。

委託者は、休業日または受付時間を変更しようとする場合は、事前に受託者に通知する。また、休業日または受付時間を変更することにより新たな経費の負担が生じる場合は、委託者が負担するものとする。

## 7 業務の内容

札幌市里塚斎場の円滑な運営を実現するため、札幌市里塚斎場業務を下記(1)から(3)に区分し、この仕様書に定める。

受託者は、札幌市里塚斎場の休業日以外の日において下記の業務を完全に遂行するため、必要な人員を適正に配置しなければならない。

### (1) 受付業務

#### ア 業務内容

火葬場の使用に関する受け付け、火葬済証明書の作成・交付、火葬場使用料等の金銭收受・管理、各種案内業務などの業務を行う。

- (ア) 葬祭業者等から電話やファクスで連絡があった火葬予定件数を、開場日の当日午前9時までに集計し、「到着予定表」を作成して保健所施設管理課及び山口斎場にファクス送信する。また、事務室内の予定表ボードに件数等を書き入れること。なお、集計後に変更があった場合は、予定表ボードを随時更新すること。

- (イ) 前記6の受付時間内に正面玄関エントランスホールに到着した遺体等について、火葬場を使用しようとする者から、「火葬場使用申請書」、「死体(又は死胎)火葬許

可証」、「その他市長が必要と認める書類」等の提出を受け、その内容を確認する。受付は到着順に行うこと。また、申請書等に不備がある場合には、不備内容の修正補完を求めること。

- (ウ) 札幌市火葬場条例別表に定める金額の使用料を窓口において徴収し、領収書を発行する。つり銭及び領収書は委託者が用意する。
- (エ) 手足の指などの人体の一部や胞衣産わい物等の火葬または焼却の受付の場合は、受付窓口において計量し、重量に応じて使用料を精算すること。
- (オ) 霊安室利用(保管体)の場合は、申請時に火葬許可証の提示を受け、翌開場日以降の日に里塚斎場で火葬する予定であることを確認したうえで受け入れる。火葬許可証は一旦返却し、火葬当日の受付時に持参させること。また、霊安室の使用料については火葬受付時に利用時間に応じて精算すること。
- (カ) 受付の際に葬祭業者から「連絡表(入力票)」を受け取り、その内容を「火葬状況モニターシステム」に入力する。個人や市外の業者などで「連絡表(入力票)」の用意がない場合には、窓口で聞き取りのうえで作成すること。
- (キ) 故人名を印字した炉前に掲げる名札を作成し、収納ケースに納めて告別室に届けること。
- (ク) 炉前業務担当者から炉番号札と控室番号札が返却されたら、「死体(又は死胎)火葬許可証」の下欄に、火葬日時及び火葬場管理者名を記入し、管理者印を押印する。他市町村の様式などで証明欄がない場合には、「死体(又は死胎)火葬許可証」の余白又は裏面に火葬済みであること、火葬日時、火葬場管理者名を記入し、管理者印を押印すること。また、作成した「死体(死胎)火葬許可証」は、専用封筒(火葬許可証入)に納めて収骨室に届けること。
- (ケ) 前記6の受付時間内に「火葬済証明書」の交付申請があったときは、申請者と故人の関係を確認し、火葬台帳の記録と照合したうえで交付すること。交付の際は札幌市証明手数料条例(昭和21年条例第15号)に基づき手数料を徴収する。
- (コ) 利用者からの問い合わせに応じて受付窓口で施設の利用案内を行うほか、館内放送による収骨等のアナウンス、会葬者が収骨室を退出する際に専用トランシーバにより待機中のバス運転者等に対して行う連絡などの案内業務を行う。
- (サ) 受付時間終了後、レジスターから日合計を出力し、件数、内訳、収入金額が合致することを確認したうえで、「窓口業務報告書」及び「金銭出納帳」を作成して収入した現金とともに委託者に引き継ぐこと。
- (シ) 場内の落とし物や忘れ物を受け取り、専用の台帳に記入し、委託者に引き継ぐこと。
- (ス) 里塚霊園のお墓の位置についての問い合わせに対し、可能な範囲で案内業務を行うこと。
- (セ) その他、里塚斎場利用者の受付に伴う業務を行う。

## イ 従事時間

8時45分から15時30分まで

## ウ 留意事項

- (ア) 受付にあたっては、関係法令等のほか、窓口備え付けの「受付窓口の手引き」

や各種マニュアルに従い、適正に業務を遂行すること。

(イ) 墓地、埋葬等に関する法律第3条により、他の法令に別段の定めがあるものを除く外、死亡または死産後二十四時間を経過した後でなければ、火葬を行ってはならないものとされていることから、火葬の受付にあたっては、法定された時間を経過しているものであることを確実に確認すること。

(ウ) 使用料等の金銭を授受・管理する際には、事故のないよう細心の注意を払うこと。

## (2) 告別業務

### ア 業務内容

告別の進行、宗教や宗派に応じた祭壇の準備などの業務を行う。

(ア) 利用者の宗教、宗派に応じた祭壇の準備を整えたうえで、会葬者を告別室に迎え入れる。棺や骨箱、お供え物等の状況から宗教、宗派を迅速に判断し、適切な祭壇を用意すること。

(イ) 炉前札の名前の確認をすること。

(ウ) 重量ボタンを押すこと。

(エ) 利用者が供物や供花を持参した場合は祭壇に供える。

(オ) 利用者に対して告別、焼香等の進行案内を行う。

(カ) 告別、焼香等が終了した後は、祭壇の後片付けを行う。利用者が持参した供物等については、遺族に処分等の意向を確認したうえで取り扱うこと。

(キ) 過去10年間で1年以上の火葬業務の経験がある者を南北告別室に各1名以上配置すること。

### イ 従事時間

9時15分から15時00分まで

### ウ 留意事項

(ア) 正面玄関エントランスホールにおける棺の受け入れや、遺族及び会葬者の告別室への誘導は委託者が行う。

(イ) 遺族及び会葬者の感情に配慮し、不快の念を抱かせるようなことがないように細心の注意を払うこと。

(ウ) 告別業務に用いる消耗品(ろうそく、線香、香炭等)は、委託者が支給する。

## (3) 炉前・収骨業務

### ア 業務内容

告別室から炉前までの棺の移動、入炉、火葬後の収骨の補助等の業務を行う。

(ア) 棺を先頭に告別室から炉前ホールに移動し、入炉する火葬炉の前まで遺族及び会葬者を誘導する。

(イ) 棺を耐火台車運搬車(電動)に載せ替える。

(ウ) 炉前札の故人の名前を喪主等に確認する。

(エ) 遺族及び会葬者に対して、棺とお別れする旨を述べ、棺を入炉する。

(オ) 入炉後納棺完了ボタンを押し、火葬炉を施錠し、鍵を喪主等に預けたうえで、おおよその出炉予定時間と、収骨の準備が整った段階で全館放送により収骨の案内をする旨を説明する。

- (カ) 特別控室利用者に対しては、特別控室への順路を、ロビー利用者に対しては、ロビーへの順路をそれぞれ案内すること。
- (キ) 入炉後、炉番号札と控室番号札を回収し、一組にして受付窓口に返却する。
- (ク) 棺台車をエントランスに戻す。
- (ケ) 火葬状況モニターシステムが収骨可能の表示となったら、炉番号及び収骨室番号を受付に連絡する。
- (コ) 喪主等から預けた火葬炉の鍵を受け取り、鍵番号、炉番号、氏名を確認する。
- (サ) 炉前パネル及び耐火台車運搬車(電動)を操作し、喪主等の前で出炉する。出炉した焼骨は収骨室に移動すること。
- (シ) 収骨室には位牌、骨箱、供物等をセットする。
- (ス) 遺族及び会葬者に収骨の方法を説明する。いわゆる「のど仏」、「胸仏」については、可能な限り選別し、喪主等に説明すること。
- (セ) 里塚斎場では、細かすぎて収骨できなかつた火葬残骨灰や集塵灰については、里塚霊園敷地内の供養塚にまとめて収容していることを喪主等に説明すること。
- (ソ) 喪主等に「死体(死胎)火葬許可証」(許可証の下欄に火葬日時及び火葬場管理者名を記入し、管理者印を押印したもの)を入れた「火葬許可証入」を手交するときには、火葬済みであることを証明し、墓地等に埋葬する際などに必要となる重要書類が入っていることを説明すること。
- (タ) 収骨終了後は、骨箱を風呂敷で包み、喪主等に手渡したうえで、退出口(お帰り口)を案内すること。
- (チ) 遺族及び会葬者の退出後、速やかに耐火台車及び収骨室内の清掃を行うこと。また、定期的に収骨室内・収骨台の内部の拭き掃除等を行うこと。
- (ツ) 火葬炉の鍵の管理は受託者で行うこと(火葬開始前までにキーボックスから各炉に鍵を取付け、火葬終了後は各炉のカギをキーボックスに戻すこと)。
- (テ) 1 か月 1 回の火葬炉の鍵点検は受託者で行い、委託者の指定する様式で報告を行うこと。
- (ト) 火葬炉のマスターキー1本、耐火台車運搬車(電動)のマスターキー2本の貸与を受け、毎日、委託者に返却すること。
- (ナ) 過去 10 年間で 1 年以上の収骨業務の経験がある者を南北炉前ホールに各 4 名以上配置すること。

## イ 従事時間

9 時 15 分から 15 時 00 分まで(収骨可能となった時間)。

## ウ 留意事項

- (ア) 耐火台車運搬車(電動)を移動する際は巻き込み等の事故に注意すること。また、出炉後の耐火台車は余熱を持っており、火傷の危険があるので十分注意すること。
- (イ) 焼骨の取り違え事故が発生しないよう万全の注意を払うこと。
- (ウ) 収骨方法の説明や焼骨に関する質問への回答が的確に行えるよう、専門的知識を習得しておくとともに、質問等には常に丁寧に対応するよう心がけること。

## 8 従事時間終了時における業務の引き継ぎ

受託者は、業務中に従事時間が終了することが予測できる場合には、事前に委託者に状況を伝え、従事時間終了前に業務を委託者に引き継ぐこと。ただし、15 時までには収骨可能となった場合は受託者で収骨業務完了までの対応とし本業務内とする。

また、状況により委託者から業務の時間延長を依頼する場合は想定されるため対応を行うこと。なお、その場合の時間延長に伴う追加経費は委託者が負担する。

※火葬場予約システム導入後は、委託者から業務の時間延長を依頼し、当日火葬件数の炉前・収骨作業をすべて受託者で対応することを基本とする。なお、時間延長に伴う追加経費は委託者が負担する。

また、火葬炉終了順番等は、その都度、委託者と相談し指示に従うこと。

## 9 監督者及び監督代行者、責任者

- (1) 受託者は、本業務の遂行を指揮監督するため監督者を定め、監督者が不在又は事故あるときの補助者として監督代行者を選任したうえで、住所、氏名、連絡先等を委託者に通知すること。併せて、監督者及び監督代行者を直接雇用（アルバイト、パートタイム等の一時勤務は不可）していることが確認できるものを提出すること。
- (2) 監督者は、業務の内容を熟知し、適切に業務従事者を管理監督・指導すること。
- (3) 監督者は、直接受付・収骨・告別等の業務に携わらず、業務全体を管理監督し、業務従事者を管理・掌握・指導し、業務にかかわるトラブルが生じた場合は、速やかにその対応・解決に当たるとともに、委託者に報告すること。
- (4) 監督者及び監督者代行は必ず1人配置することとし、受付に常駐し連絡調整に努めること。また、監督者は、委託者の意向を確実に従業員等に伝えること。
- (5) 南北炉前ホールに責任者を各1名配置すること。なお、責任者は監督代行者でも良いこととする。また、責任者を直接雇用（アルバイト、パートタイム等の一時勤務は不可）していることが確認できるものを提出すること。
- (6) 業務連絡・斎場運営の都合上、同日内での監督者・責任者等の交代は、原則認めない。

## 10 業務報告書等

### (1) 日報

受託者は、日ごと業務が終了したときは、「業務日報・報告書」を作成し、翌開場日までに委託者に提出すること。

### (2) 業務完了届

受託者は、一月毎の業務を完了したときは、その日から10日以内に委託者に業務の「完了届」を提出し、業務内容に関する検査を受けること。

## 11 備品等の破損事故等について

業務中に備品及び設備等を破損し、または破損箇所を発見したときは、直ちに委託者へ連絡のうえ、適切な処置を講じなければならない。

ただし、ネジの緩み、外れた部品の対応など軽微なもので、受託者で対応できるものは、委託者に報告したうえで、必要な道具などを借り受託者が対応する。

## 12 その他留意事項等

### (1) 環境への配慮

ア ごみの減量、リサイクルの推進に取り組むなど、環境負荷の低減に配慮した管理運営に努めること。

イ 電気・水道の使用にあたっては、極力節約に努めること。

ウ 業務に使用する用品等は、「札幌市グリーン購入ガイドライン」に沿った物品等を使用すること。

### (2) 制服及び名札の着用

業務中は制服及び名札を着用すること。制服は委託者が指定するものを、受託者において用意すること。

### (3) 従事者への教育・研修

受託者は、業務の履行にあたり、自社の社員教育の一環として、配属する業務の従事者に対して必要な研修を実施し、常に業務従事者の資質および能力の向上に努めなければならない。また、担当者の変更があっても業務レベルを低下させることがないよう工夫すること。教育・研修後は、速やかに報告書を委託者に提出し報告すること。(様式は問わず)

### (4) 業務の改善

受託者は、業務の実施にあたって委託者が不相当と認める事項については、直ちに業務改善の措置を講じなければならない。

### (5) 自衛消防隊組織への参加

受託者は、委託者が実施する消防訓練に参加し、実際に災害が発生した場においては、待合棟利用者の避難誘導等を行うこと。

### (6) 大規模な災害・感染症・事故への対応

受託者は、大規模な災害、感染症、事故など(以下「大規模災害等」という)に対応し、円滑な火葬業務を行うため、委託者や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築するよう努めるものとする。

また、大規模災害等により火葬需要が増大し、人員の増員・確保・従事時間の延長等が必要と委託者が判断した場合において、委託者から協力の要請があったときは、受託者は必要な人員の確保、派遣等を行うこと。なお、この場合の追加経費は委託者が負担する。

また、契約時に委託者と受託者との間で、別紙「災害時における札幌市里塚斎場の火葬に要する人員の派遣及び機材の提供に関する協定書」を締結することと

する。

## (7) 提出書類

受託者は、次に掲げる書面を、委託者が指定する期日までに提出すること。

### ア 業務運営体制実施計画書

業務を実施するにあたり、業務運営体制に関する実施計画書を委託者に契約後 14 日以内に提出すること。

### イ 労働者の労働環境に関する書面

#### (ア) 業務従事者名簿(様式 1)及び業務従事者配置計画書(様式 2)

業務対象施設に日常的に従事(常駐)する労働者(以下「労働者」という。)を把握するとともに、労働者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、業務従事者名簿(様式 1)及び業務従事者配置計画書(様式 2)を、契約後 14 日以内に提出すること。

また、労働者を変更する場合には、その都度、変更する日の前日までに、業務従事者名簿(様式1)を提出すること

#### (イ) 業務従事者健康診断受診等状況報告書(様式 3)

労働者(業務従事者名簿(様式 1)により報告のあった労働者)の健康診断受診等の状況を確認するため、業務従事者健康診断受診等状況報告書(様式 3)を年 1 回提出すること。

#### (ウ) 業務従事者支給賃金状況報告書(様式 4)

労働者の支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、業務従事者支給賃金状況報告書(様式 4)を提出すること。

#### (エ) 従事する労働者が変更

従事する労働者が変更となる場合は、その都度「業務従事者名簿」(様式1)を労働者が従事する日の前日までに提出すること。

#### (オ) 作業マニュアル

仕様書及び委託者が提供する資料等に基づき本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な作業マニュアル・管理方法等を作成し提出すること。また、業務改善に努め、見直しや改訂指示等があれば随時行い、その都度、修正し提出すること。

## (8) 札幌市火葬場予約システムの導入予定

令和 5 年度末以降に「札幌市火葬場予約システム」を導入する予定であり、受付業務の一部内容が変更となることが想定されている。導入された場合、受付業務に携わる者は、変更内容に臨機に対応するとともに、委託者が行う研修に係る者は率先して参加すること。

なお、この導入に係る研修参加等の経費については受託者が負担する。

## (9) 友引日の開場

札幌市では、友引日の開場による混雑緩和を検討しているため、誠意をもって協議すること。

## (10) 業務引継ぎ

受託者は、新たな受託者に業務を引き継ぐこととなった場合は、本業務に支障の



出ることが無いよう、履行期間内に十分な期間をもって引継ぎの措置を講じなければならない。

なお、この引継ぎに要する経費については受託者が負担する。

### 13 休憩所・駐車場

休憩所・駐車場は指定の場所とする。

休憩所・駐車場とも限りがあるため、受託者内で調整し省スペースで済むよう調整・協力すること。また、駐車場内での事故・物損等について、委託者は一切の責任を負わない。

休憩所に現状ある指定備品は使用してよいが、その他追加・交換等で必要なものは受託者で用意し、設置・搬入等の作業は受託者で行うこと。使用後は使用前の状況に復旧すること。

### 14 苦情処理体制

受託者は、業務の履行開始日の前日までに、委託者からの苦情の処理について、指揮命令系統、連絡体制及び対応方法を委託者と協議して定めておくこと。

また、苦情の内容やその対応などを記録した苦情処理記録簿（様式任意）を整備すること。

### 15 協議

業務の遂行に関し、定めがないとき又は疑義を生じたときは、委託者及び受託者は誠意を持って協議するものとする。