

## 札幌市営斎場・霊園利用者アンケート調査業務 仕様書

### 1 一般事項

#### (1) 適用範囲

- ア この仕様書は「札幌市営斎場・霊園利用者アンケート業務」（以下「本業務」という。）に適用する。
- イ この仕様書に定めのない事項については、契約書による。
- ウ 契約書に記載された事項は、この仕様書に優先する。

#### (2) 用語の定義

この仕様書において「指示」、「協議」及び「承諾」とは次の定義による。

- ア 「指示」とは、委託者が受託者に対して指導・助言することをいう。
- イ 「協議」とは、委託者と受託者の間に業務に関して疑義等が生じた場合に、話し合い、疑義等を解決することをいう。
- ウ 「承諾」とは、受託者が申し出た事項について委託者が同意することをいう。

#### (3) 契約の履行に当たっての留意事項

受託者は契約の履行に当たって、次の事項に留意し、本業務を行うこと。

- ア 関係法規、規則等諸法令を遵守すること。
- イ 本業務を処理するに当たって知り得た個人情報等の秘密について、他に漏らし、又は目的外に使用してはならない。この契約が終了、又は解除された後においても、同様とする。
- ウ 定められた期間内に業務を完了するよう、作業の円滑化と進捗管理に努めること。
- エ 契約図書及び委託者の指示等に従い、本業務の意図、目的を十分理解した上で、最高の成果を得られるよう努めること。
- オ 本仕様書において定められた事項を実施する際には、必ず委託者との調整及び承諾を受けてから実施するものとし、承諾を得ずに実施した事項については、実施に係る責任や経費等は受託者が負うこと。

- カ 本業務は定められた契約額で実施するものであり、仕様書に記載はないが効果的と認められる事項であっても、本契約額の中で実施すること。
- キ 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、本業務に係る著作人格権を行使しないこと。
- ク 業務完了後6ヶ月間は、本市からの成果品の内容に関する確認等に対応すること。
- ケ 本仕様書、業務について疑義を生じた場合は、委託者と協議を行い、その指示を受けなければならない。

(4) 業務処理責任者等

- ア 受託者は本業務の処理について業務処理責任者を定めること。
- イ 業務処理責任者は、契約書、図書、仕様書等に基づき、本業務に関する一切の事項を処理すること。
- ウ 業務処理責任者は、本業務における技術的な管理を行う上で必要な能力と経験を有する者でなければならない。

(5) 提出書類

- ア 受託者は、契約後所定の様式により関係書類を委託者に遅滞なく提出すること。
- イ 協議及び承諾は、原則として書面により行うこと。ただし、委託者が認めた場合はこの限りでない。
- ウ 受託者は、委託者から指示があった場合、業務履行期限前においても調査内容、算出データの根拠資料等を提出すること。

(6) 着手

受託者は契約締結後速やかに業務日程表及び業務処理責任者届を作成し、委託者の承諾を得ること。

(7) 打合せ

- ア 打合せは本業務着手時及び本業務の主要な区切りにおいて行うこととし、その結果を記録して相互に確認すること。

イ 本業務の実施に当たって受託者の業務責任者と委託者は十分な連絡を取り、その連絡事項を記録し、相互に確認すること。

(8) 業務の完了

ア 受託者は、本業務を完了したときは、速やかに本業務の完了届及び2(5)に示す成果品を委託者に提出すること。

イ 成果品提出の際、本市の業務担当者に対し、業務処理責任者から成果品についての十分な説明を行うこと。

(9) 環境への配慮に関する事項等

ア 本業務の履行においては、委託者の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。

イ 本業務の履行において使用する用品等は、最新版の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。

ウ 両面印刷の徹底により、紙の使用量を減らすよう努めること。

エ 環境関係等の法令を遵守すること。

## 2 業務の概要

### (1) 業務の目的

少子高齢化の進展に伴い、墓地や納骨堂の継承者が不在となる無縁化の増加や、合葬墓や樹木葬等、従来型の墓地とは異なる新たな形態の墓地を求めるニーズの多様化等、墓地や納骨堂を取り巻く状況が変化してきている。

また、今後いわゆる団塊の世代が寿命を迎え、死亡者数が増加する多死社会が到来し、火葬件数の増加や墓地需要の変化等が予想される。

このような中、将来にわたって安定的な斎場\*や墓地の運営体制を確保するため、斎場や墓地の目指すべき姿と、その実現に向けた取組を検討し、基本構想として取りまとめる予定である。

本業務は、この基本構想の検討に必要な札幌市の斎場と霊園の利用者に対するアンケート調査を行い、市民ニーズを把握するものである。

※ここでいう「斎場」とは「火葬場」を意味する。

### (2) 業務期間

契約締結日より平成 30 年 12 月 25 日（火）までとする。

### (3) 業務内容

#### ア 斎場・墓地等に関する市民アンケート調査

##### (ア) アンケート調査の概要

札幌市営の斎場を利用したことがある市民、札幌市営の墓地を利用している市民から、斎場や墓地に関するニーズを把握するため、以下のアンケート調査を行うこと。

##### a) 調査法

郵送法（調査票を郵送し、返信用封筒で回収）により行う。

##### b) 調査対象

委託者が提供するリスト（エクセルファイル）に掲載された斎場利用者 500 名、霊園の墓所使用者 500 名、計 1,000 名に対して調査票等を送付する。

##### c) 調査票

・委託者が想定する設問（別紙参照）、他都市の同様のアンケート

ト調査を参考に、実際に斎場や霊園を利用する人の意見によって、利用実態や改善すべき点等を把握できるよう、斎場用と霊園用の設問を別々に提案し、語句・表現・選択肢の配列等も含めて、委託者と協議の上、設問を作成すること。

- ・アンケート回収率が上がるような、回答者が回答しやすく、理解しやすい調査票の記載方法についても提案すること。
- ・調査票はA4判両面印刷スミ1色とし、1点留め程度で用意すること。

d) 回収率

- ・約50%を想定しているが、回収率が想定と乖離した場合でも、設計変更は行わない。

(イ) アンケートの発送

- ・委託者が支給する発送用及び返信用封筒を用いて、下表のとおり対応すること。

	封筒への印刷事項	封筒への封入物
発送用封筒 (角形2号)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便区内特別</li> <li>・調査対象者の宛名（委託者から提供するリストを基に受託者が作成した宛名シールを貼付）</li> <li>・札幌市営斎場（又は霊園）利用者アンケート在中</li> <li>・委託者の情報（部署名及び住所）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受託者が印刷したアンケート調査票</li> <li>・返信用封筒（必要事項を印刷したもの）</li> </ul>
返信用封筒 (長形3号)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受託者が支払い者となる料金受取人払いの情報</li> <li>・返信先となる受託者の情報</li> </ul>	

- ・アンケートの発送に係る郵送料は、受託者が負担すること。

- ・回答者からの返信先は受託者とし、返信に係る郵送費は料金受取人払により受託者が負担すること。

(ウ) アンケートの回収、集計、解析

- ・調査票の回収後は、速やかに集計、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。

(4) 業務のスケジュール

ア 上記(3)ア(イ)のアンケートの発送は、平成 30 年 10 月中旬までに行うこと。

イ 上記(3)ア(ウ)のアンケートの集計に係る中間報告（速報値）は、平成 30 年 11 月中旬までに行うこと。

(5) 成果品

業務終了時に提出する成果品は次のとおりとする。

ア アンケート調査の報告書（10 部、A 4 判、普通紙両面印刷、スミ 1 色、2 点留め）

イ アンケート調査票、集計結果等が格納された CD-R などの電子媒体（1 枚）

ウ その他委託者が必要と認めるもの

3 業務担当

保健福祉局保健所生活環境課 藤本 啓太（TEL 622-5182）

## 別記 個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、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。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による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、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による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を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による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、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(注) 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。

## 【別紙】

### 札幌市営斎場・霊園利用者アンケート設問案

#### 1 斎場

- ・回答者の性別、年齢、居住地、家族構成、世帯年収、使用した斎場

⇒基本情報として

- ・利用して感じること

⇒施設への来やすさ、清潔さ、使いやすさ、総合満足度等いくつかの項目について5段階評価をしてもらう。自由記載欄も設ける。

- ・友引開場に対する認識

⇒友引開場によるピーク平準化の検討材料として、友引に利用するか、友引以外は有料、友引は無料にしたらどうか等を確認する。

- ・開場時間の延長

⇒火葬時間帯分散化の検討材料として、現状の受付時間 9:30 より前や午後の火葬に対する認識を確認する。

- ・特別控室の利用

⇒利用の有無、その理由を確認する。

- ・火葬待ち・収骨待ち

⇒利用時に火葬、収骨の際に待つことがあったか、どの程度の待ち時間なら許容できるかを確認する。

- ・火葬後の焼骨の扱い

⇒火葬後、焼骨をどうしたかを確認する。

(場所：墓地・納骨堂・散骨・自宅等、所在：市内・市外等)

- ・火葬料の負担（昨年度の市民アンケートでも確認）

⇒安定的な火葬体制の維持に向けた施設改修のため、有料化する場合、いくらまでなら負担できるかを確認する。

- ・終活支援相談窓口の設置

⇒設置に向けて検討中の相談窓口に対するニーズを確認する。



## 2 霊園

- ・ 回答者の性別、年齢、居住地、家族構成、世帯年収、使用している霊園、来園手段、主な来園日（平日、土日祝）、来園時間帯等

⇒ 基本情報として

- ・ 利用して感じること

⇒ 施設への来やすさ、清潔さ、使いやすさ、総合満足度等いくつかの項目について5段階評価をしてもらう。自由記載欄も設ける。

- ・ 手続きの認知度

⇒ 相続や納骨等の手続きの必要性についてどの程度知っているか確認する。

- ・ 清掃手数料の毎年徴収

⇒ 使用許可時のみの支払いから毎年徴収に変更することに対する認識を確認する。

- ・ 墓参り代行・清掃代行サービスへの関心

⇒ 指定管理者制度の導入後になると思われるが、高齢者や遠方居住者等の利用を見込んだサービスを展開するにあたり、ニーズを確認する。（滝野霊園では約200件／年の利用実績）

- ・ 冬期間のお参り

⇒ 冬期間の利用状況やあったらいいサービスなどを把握する。

- ・ 終活支援相談窓口の設置

⇒ 設置に向けて検討中の相談窓口に対するニーズを確認する。

- ・ 管理事務所の利用状況

⇒ 利用頻度や目的等を確認する。

- ・ 市営霊園を選んだ理由

⇒ 民間ではなく市営を選んだ理由を把握する。（代々墓があるという場合も含めて）