

# 第2期札幌市山口斎場運営維持管理事業

## 要求水準書

令和7年1月8日

札幌市



# 目次

第1 総則 .....	1
1 本書の位置付け .....	1
2 本事業の目的 .....	1
3 「札幌市火葬場・墓地に関する運営計画」について .....	2
(1) 予約システムの導入 .....	2
(2) 新料金体系への移行 .....	2
(3) 友引開場 .....	2
(4) 広域連携 .....	2
4 環境配慮の取組みについて .....	2
5 遵守すべき法令等 .....	3
(1) 法令 .....	3
(2) 条例等 .....	4
(3) 指針等 .....	4
6 市との調整 .....	4
(1) 市への報告義務等 .....	4
(2) 協議会での協議義務 .....	5
(3) アンケートの実施義務 .....	5
(4) 会議等への協力義務 .....	5
(5) 事業期間終了時の引継 .....	5
7 非常時・災害時等の対応 .....	5
8 業務実施体制 .....	6
9 運営等の引継 .....	6
10 乖離請求期間 .....	6
11 要求水準の変更 .....	6
(1) 要求水準の変更事由 .....	6
(2) 要求水準の変更手続 .....	6
第2 運営業務要求水準 .....	7
1 基本的な考え方 .....	7
(1) 優良なサービスの提供 .....	7
(2) 公の施設として位置付けられる施設 .....	7
(3) 事業者が主体となって運営を行う施設 .....	7
(4) 法規制等の遵守 .....	7
2 利用者受付業務 .....	8
(1) 利用者受付業務 .....	8
(2) 玄関業務 .....	10
3 公金徴収業務 .....	11
4 告別業務 .....	12
5 炉前業務 .....	13
6 拾骨業務 .....	14
7 特別控室提供業務・売店等運営業務 .....	15

(1)	特別控室提供業務	15
(2)	売店等運營業務	15
8	総括的業務（主として事業者が主体的に行うもの）	16
(1)	勤務計画の立案と業務管理	16
(2)	職員教育・研修の実施	16
(3)	各種資料の備えつけと閲覧への提供	17
(4)	各種記録の作成と提出等	17
(5)	庶務業務	17
(6)	広報活動の実施	17
(7)	施設視察団等の受け入れ	18
(8)	犯罪発生防止の努力	18
(9)	副葬品の排除に対する啓発	18
(10)	急病人等への対応	18
(11)	来場車の整理	19
(12)	職員の服装等	19
(13)	心づけの受領の禁止	19
9	その他	19
(1)	残骨灰・集じん灰の処理	19
(2)	合同火葬及び供養の実施	19
(3)	焼却の実施	20
(4)	その他	20
第3	維持管理業務要求水準	22
1	基本的な考え方	22
2	総則	23
(1)	業務の目的	23
(2)	業務の実施の考え方	23
(3)	点検及び故障等への対応	23
(4)	施設管理者	23
(5)	用語の定義	23
3	建築物保守管理業務	25
4	建築設備保守管理業務	26
5	清掃業務	28
6	植栽・外構維持管理業務	31
7	警備業務	31
8	除雪業務	32
9	備品等整備業務	33
第4	火葬炉運營業務要求水準	34
1	基本的な考え方	34
2	炉室業務	34
第5	火葬炉維持管理業務要求水準	36
1	基本的な考え方	36
2	火葬炉保守管理業務	36

## 第 1 総則

### 1 本書の位置付け

本要求水準書は（以下「本書」という。）、札幌市（以下「市」という。）が「第2期札幌市山口斎場運営維持管理事業」（以下「本事業」という。）の実施に当たって、事業者に要求する業務の水準を示すものである。

なお、本書に示す業務水準は、市が要求する業務の最低水準であり、この水準を上回る提案を妨げるものではない。応募者は要求水準を満たすことに加え、要求水準として具体的な特記仕様が規定されていない内容については、積極的に創意工夫を発揮した提案を行うものとする。

### 2 本事業の目的

市では、高齢化の進行に伴う火葬需要の増加に対応するとともに、大規模災害に備えた火葬場施設の分散化や西部・北部方面の市民の利便性向上を図るため、平成15年2月より山口斎場（以下「本件施設」という。）の整備、運営・維持管理を行っている。

本件施設の整備、運営・維持管理は、PFI法に基づきBOT（Build-Operate-Transfer）方式で実施しており、平成15年2月22日から約23年間の事業契約を締結し、令和8年3月31日に事業期間が終了する予定である。

本件施設は、平成18年4月の供用開始から約18年が経過しており、今後施設の老朽化に対応するとともに、更新時期を迎える設備等については適宜更新等の対応が必要となる。

以上を踏まえて、引き続き本件施設を適切に運営・維持管理し、市民等の火葬需要に応えるための十分なサービスを提供することを目的として、本事業を実施する。

### 3 「札幌市火葬場・墓地に関する運営計画」について

市は、令和2年（2020年）3月に火葬場や墓地に関する問題と、それらへの対応を示す「札幌市火葬場・墓地のあり方基本構想」を策定し、令和4年（2022年）3月にはこの基本構想に基づく取組を具体化した「札幌市火葬場・墓地に関する運営計画」（以下「運営計画」という。）を策定している。

運営計画における取組のうち、下記の事項については、本事業の入札スケジュール期間中及び事業期間中に運用の開始が想定されているため、適切な対応をとること。

#### (1) 予約システム

事業期間中における予約の受付及び管理については、令和5年度末に導入した「札幌市火葬場予約システム」により行うこと。

#### (2) 新料金体系への移行

現在無料となっている市民の火葬炉使用料含む料金体系について、令和8年度（2026年度）には新料金体系で施行となるスケジュールを想定している。そのため、料金体系が変更となった場合でも対応できる体制とすること。

#### (3) 友引開場

現在本件施設の休業日は1月1日と市長が別に定める日（友引）であるが、令和8年度には友引開場の本格実施を行うスケジュールを想定している。そのため、友引については、里塚斎場と分担で開場できる体制とすること。

#### (4) 広域連携

火葬場の広域利用について、近隣市町村との協議を進めているところである。特に石狩市、北広島市とは今後大規模修繕や災害等非常時における協力体制について協議していくため、当該取組への協力を行うこと。また、火葬場の共同利用等に当たって、今後他都市からの火葬受入が増加する可能性があるが、火葬件数の変動に伴うサービス購入料の改定に示す推計火葬件数を超えない範囲においては、契約改定等を行わずに受け入れの協力を行うこと。

### 4 環境配慮の取組みについて

市は、環境省の脱炭素先行地域に選定されており、地域特性等に応じた先行的な脱炭素の取組を実施するため、機器等の更新を行う際は、札幌市気候変動対策行動計画の第7章2030年の目標と達成に向けた取組（市役所編）に沿って、省エネ・再エネに取り組むこと。

## 5 遵守すべき法令等

本事業の実施に当たっては、次の法令等並びに提案内容に応じて関連する関係法令及び条例を遵守するとともに、各種規程、指針等についても本事業の要求水準と照合の上適宜参考にすること。

なお、関係法令、条例、指針等は全て最新版を適用すること。

必要な関係法令、技術基準等を充足した計画書を作成し、それに基づき業務を実施すること。

### (1) 法令

- ・墓地、埋葬等に関する法律（昭和 23 年法律第 48 号）
- ・廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）
- ・大気汚染防止法（昭和 43 年法律第 97 号）
- ・悪臭防止法（昭和 46 年法律第 91 号）
- ・騒音規制法（昭和 43 年法律第 98 号）
- ・振動規制法（昭和 51 年法律第 64 号）
- ・労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）
- ・労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）
- ・個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- ・エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）
- ・資源の有効な利用の促進に関する法律（平成 3 年法律第 48 号）
- ・健康増進法（平成 14 年法律第 103 号）
- ・建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）
- ・食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）
- ・食品循環資源の再利用等の促進に関する法律（平成 12 年法律第 116 号）
- ・都市計画法（昭和 43 年法律第 100 号）
- ・建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）
- ・消防法（昭和 23 年法律第 186 号）
- ・電気事業法（昭和 39 年法律第 170 号）
- ・ガス事業法（昭和 29 年法律第 51 号）
- ・下水道法（昭和 33 年法律第 79 号）
- ・ダイオキシン類対策特別措置法（平成 11 年法律第 105 号）
- ・水質汚濁防止法（昭和 45 年法律第 138 号）
- ・土壌汚染対策法（平成 14 年法律第 53 号）
- ・地球温暖化対策の推進に関する法律（平成 10 年法律第 117 号）

## (2) 条例等

- ・札幌市火葬場条例（昭和 59 年条例第 9 号）
- ・札幌市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年 12 月 13 日条例第 47 号）
- ・札幌市火災予防条例（昭和 48 年 6 月条例第 34 号）
- ・札幌市福祉のまちづくり条例（平成 10 年 12 月 15 日条例第 47 号）
- ・札幌市環境基本条例（平成 7 年 12 月 13 日条例第 45 号）
- ・札幌市生活環境の確保に関する条例（平成 14 年 3 月 6 日条例第 5 号）
- ・札幌市下水道条例（昭和 34 年 1 月 29 日条例第 4 号）
- ・札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例（平成 4 年 12 月 14 日条例第 67 号）
- ・札幌市市民まちづくり活動促進条例（平成 19 年 12 月 13 日条例第 51 号）
- ・札幌市火葬，埋葬及び改葬の許可手続に関する規程（昭和 26 年 9 月 19 日訓令第 38 号）

## (3) 指針等

- ・火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策指針（平成 12 年 3 月）
- ・火葬場における有害化学物質の排出実態調査及び抑制対策に関する報告書の送付について（平成 22 年 7 月 29 日健衛発 0729 第 1 号）
- ・一類感染症により死亡した患者のご遺体の火葬の取扱いについて（平成 27 年 9 月 24 日健衛発 0924 第 1 号）
- ・火葬場の建設・維持管理マニュアル改訂版（日本環境斎苑協会）
- ・指定管理者制度に関する運用ガイドライン

## 6 市との調整

### (1) 市への報告義務等

事業者は、1 か月に 1 度、市に運営状況・維持管理状況等について、報告する。

事業者は、本件事業の遂行に重大な影響を与えられらるることについては、直ちに市に報告する。

事業者は、本業務要求水準書の規定、山口斎場関係者協議会（以下「協議会」という。）での決定事項に基づいて本事業を運営・維持管理をしていく際に、不明な点が生じた場合には、必要に応じて市と協議する。

事業者は、各年度終了後 3 か月以内に、公認会計士監査済決算報告書に基づいて、市に決算報告を行う。

事業者は、正確な報告を行わなければならない。

## (2) 協議会での協議義務

事業者は、協議会において、市と適宜、運営方針等について打ち合わせを行う。

## (3) アンケートの実施義務

事業者は、施設利用者を対象に、本件施設において提供するサービスの評価に関するアンケート調査を、アンケート回収ボックス等を設置することなどにより、日常的に実施する。

## (4) 会議等への協力義務

札幌市内2斎場の情報共有のために実施する会議等、市が主催又は共済する会議等への出席及び実施について、市に協力する。

## (5) 事業期間終了時の引継

事業者は、事業期間終了後1年間に亘り、本件施設及び備品について、本要求水準書で示した性能及び機能を発揮でき、損傷が無い状態で市へ引継げるようにすること。

事業期間終了にあたり自ら検査を実施し、結果を市に報告すること。なお、実施時期の詳細は、市と協議の上定める。

## 7 非常時・災害時等の対応

事故・火災等への対応についてあらかじめ市と協議し、防災計画を策定する。

施設管理者は、事故・火災等が発生した場合は、直ちに被害拡大の防止に必要な措置を取るとともに、市及び関係機関に通報する。

また、本件施設内において災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに、初期措置を講じ、市及び関係機関に通報する。

特に、大規模災害が発生した場合、下記のとおり誠意を持って市に協力する。

### (1) 札幌市が被災した場合

大規模災害により、市が必要と認めた場合は、事業者は、受付時間、開場時間等を延長し、24時間体制で対応できるようにする。

なお、本件施設に損傷等が生じた場合には、可能な限り早期に復旧を行うものとし、その状況を逐次市に報告する。

### (2) 道内市町村等が被災した場合

大規模災害により、道内市町村等が被災した場合は、広域災害支援の観点から、市が他市町村民の火葬を積極的に行う事態が生じ得る。

市が必要と認めた場合には、事業者は、受付時間、開場時間等を延長し、24時間体

制で対応できるようにする。

## 8 業務実施体制

業務の実施に当たっては、その実施体制、業務担当者を市に届け出ること。  
事業者は、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任する。  
業務担当者は、業務従事者であることを容易に識別できるようにし、作業に従事する。

## 9 運営等の引継

事業者は、現在の山口斎場運営事業者である PFI 斎場運営株式会社（以下、「現事業者」という。）から円滑に業務を引き継ぐために必要な準備を行う期間（以下、「運営準備期間」という。）にて、現在の運営・維持管理業務に関する引継ぎを行う。

## 10 乖離請求期間

事業者は運営準備期間に本件施設に対する本募集要項の記載内容と現況との間に著しい乖離を発見した場合、これら乖離に基づく費用負担等を本市へ請求できる。

## 11 要求水準の変更

### (1) 要求水準の変更事由

市は、事業期間中に、次の事由により要求水準を変更する場合がある。

- ・法令等の変更により業務内容が著しく変更されるとき。
- ・地震、風水害、新型インフルエンザ等の感染症の流行その他の災害等（以下「災害等」という。）の発生や事故等により、特別な業務内容が継続的に必要なとき又は業務内容が著しく変更されるとき。
- ・市の事由により業務内容の変更が必要なとき。
- ・その他業務内容の変更が特に必要と認められるとき。

### (2) 要求水準の変更手続

市は、要求水準を変更する場合、事前に事業者と協議を行う。要求水準の変更に伴い、事業契約書に基づき事業者を支払うサービス購入費を含め、事業契約書の変更が必要となる場合、契約変更を行うものとする。

## 第2 運営業務要求水準

### 1 基本的な考え方

事業者は、本運営業務要求水準に基づき、運営業務（利用者受付業務、告別業務、炉前業務、拾骨業務、特別控室提供業務・売店等運営業務、総括的業務、その他）を行う。

事業者は、次の事項を基本方針として運営業務を実施すること。

#### (1) 優良なサービスの提供

本件施設では、運営内容によって市民等の本件施設でのサービスに対する評価が大きく影響されると考えられる。したがって、施設の運営にあたる事業者の職員等は、常に市民サービス向上意欲を持ち、遺族への思いやりに基づいた謙虚で、親切な対応であることが求められる。

また、事業者は、研修の実施などを通じて職員の接客態度の向上を図るとともに、利用者の待ち時間の短縮、快適な待ち時間の提供に努めるものとする。

#### (2) 公の施設として位置付けられる施設

本件施設は地方自治法第 244 条の「公の施設」として位置付けられており、公の施設の管理者は市となる。そのため、施設の運営条件については、基本的には札幌市火葬場条例、同施行規則等で定められることになり、事業者が本件施設の窓口において利用者から受領する各種の使用料は公金となる。

#### (3) 事業者が主体となって運営を行う施設

本件施設における、墓地、埋葬等に関する法律（以下「墓埋法」という。）第 10 条他で規定されている火葬場の経営主体は市とするが、同法第 12 条他で規定されている火葬場の管理者（火葬場の運営及び管理についての事務取扱責任者）は事業者の職員とする。事業者は墓埋法に従って事業を行わなければならない。

火葬場の管理者の資質については旧厚生省環境衛生局長通知（昭和 46.6.29 環衛第 119 号）に配慮するものとする。

また、市は、本件施設に市職員は配置しない。したがって、事業者は、本業務要求水準等に基づいて、自ら主体的に本件施設を運営していくことが求められる。

#### (4) 法規制等の遵守

事業者は、本件施設の運営に当たって、墓埋法の他、札幌市火葬場条例（昭和 59 年 3 月 30 日条例第 9 号）（以下「条例」という。）、札幌市火葬場条例施行規則（昭和 59 年 7 月 21 日規則第 53 号）（以下「条例施行規則」という。）、札幌市火葬場条例及び

同条例施行規則の運用について（昭和 59 年 7 月 18 日局長決裁。「火葬場受付事務の取扱いについて」を含む。）（以下「火葬場運用方針」という。）などの関連規定に従って本件施設を運営していくことが求められる。

## 2 利用者受付業務

### (1) 利用者受付業務

#### ア 業務内容

##### (7) 会葬関係車両の誘導

場内における交通安全には十分配慮する。

利用者が施設内に入場できるよう車両の誘導を適切に行う。利用者が拾骨を終了した時点で車両をお帰り口へ誘導するよう、適切な方法を講じる。

##### (4) 受付

本件施設の使用について、利用者から申込を受ける業務である。

施設の予約は、市が令和 5 年度末に導入した「札幌市火葬場予約システム」を用いて、受付及び管理を行うこと。

事業者は、利用者から火葬許可証、火葬場使用申請書、その他市長が必要と認める書類（火葬済証明書、死体検案書、診断書、改葬許可証（胞衣産わい物等）処理委託証明書、霊安室使用申請書）（以下「火葬場使用申請書等」という。）の提出を受ける。

事業者は、受付業務を円滑に進めるため、必要に応じて、葬祭業者、霊柩業者（以下「葬祭業者等」という。）と連絡をとる。

##### (5) 書類の確認

事業者は、利用者から火葬場使用申請書等の提出を受け、その内容を確認する。火葬場使用申請書等に不備がある場合には、事業者は利用者に不備内容の修正補完を求める。

##### (6) 使用料の徴収

本件施設は公の施設として位置付けられ、使用料（火葬炉、焼却炉、特別控室、霊安室）は札幌市火葬場条例によって定められる。事業者は、市条例に基づいて、窓口において、使用料の納付が必要な利用者から使用料を徴収する。詳細については、公金徴収業務要求水準を参照するものとする。

##### (7) 火葬許可証等への記入等

事業者は火葬を行った時は、火葬許可証等に火葬を行った日時を記入し、火葬許可証については火葬場の管理者の記名押印を行って、利用者に返却する。

**(カ) 火葬済証明書の交付・証明手数料の徴収**

利用者等から火葬済証明交付申請があった場合には、申請者と死亡者の関係、火葬記録を確認の上、火葬済証明書を交付する。その際には、札幌市証明等手数料条例で規定された手数料を徴収する。

事業者が行うべき火葬済証明交付業務の対象は、山口斎場で火葬されたものに限定する。

申請者から徴収した手数料は公金である。地方自治法施行令第173条の2の公金の徴収又は収納の委託に係る規定及び札幌市会計規則等に従った取り扱いを行う。詳細については、「3 公金徴収業務」を参照するものとする。

**(キ) その他**

その他、本件施設の利用者受付に伴う業務を行う。

**イ 業務要求水準**

**(7) 法令等の遵守**

事業者は、本業務に関連する墓埋法、地方自治法、条例、条例施行規則、市会計規則等の該当箇所に習熟し、それらに従って適正に業務を行わなければならない。

事業者は、本件施設の利用者から使用料、手数料を徴収する必要性の有無について、市条例等に基づいて正確に判断しなければならない。

**(4) 利用者待ち時間の短縮**

事業者は、本件施設は季節、曜日、暦、時間帯によって受付業務に繁閑が生じるので、職員の適正な配置により、受付窓口における利用者の待ち時間を短縮するよう努めるなど、サービスが低下しないように努めなければならない。

**(ウ) 不公平、不透明な対応の禁止**

事業者は、受付にあたっては、本業務が公共事業であることに鑑み、不公平、不透明な対応は行わないようにしなければならない。特に、利用者の受付順に注意しなければならない。

**(エ) 会葬者の感情への配慮**

事業者は、本件施設利用者に対して、不愉快な印象を与えないようにしなければならない。

**(オ) 個人情報の管理の徹底**

事業者は、受付業務で得られた個人情報の管理には十分注意し、個人情報が外部に流失しないようにしなければならない。

**(カ) その他**

事業者は、本件施設内における利用者の輻輳減少に配慮して、受付を行わなければならない。

事業者は、その他、市と事業者で構成する協議会で別途定める運営に関する事項を遵守する。

その他何らかの問題が生じた場合には、担当者限りで処理せず、事業者の管理者が誠意を持って対応する。

## ウ その他

### (7) 受付対象者

本件施設の利用者についての制限はなく、市民以外の者の利用が可能である。基本的に、市民と市民以外への対応は同一とする。

なお、事業者は、墓埋法において、火葬場の管理者は、火葬等の施行が円滑に行われ、死者に対する遺族等関係者の感情を損なうことを防止し、公衆衛生その他公共の福祉に反する事態を招くことがないよう、正当な理由がない限り火葬の申込を拒んではならないとされていることに留意する。条例により、秩序又は風俗を害するおそれがあるとき、火葬場若しくはその備付物件をき損又は滅失するおそれがあるときは、市長は火葬場の使用を許可しないとしているが、事業者は、その判断については慎重に行う。

### (イ) 受付日（開場日）

本件施設の開場日は、施行規則で定められている休業日以外の日である。

休場日においても、本市との連絡、霊安室の受け入れが可能な体制をとるものとする。

なお、休業日は、現在1月1日と市長が別に定める日（友引）であるが、令和4年3月に策定した札幌市火葬場・墓地に関する運営計画では、令和8年度には友引開場の本格実施を行うスケジュールを想定している。

### (ウ) 受付時間

本件施設の受付時間は、条例施行規則で定められており、午前9時30分から午後3時までである。

## (2) 玄関業務

### ア 業務内容

#### (7) 受付での手続の依頼

事業者は、火葬場使用申請書等所持者に対して、受付で手続をするよう依頼する。

#### (イ) 会葬者の告別室への誘導

事業者は、柩を霊柩車等から柩運搬車に載せ替えるとともに、火葬場使用申請の進捗状況を考慮した上で、会葬者を誘導しながら柩を告別室へ移動する。

### イ 業務要求水準

#### (7) 利用者待ち時間の短縮

事業者は、本件施設は季節、曜日、暦、時間帯によって玄関業務に繁閑が生じるので、職員の適正な配置等により、玄関における利用者の待ち時間を短縮するよう努めなければならない。

#### (イ) 会葬者の感情への配慮

事業者は、本件施設利用者に対して、不愉快な印象を与えないようにしなければならない。

会葬者の感情に配慮して、柩は大切に扱わなければならない。特に、霊柩車等から柩運搬車に載せ替える際には、霊柩車等の運転手と協力して慎重に対応しなければならない。

#### (ウ) 不公平、不透明な対応の禁止

事業者は、玄関業務に当たっては、本業務が公共事業であることに鑑み、不公平、不透明な対応は行わないようにしなければならない。特に、利用者の受付順に注意しなければならない。

#### (エ) その他

事業者は、本件施設内における利用者の輻輳減少に配慮して、玄関業務を行わなければならない。

事業者は、その他協議会で別途定める運営に関する事項を遵守する。

その他何らかの問題が生じた場合には、担当者限りで処理せず、事業者の管理者が誠意を持って対応する。

### 3 公金徴収業務

#### (1) 業務内容

本件施設は公の施設として位置付けられ、使用料（火葬炉、焼却炉、特別控室、霊安室）は札幌市火葬場条例によって定められている。事業者は、市条例に基づいて、窓口において、使用料の納付が必要な利用者から使用料を徴収する。重量による使用料については、利用者立ち会いのもとで計測するものとする。また、使用料の減免を受けようとする利用者からは、火葬場使用申請書とともに火葬場使用料減免申請書の提出を受けるとするものとする。

利用者等から火葬済証明交付申請があった場合には、申請者と死亡者の関係、火葬記録等を確認の上、火葬済証明書を交付する。その際には、札幌市証明等手数料条例で規定された手数料を徴収するものとする。

徴収した使用料、手数料は、翌開場日（翌開場日が金融機関の休業日にあたる場合は、本件施設の開場日と金融機関の営業日が重複する最初の日）までに、市が定める現金払込書により、札幌市指定金融機関等（以下「金融機関」という。）に払い込むもの

とする。

なお、使用料について、令和4年3月に策定した札幌市火葬場・墓地に関する運営計画では、令和8年度には新料金体系で施行となるスケジュールを想定しているため、事業期間中において、現在無料となっている市民の火葬炉使用料含む料金体系が変更となった場合でも対応できる体制とすること。

## (2) 業務要求水準

本件施設の利用者等から徴収した使用料、手数料は公金である。事業者は、地方自治法施行令第173条の2の公金の徴収又は収納の委託に係る規定及び札幌市会計規則等に従った取り扱いを行うものとする。

事業者は、本件施設の利用者から徴収した使用料、手数料を、SPCの運転資金に充当してはならない。

その他、「公金徴収業務取扱細則」の規定に従うものとする。

## (3) 再委託

公金徴収業務を第三者に再委託することはできない。

# 4 告別業務

## (1) 業務内容

事業者は、会葬者に対して告別の案内をする。

事業者は、会葬者が供物等を持参した場合には、祭壇へ供物等の飾りつけを行う。

事業者は、ローソク、焼香の準備をし、会葬者の用に供する。

事業者は、告別式終了後、祭壇の後片付け等を行う。会葬者が持参した供物等の処分方法については、会葬者の意向を確認して取り扱う。

## (2) 業務要求水準

### ア お別れの場にふさわしい雰囲気 연출

告別室は、会葬者が遺体とお別れを行う場であり、厳粛な雰囲気であることが求められる。したがって、事業者は職員の服装、態度、言動などを端正にさせなければならない。また、会葬者の同意を得ることなく、特定の宗教・宗派に著しく偏った様式とすることは避けなければならない。

### イ 適切な所要時間の維持

告別式は火葬業務の入口にあたる。火葬を円滑に進めるため、事業者は、適宜、会葬者、葬祭業者等の理解を得て、5分程度で終了させるように努めるとともに、5分程度で終了させることが可能となるように、職員の配置にも考慮しなければならない。

#### ウ 会葬者の感情への配慮

事業者は、本件施設利用者に対して、不愉快な印象を与えないようにしなければならない。特に焼香等の臭いの処理に留意しなければならない。

#### エ 不公平、不透明な対応の禁止

事業者は、告別業務にあたっては、本業務が公共事業であることに鑑み、不公平、不透明な対応は行わないようにしなければならない。特に、利用者の受付順に注意しなければならない。

#### オ その他

事業者は、本件施設内における利用者の輻輳減少に配慮して、告別業務を行わなければならない。

事業者は、その他協議会で別途定める運営に関する事項を遵守する。

その他何らかの問題が生じた場合には、担当者限りで処理せず、事業者の管理者が誠意を持って対応する。

### 5 炉前業務

#### (1) 業務内容

事業者は、柩を告別室から入炉する火葬炉の前へ移動する。

事業者は、喪主に名前を確認する。

事業者は、喪主及び会葬者に対して、柩とのお別れを行う旨を述べ、柩を入炉する。

事業者は、入炉後、出炉予定時間について説明し、特別控室利用者に対しては、特別控室への順路について分かりやすい説明及び誘導表示等の設置をするものとする。

#### (2) 業務要求水準

##### ア お別れの場にふさわしい雰囲気演出

炉前ホールは、厳粛な雰囲気であることが求められる。したがって、事業者は職員の服装、態度、言動などを端正にさせなければならない。

##### イ 適切な所要時間の維持

炉前業務では、事業者は会葬者の輻輳発生を避けるように務めることとし、告別室からの移動時間を含めて、繁忙日には、適宜、会葬者、葬祭業者等の理解を得て、円滑に終了させるように努めなければならない。また、円滑に終了させることが可能となるように、職員の配置にも考慮しなければならない。

##### ウ 事故防止体制の確立

事業者は、入炉時に故人の氏名を確認し、炉の施錠を喪主の前で行って炉の鍵を喪主に預けることなどにより、焼骨の取り違え事故が発生しないように万全の体制をとらなければならない。また、入炉の方法、入炉後の火葬炉の運転についても、会葬者

の安全について配慮しなければならない。

## エ その他

事業者は、その他協議会で別途定める運営に関する事項を遵守する。

その他何らかの問題が生じた場合には、担当者限りで処理せず、事業者の管理者が誠意を持って対応する。

## 6 拾骨業務

### (1) 業務内容

事業者は、喪主等の前で出炉する。

事業者は、焼骨を火葬炉から拾骨室へ移動する。

事業者は、喪主に対して、受付へ行き、名札と交換するなどにより火葬済証明書を受領してきてもらう依頼をする。事業者の判断で、収骨室内において名札と交換するなどにより、火葬済証明書を手交するシステムを採用してもよいこととする。いずれの場合においても、火葬済証明書の手交時には、火葬済証明書の内容、重要性について喪主等に対して説明する。

事業者は、拾骨室にて、喪主及び会葬者に対して拾骨の方法を説明する。事業者の業務範囲は拾骨方法の説明と、いわゆる喉仏と胸仏の選別までとし、拾骨作業を手伝うことまでは求めないが、喪主等から依頼があった場合には、可能な範囲で適宜協力する。

副葬品のビンが熔けたもの、本の焼け残り等、明らかにゴミと思われるものは、会葬者の同意を得た上で、廃棄物として処理する。

事業者は、拾骨終了後、お帰り口を案内する。

事業者は、会葬者の拾骨室からの退出後、拾骨室内の清掃を行い、次の会葬者に不快感を与えることがないようにする。

### (2) 業務要求水準

#### ア 拾骨の場にふさわしい雰囲気 연출

拾骨室は、厳粛な雰囲気であることが求められる。したがって、事業者は職員の服装、態度、言動などを端正にさせなければならない。

#### イ 適切な所要時間の維持

拾骨時間にはバラツキが出るものと予想される。長時間の拾骨となり、山口斎場全体の火葬進行状況に影響を与える場合には、事業者は、適宜、会葬者、葬祭業者等の理解を得て、拾骨時間の短縮化を図るように努めなければならない。

#### ウ 適切な拾骨方法の説明と援助

拾骨方法の説明は、会葬者全員が理解できるように努めなければならない。また、説明は、適宜会葬者の宗教に合わせて行うものとする。

事業者は、拾骨時間中、常に収骨室内にいる必要はないが、会葬者等からの質問、各種の依頼等に即対応できるよう、炉前ホール等、対象となる拾骨室近隣に待機していなければならない。

#### **エ 事故防止体制の確立**

事業者は、出炉時には鍵番号と炉番号を照合し、故人の氏名を確認し、炉の開錠等を喪主の前で行うことなどにより、焼骨の取り違え事故が発生しないように万全の体制をとらなければならない。また、出炉の方法についても、会葬者の安全について配慮しなければならない。

#### **オ その他**

事業者は、その他協議会で別途定める運営に関する事項を遵守する。

その他何らかの問題が生じた場合には、担当者限りで処理せず、事業者の管理者が誠意を持って対応する。

### **7 特別控室提供業務・売店等運營業務**

#### **(1) 特別控室提供業務**

##### **ア 業務内容**

本件施設利用者が快適な待ち時間を過ごすことができるように、事業者は特別控室を利用者に供し、給茶サービスを実施する。

特別控室の利用は利用者の任意とする。利用者からの特別控室の利用申込は、「札幌市火葬場予約システム」上で予約を受け付けるほか、窓口でも受け付ける。

事業者は、特別控室の利用申込があった場合には、規定の使用料を徴収の上、特別控室の入口等に家名等を表示し、利用者が利用場所を容易に認識できるようにする。また、湯茶をつくり、特別控室へ利用人数分の湯呑、ポット等を運び、利用者に供する。

事業者は、特別控室の利用終了後、使用済みの湯呑み茶碗等を回収し、洗浄、消毒する。また、特別控室の整理整頓を行い、次の利用者が利用可能な状態にする。

##### **イ 業務要求水準**

本件施設利用者、その他市が認めた者以外の者に対して、特別控室を提供してはならない。

#### **(2) 売店等運營業務**

##### **ア 業務内容**

本件施設利用者が快適な待ち時間を過ごすことができるようにすること及び葬祭業者等の利便性向上を図ることを目的として、事業者は売店、軽食コーナー及び自動販売機の設置運営を行う。

売店において陳列、販売する品種は酒、ビール、ドリンク類、その他事業者の任意とする。ただし、弁当の販売は認めない。

軽食コーナーで提供するメニューは、アルコール、ソフトドリンク等の飲み物、麺類、サンドイッチ等の軽食に限定する。

アルコール、ソフトドリンク等の飲み物、麺類、サンドイッチ等の軽食を有料で特別控室利用者に対して提供することは、事業者の任意とする。ただし、弁当の提供は認めない。

#### イ 業務要求水準

売店、軽食コーナー及び自動販売機の運営時間は、施設開場時間と同じとする。

売店においては、火葬場の雰囲気や騒音を損ない、会葬者に不快感を与えるものは、陳列、販売してはならない。また、火葬場の雰囲気や騒音を損ない、会葬者に不快感を与えるような営業をしてはならない。

本件施設利用者、葬祭業者等、施設見学者、事業者職員以外の者に対して、売店等の利用を提供してはならない。

## 8 総括的業務（主として事業者が主体的に行うもの）

### (1) 勤務計画の立案と業務管理

#### ア 業務内容

事業者は、職員の勤務計画を立案し、職員業務内容の監督を行う。

#### イ 業務要求水準

本件施設は季節、曜日、暦、時間帯によって利用者の利用の繁閑が生じるので、事業者は、業務に必要とされる人材の確保及び職員の適正な配置により、本件施設のサービスが低下しないように努めなければならない。

### (2) 職員教育・研修の実施

#### ア 業務内容

事業者は、本件施設でのサービスの質が、施設内で働く職員の能力、意欲に依拠する部分が多いことをよく認識し、応対マニュアルを作成するとともに、職員の新規雇用時の他、定期的に職員教育・研修を実施する。

事業者の要望があれば、市は事業者の職員教育・研修に協力する。

#### イ 業務要求水準

事業者は、誠意を持って職員教育・研修を実施しなければならない。

### (3) 各種資料の備えつけと閲覧への提供

#### ア 業務内容

事業者は、墓埋法第 15 条において火葬場の管理者に施設への備えつけが求められている図面、資料等を、本件施設に備えつけるものとする。また、事業者は、市が必要とする時に、それらの記録を提出しなければならない。

事業者は、火葬を求めた者その他死者に関係ある者の請求があったときは、火葬場に備えつけが求められている図面、帳簿又は書類等を閲覧に提供する。

#### イ 業務要求水準

事業者は、関係法令に基づいて、業務を行う。

資料の閲覧に際しては、遺族のプライバシー保護に注意を払う。

### (4) 各種記録の作成と提出等

#### ア 業務内容

事業者は、墓埋法において火葬場の管理者に作成が求められている資料を作成する。また、事業者は、市が必要とする時に、それらの記録を提出する。

その他、事業者は山口斎場に関して、火葬数、障害発生内容、苦情内容等の記録を作成し、毎月 5 日までに市に提出する。

火葬場使用申請書は火葬台帳を兼ねるものであり、火葬場使用申請書原本は永久保存とする。

#### イ 業務要求水準

事業者は、関係法令に基づいて、業務を行わなければならない。

事業者は、火葬場使用申請書原本（火葬台帳）を鍵のかかるところに保管するなどにより、個人情報の管理については十分注意しなければならない。

### (5) 庶務業務

#### ア 業務内容

事業者は、日常業務に関する電話等への応対を行う。

事業者は、事業者の判断に基づいて、消耗品の補充等を行う。

#### イ 業務要求水準

事業者は、電話等の応対は丁寧に行わなければならない。

事業者は、個人情報の管理については十分注意しなければならない。

### (6) 広報活動の実施

#### ア 業務内容

事業者は、施設の PR 及び情報提供のために、施設案内リーフレット等の作成、配布、見学者への対応を行う。

**イ 業務要求水準**

事業者は、本件施設への理解、札幌市のイメージが向上するように努める。

**(7) 施設視察団等の受け入れ**

**ア 業務内容**

事業者は、山口斎場を視察したいという申し出があった場合には、市と事前に協議の上、適切に対応する。

**イ 業務要求水準**

本件施設への理解、札幌市のイメージが向上するように努める。

**(8) 犯罪発生防止の努力**

**ア 業務内容**

事業者は、山口斎場において犯罪が発生することがないように、警備業務要求水準に従って警備を行うとともに、所轄警察署との連携も行う。万一、刑事事件が発生した場合には、直ちに市に報告する。

**イ 業務要求水準**

事業者は、本件施設に設置した警備システムを活用し、所轄警察署と密接な連携をとって、事業を運営するよう努める。

**(9) 副葬品の排除に対する啓発**

**ア 業務内容**

環境対策や火葬炉設備保護の観点から、条例において柩の中に火葬及び拾骨の障害となる物品を収納してはならないと定めている。事業者は、喪主や会葬者等の気持ちに十分配慮した上で、市民、葬祭業者等に対する啓発を行い、副葬品の減量に努める。

**イ 業務要求水準**

事業者は、市民、葬祭業者等に対して副葬品等の自粛について啓発活動を行う。

**(10) 急病人等への対応**

**ア 業務内容**

火葬場では、会葬者の心身、肉体の疲労等により、急病人が発生することがある。事業者は、急病人の発生に備えて適切な器具、薬品等を常備するとともに、急病人が発生

した場合には、本人、会葬者等と協議の上、状況に応じて救急車の出動を求める。

#### イ 業務要求水準

事業者は、日ごろから消防署と連携を密にし、迅速な対応をしなければならない。

### (11) 来場車の整理

#### ア 業務内容

本件施設には、多数の来場車があると想定される。事業者は、適切な方法で、来場車を整理する。その際には、受付の順番に注意する。

#### イ 業務要求水準

事業者は、公平で、来場車の運転手が理解しやすく、来場車を整理しなければならない。

### (12) 職員の服装等

事業者は、原則として本件施設で働く職員に制服、名札等を着用させ、常時身分証明書を携帯させるものとする。

### (13) 心づけの受領の禁止

事業者の職員及び事業者の指揮命令に服する者が、施設利用者、葬祭業者等から、心づけ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。葬祭業者、霊柩業者から中元歳暮等を受領することも禁止する。

## 9 その他

### (1) 残骨灰・集じん灰の処理

#### ア 業務内容

事業者は、遺族等が収骨しなかった残骨灰及び火葬炉から排出される集じん灰を、強靱な袋に収納する等の対策を講じて、残骨灰・集じん灰が漏れでることがないようにした上で、供養塔に納める。なお、残骨灰と集じん灰とは色分けした袋に収納すること。

#### イ 業務要求水準

環境対策に十分配慮しなければならない。

### (2) 合同火葬及び供養の実施

#### ア 業務内容

事業者は、死胎のうち、火葬場使用申請者がお骨の引取りを希望しないものについては、冷蔵庫で保管し、月1～2回程度合同火葬を実施する。合同火葬実施日時は事業者の判断で決定するものとする。

事業者は、手足の指、その他焼骨が発生する人体の一部（以下「肢体等」という。）のうち、火葬場使用申請者がお骨の引取りを希望しないものについては、冷蔵庫で保管し、月1～2回程度合同火葬を実施する。合同火葬実施日は事業者の判断で決定してよい。

合同火葬の死胎の焼骨は、職員が拾骨し、ビニール袋等に入れずに直接水子供養塔へ納める。

合同火葬の肢体、手指等の焼骨は、残骨灰と同様に吸引機で吸い取り残灰庫に搬送する。集じん灰とは色分けしたビニール袋に収納し、一般の供養塔に納める。

事業者は、1年に1回供養を実施する。供養の実施日については、市と事前に協議する。供養の実施にあたっては、特定の宗教に偏ったものとしなないこととする。

#### イ 業務要求水準

事業者は、合同火葬にあたっては、火葬申請者の気持ち等に配慮しなければならない。

事業者は、水子供養塔、供養塔に納めるため、供養を実施する際には、思いやりの気持ちを持って行わなければならない。

事業者は、遺族等が拾骨しなかった残骨灰を、廃棄物として処理することなく、全て供養塔に納めなければならない。死胎等の火葬後、ビンが溶けたもの、本の焼け残り等、明らかにゴミと思われるものを除き、拾骨により遺族等が引き取ること、供養塔に納めることにより、全てを処理しなければならない。また、その際には、環境対策に十分配慮しなければならない。

### (3) 焼却の実施

#### ア 業務内容

事業者は、胞衣産わい物、焼骨が発生しない人体の一部は、業務用冷蔵庫で保管し、事業者の判断で適宜焼却する。

焼却灰は、残骨灰と同様、一般の供養塔に納める。

#### イ 業務要求水準

焼却にあたっては、焼却申請者の気持ち等に配慮しなければならない。

事業者は、明らかにゴミと思われるものを除き、焼却灰を廃棄物として処理することなく、全て供養塔に納めなければならない。また、その際には、環境対策に十分配慮しなければならない。

### (4) その他

火葬場の運営において、不明な部分が生じた場合には、市へ問い合わせを行った上で対応すること。市の問い合わせ窓口が営業時間外等のために問い合わせができず、事業者が判断せざるを得ない場合には、事後速やかに市への報告等を行うこと。

市の問い合わせ窓口 保健福祉局施設管理課（電話番号：011-211-3518）

### 第3 維持管理業務要求水準

#### 1 基本的な考え方

事業者は、本維持管理業務要求水準に基づき、維持管理業務（建築物保守管理業務、建築設備保守管理業務、清掃業務、植栽・外構維持管理業務、警備業務、除雪業務、備品等整備業務）を行う。

事業者は、維持管理業務を遂行するに当たって、本要求水準書の他、「建築保全業務共通仕様書（国土交通省大臣官房官庁営繕部）」（令和5年版）にも準拠するものとする。

維持管理業務の実施状況について、市はモニタリングを行うが、その方法等については事業契約書において定めるものとする。

事業者は維持管理業務を、あらかじめ市の承諾を得ることなどにより、事業者提案で明示された者などに委託することができる。

事業期間中の本件施設の維持管理に係る光熱水費は事業者の負担とする。

事業期間中の本件施設に関して発生する経常的修繕（毎年）及び大規模修繕については事業者の負担とする。

事業期間中に更新時期が到来する部位は大規模修繕を行う対象とする。大規模修繕の対象を、添付資料10の中長期整備計画及び更新対象説明図に示す。

大規模修繕に係る工事は、施設を供用しながら行うことを前提とし、工事を目的とした休館は行わない。必要に応じて定期休館日及び閉館後の時間を利用する。施設の供用中に行う工事では、工事により発生する騒音や振動、粉塵、異臭が施設利用者の利便性、快適性を損なわないよう十分に配慮する。

なお、本件施設は事業期間終了後も同様の目的で運営することを想定している。大規模修繕実施計画の作成に当たっては、事業期間終了後も施設運営継続が可能となるよう考慮すること。

## 2 総則

### (1) 業務の目的

本件施設の機能を維持し、公共サービスの提供に支障を及ぼさないように、また、施設利用者及び関係者にとって、より快適な施設利用ができるように、建物・設備、外構等の性能及び状態を常時適切な状態に維持管理する。

### (2) 業務の実施の考え方

事業者は、添付資料5の竣工図を参照のうえ、事業期間中の大規模修繕実施計画書を作成し事業開始時に市に提出する。

業務の実施に当たっては、次項で定める業務について、事業期間を通じて次のことに考慮した維持管理業務計画書（以下「計画書」という。）を作成し、実施する。

事業者は、次の事項を基本方針として維持管理業務を実施すること。

- ① 維持管理は、予防保全を基本とすること。
- ② 施設環境を良好に保ち、施設利用者の健康被害を防止すること。特に人が滞留する部分の衛生環境に留意すること。
- ③ 建築物（付帯設備を含む。）が有する性能を保つこと。
- ④ 劣化等による危険・障害の未然防止に努めること。
- ⑤ 脱炭素に向けた「第1総則 4環境配慮の取組みについて」の趣旨を踏まえて、省エネ・再エネに取り組むこと。
- ⑥ ライフサイクルコストの削減に努めること。
- ⑦ 建築等の財産価値の確保を図ること。
- ⑧ 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努めること。
- ⑨ 故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努めること。
- ⑩ ①～⑨の項目について、事業期間中の工程を定め、実施すること。

### (3) 点検及び故障等への対応

点検及び故障等への対応は、計画書に従って、速やかに実施する。

### (4) 施設管理者

事業者は、施設管理者を置く。施設管理者は維持管理業務を統括する。

### (5) 用語の定義

項目	内容
点検	施設各所に故障や異常がないかを検査し、故障や異常がある場合、は必要に応じ対応措置を判断することをいう。

保守	建築物等の必要とする性能若しくは機能を維持する目的で行う消耗部品又は材料の取替え、注油、汚れ等の除去、部品の調整等の軽微な作業をいう。
運転・監視	設備機器を稼働させ、その状況を監視及び制御することをいう。
清掃	汚れを除去し、又は汚れを予防することにより仕上げ材を保護し、快適な環境を保つための作業をいう。
修繕	建築物等の劣化した部分又は部材、若しくは、低下した性能、機能を、原状、又は、実用上支障のない状態まで回復させることをいう。
大規模修繕	建築物については、劣化した建物の一側面、連続する一面全体又は全面に対して、その性能・機能を原状（初期の水準）若しくは実用上支障のない状態にまで回復させることをいう。ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取替え等は除く。電気については、劣化した機器、配線を全面的に新しいものに取り替え、機器、配線の性能・機能を原状（初期の水準）又は実用上支障のない状態にまで回復させることをいう。ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取替え等は除く。機械については、劣化した機器、配管を全面的に新しいものに取り替え、機器、配管の性能・機能を原状（初期の水準）又は実用上支障のない状態にまで回復させることをいう。ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取替え等は除く。

### 3 建築物保守管理業務

#### (1) 業務の対象

本件施設（建物部分）

#### (2) 業務の実施

第3の2総則で定めた計画書、大規模修繕実施計画書に加え、毎事業年度の開始前に、建築物保守管理業務年間計画書を作成し、実施する。

修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、修繕を実施する。

実施業務の結果を記録する。

事業者は、建築物保守管理業務の結果を、毎月1回市に報告する。

#### (3) 業務要求水準

事業契約書、竣工図に定められた所要の性能及び機能を保つこと。

##### ア 屋根

- ① 漏水がないこと。
- ② ルーフドレン、樋等が詰まっていないこと。
- ③ 金属部分が錆び、腐食していないこと。
- ④ 仕上げ材の割れ、浮きがないこと。

##### イ 外壁

- ① 漏水がないこと。
- ② 仕上げ材の浮き、剥落、ひび割れ、チョーキング、エフロレッセンスの流出がないこと。

##### ウ 地下ピット

- ① 地下ピットの防水性が維持されること。

##### エ 建具（内・外部）

- ① 可動部がスムーズに動くこと。
- ② 定められた水密性、気密性及び耐風圧性が保たれること。
- ③ ガラスが破損、ひび割れしていないこと。
- ④ 自動扉及び電動シャッターが正常に作動すること。
- ⑤ 開閉・施錠装置は、正常に作動すること。
- ⑥ 金属部分が錆び、腐食していないこと。
- ⑦ 変形、損傷がないこと。

##### オ 天井・内壁

- ① ボード類のたわみ、割れ、外れがないこと。
- ② 仕上げ材のはがれ、破れ、ひび割れがないこと。

- ③ 塗装面のひび割れ、浮き、チョーキングがないこと。
- ④ 気密性を要する部屋において気密性が保たれていること。
- ⑤ 漏水、かびの発生がないこと。

#### カ 床

- ① ひび割れ、浮き、摩耗又ははがれ等がないこと。
- ② 防水性能を有する部屋において、漏水がないこと。
- ③ 歩行に支障がないこと。

#### キ 階段

- ① 通行に支障をきたさないこと。

#### ク 手すり

- ① ぐらつき等機能に問題がないこと。

#### (4) 建築物管理記録の作成及び保管

建築物の点検整備等の記録として、点検記録、法定点検記録及び整備・事故記録等を作成する。点検記録は、3年以上、法定点検記録、整備・事故記録等は、事業期間中保管する。

### 4 建築設備保守管理業務

#### (1) 業務の対象

本件施設内の各種設備とする。ただし、火葬炉設備機器については、「第5火葬炉維持管理業務要求水準」による。

#### (2) 業務の実施

第3の2総則で定めた計画書、大規模修繕実施計画書に加え、毎事業年度の開始前に、次の項目を含む、設備保守管理業務年間計画書を作成し、実施する。

- ① 運転監視業務
- ② 日常巡視点検業務
- ③ 定期点検・測定・整備業務

修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、修繕を実施する。

事業者は、設備保守管理業務の結果を、毎月1回市に報告する。

#### (3) 業務要求水準

事業契約書、竣工図に定められた所要の性能及び機能を保つこと。

なお、本施設の燃料保有量については以下の想定を基に施設が整備されているため、想定に対応した燃料の保有量を維持すること。

#### ア 通常時

① 空調設備の燃料

空調設備の燃料は、14 日分（厳寒時の建物暖房時間 10 時間／日を想定）保有するものとする。

② 火葬炉設備の燃料

火葬炉設備の燃料は、令和 17 年度（2035 年度）（本件施設の本事業期間内における施設使用ピーク時）において、14 日分（50 件／日、合計 700 件を想定）の火葬件数に対応できる容量とする。

イ 災害時

① 空調設備

空調設備については、考慮しなくてもよいものとする。

② 火葬炉設備の燃料

火葬炉設備の燃料は、火葬炉 29 基（全炉）と火葬業務遂行のために最低限 3 日間（150 件／日、合計 450 件を想定）稼働できる容量とする。

③ 非常用発電機の燃料

非常用発電機の燃料は、建物保安用設備及び火葬炉 29 基と火葬業務遂行のために最低限必要な設備が、3 日間（72 時間）稼働できる容量とする。

(4) 設備管理記録の作成及び保管

設備の運転・点検整備等の記録として、運転日誌、点検記録及び整備・事故記録等を作成する。運転日誌及び点検記録は、3 年以上、補修・事故記録等は、事業期間中保管する。

ア 運転日誌

- ① 電力供給日誌
- ② 熱源機器運転日誌
- ③ 空調設備運転日誌
- ④ 温湿度記録日誌

イ 点検記録

- ① 電気設備点検表
- ② 空調設備点検表
- ③ 給排水、衛生設備点検表
- ④ 残留塩素測定記録
- ⑤ 貯水槽点検記録
- ⑥ 飲料水水質検査記録
- ⑦ 空気環境測定記録
- ⑧ 防災設備点検記録
- ⑨ 各種水槽清掃実施記録

## ウ 補修・事故記録

- ① 定期点検整備記録
- ② 補修記録
- ③ 事故・故障記録

### (5) 異常時の報告

事業者は、運転監視及び定期点検等により、異常が発見された場合には、速やかに市に報告する。

## 5 清掃業務

### (1) 業務の対象

次の日常清掃、定期清掃及び外構清掃の項目において指定された範囲とする。ただし、電気が通電され、又は、運転中の機器が近くにある等、清掃に危険が伴う部分を除く。

備品、什器等(椅子等軽微なものを除く)の移動は、行わない。

### (2) 業務の実施

総則で定めた計画書、大規模修繕実施計画書に加え、毎事業年度の開始前に、次の項目を含む、清掃業務年間計画書を作成し、実施する。

- ① 日常清掃業務
- ② 定期清掃業務

事業者は、清掃業務の結果を、毎月 1 回市に報告する。

### (3) 業務要求水準

目に見える埃、シミ、汚れがない状態を維持し、見た目に心地良く衛生的でなければならぬ。清掃は、できる限り葬祭業務の妨げにならないように実施する。箇所毎に日常清掃及び定期清掃を組み合わせ、業務を実施すること。

### (4) 日常清掃

#### ア 床

床仕上げに応じた適切な方法により、埃、ごみがないようにする。

#### イ ごみ箱、汚物容器、厨芥入れ等

施設利用者の本件施設到着前までには内容物が全て空の状態になっており、汚れが付着していない状態にする。

#### ウ トイレ、更衣室、シャワー室（洗面台、鏡、衛生陶器を含む）

衛生陶器類は適切な方法により、見た目に清潔な状況に保つ。

トイレットペーパー、消毒用品等は常に補充されている状態にする。

間仕切りは落書き、破損がない状態に保つ。  
洗面台は常に水垢の付着や汚れがない状態に保つ。  
鏡はシミ、汚れがついていない状態に保つ。

**エ その他の内部付帯施設（流し台、湯沸かし等）**

清潔な状態に保つ。

**(5) 定期清掃**

**ア 床**

埃、シミ等の汚れがない状態に保つ（繊維床を除く）。  
繊維床の場合は、埃、汚れがない状態に保つ。

**イ 壁・天井**

表面全体を埃、シミ、汚れのない状態に保つ。

**ウ 屋上、バルコニー**

土、落ち葉等の汚れがない状態に保つ。

**エ 照明器具、時計、換気口**

埃、汚れを落とし、適正に機能する状態に保つ。

**オ 窓枠、窓ガラス**

汚れが無い状態に保つ。

**カ 金属、手すり、扉、扉溝、スイッチ類**

埃等の汚れがない状態に保つ。

**キ ネズミ・害虫駆除**

ネズミ、害虫等を駆除する。

**(6) 外構清掃**

**ア 外構清掃の範囲**

- ① 建物周囲（エントランス廻り、犬走り等）
- ② 敷地内舗装面
- ③ 側溝、排水管、污水管、雨水桝、水路
- ④ 門扉、敷地内案内板等
- ⑤ 敷地境界周辺の土地（道路脇等）
- ⑥ ごみ置き場

**イ 外構清掃の内容**

敷地内のごみ等が近隣に飛散して迷惑を及ぼすことを防止する。  
屋外排水設備（敷地内の側溝、排水桝等）の水流をごみ、落ち葉等で阻害しない。

日常清掃は、ごみ置き場、エントランス廻りについて行う。（水洗い、除塵等）  
門扉、敷地内案内板等は、汚れが見苦しくなく、開閉がスムーズで表示が見やすい状態に保つ。

**ウ 屋上、バルコニー**

土、落ち葉等の汚れがない状態に保つ。

**エ 照明器具、時計、換気口**

埃、汚れを落とし、適正に機能する状態に保つ。

**オ 窓枠、窓ガラス**

汚れが無い状態に保つ。

**カ 金属、手すり、扉、扉溝、スイッチ類**

埃等の汚れがない状態に保つ。

**キ ネズミ・害虫駆除**

ネズミ、害虫等を駆除する。

**(7) 清掃用具・衛生消耗品等の負担**

清掃用器具、洗剤等の資機材やトイレットペーパー等の衛生消耗品の補充は、全て事業者の負担とする。

**(8) 資機材等の保管**

資機材及び衛生消耗品は、計画書に示された場所に整理し、保管する。

**(9) ごみの収集・集積**

ごみは、所定の場所に収集し、集積する。

**(10)用語の定義**

項目	内容
清掃	汚れを除去すること。汚れを予防することにより、仕上げ材を保護し、快適な環境を保つための作業をいう。
日常清掃	日単位等の短い周期で行う清掃業務をいう。
定期清掃	週単位、月単位及び年単位の長い周期で行う清掃業務をいう。
資機材	次のような資材及び機材をいう。 ① 資材：洗浄用洗剤、樹脂床維持剤、パッド、タオル等 ② 機材：自在箒、フロアダスタ、真空掃除機、床磨き機等
衛生消耗品	トイレットペーパー、水石鹼等をいう。

## 6 植栽・外構維持管理業務

### (1) 業務の対象

#### ア 植栽：敷地内植栽等

#### イ 外構

##### ①施設

- ・ごみ置き場、駐車場ライン、門扉、柵、擁壁等コンクリート構造物、案内板、外灯等

##### ②敷地地盤

- ・アスファルト舗装面等

##### ③地中設備

- ・埋設配管、暗渠及び排水柵等

### (2) 業務の実施

総則で定めた計画書、大規模修繕実施計画書に加え、毎事業年度の開始前に、植栽・外構維持管理業務年間計画書を作成し、実施する。

修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、修繕を実施する。

実施業務の結果を記録する。

事業者は、植栽・外構維持管理業務の結果を、毎月1回市に報告する。

### (3) 業務要求水準

#### ア 植栽

植栽を良好な状態に保ち、かん水を行い、害虫や病気から防御する。

繁茂しすぎないように適宜剪定、刈込みを行う。

風等により倒木しないように管理を行う。

施肥、除草等は、計画的に行う。

#### イ 外構

各施設、設備とも本来の機能を発揮できる状態に保つこと。

### (4) 薬剤散布、施肥の際の遵守事項

植栽に対する薬剤散布又は化学肥料の使用に当たっては、関連法令を遵守し環境等に十分配慮して行うこと。

## 7 警備業務

### (1) 業務の対象

敷地内の建築物を含む全ての財産の保全及び出入者への対応等。

### (2) 業務の実施

総則で定めた計画書、大規模修繕実施計画書に加え、毎事業年度の開始前に、警備

業務年間計画書を作成し、実施する。

実施業務の結果を記録する。

事業者は、警備業務の結果を、毎月1回市に報告する。

### (3) 業務要求水準

24時間、365日警備を行う。

警備担当人員は、1人以上とする。ただし、機械警備によることも可とする。

### (4) 業務内容

#### ア 出入者監視業務

時間外の出入者管理と不審者の侵入防止を行う。

#### イ 巡回業務

定期的に巡回を行い安全を確認すること。

不法侵入者を発見した場合は、警察への通報等適切な処置をとること。

火災、盗難の早期発見と予防に努めること。

巡回中に不審物を発見した場合には、警察への通報等適切な処置をとること。

#### ウ 緊急事態への対応

定期的に巡回を行い安全を確認すること。

不法侵入者を発見した場合は、警察への通報等適切な処置をとること。

火災、盗難の早期発見と予防に努めること。

巡回中に不審物を発見した場合には、警察への通報等適切な処置をとること。

## 8 除雪業務

### (1) 業務の対象

本件施設（外構、駐車場等、付帯施設含む）

### (2) 業務の実施

山口斎場構内に降り積もった雪を機械等により堆雪場所に排除し、路面整正を行う。

作業時間は、施設利用者が不便をきたすことのない時間までに除雪を実施するものとする。

除雪に当たっては、建物あるいは樹木等を破損することのないよう十分注意する。

事故の防止については細心の注意を払い、作業の従事に当たっては関連法規を厳守するものとする。

作業中において、物損、人身事故等が発生したときは、適切かつ迅速に対処する。必要な場合は、市に報告すること。

### (3) 貯雪槽への雪投入

本件施設には雪冷房システム及び貯雪槽が整備されている。除雪した雪は貯雪槽が十分に機能するように投入する。

雪冷房システム及び貯雪槽の取扱は添付資料 5 竣工図、添付資料 11 雪冷房システムを参考として実施することとするが、特に添付資料 11-3\_除雪マニュアルについては、現事業者から留意事項の引継ぎを受けること。

## 9 備品等整備業務

### (1) 業務の対象

添付資料 14 に記載する備品。

### (2) 備品の管理

備品は事業者へ無償貸与する。

事業者は事業完了時に備品の機能を維持したうえで返却すること。

事業期間中に劣化・損傷等により機能を満たさなくなった備品は、修繕・更新を行ったうえで返却すること。

備品台帳を作成し、更新した備品は購入時期・価格・耐用年数を記載し、備品の管理を確実に行うこと。

なお、備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が概ね 5 万円以上の物品をいう。

## 第4 火葬炉運營業務要求水準

### 1 基本的な考え方

事業者は、本火葬炉運營業務要求水準に基づき、炉室業務を行う。

### 2 炉室業務

#### (1) 業務内容

事業者は、火葬炉の取扱説明書、事業者が事前に作成した火葬炉運転マニュアルにしたがって火葬を行う。

事業者は、適切な焼骨の状態になるまで、火葬を行う。

#### (2) 運営体制

##### (7) 有資格者の配置

法令上求められる資格等がある場合には、これを備えていること。

##### (4) 実務経験

地方公共団体（一部事務組合を含む）から火葬炉（10基以上の施設）の運営を長期包括運営委託（PFI等事業を含む）で受注し、2年以上火葬炉運営の責任者としての運営実績を有する者を火葬炉運営責任者として業務開始後2年間以上連続して配置すること。

#### (3) 運転の引継

事業者は、現在の山口斎場運営事業者であるPFI斎場運営株式会社から円滑に業務を引き継ぐために必要な準備を行う期間（以下、「運営準備期間」という。）にて、現在の火葬炉運營業務に関する指導及び引継ぎを行う。

#### (4) 乖離請求期間

事業者は運営準備期間に本件施設に対する本募集要項の記載内容と現況との間に著しい乖離を発見した場合、これら乖離に基づく費用負担等を本市へ請求できる。

#### (5) 業務要求水準

##### ア 適切な所要時間の維持

概ね、正味火葬時間は60分程度、冷却時間は30分程度とする。事業者は、適切な時間で対応できるように、職員の配置にも考慮しなければならない。

##### イ 適切な焼骨状態

事業者は、遺体や副葬品の状況にあわせて、適切な焼骨となるようにしなければならない。

事業者は、出炉時に、焼骨がある程度まとまったかたちで遺族の目に触れるように

しなければならない。

副葬品の燃え残り等がある場合は、事業者の判断で除去することなく、そのまま出  
炉させなければならない。

#### ウ 機器故障時の対応

事業者は、機器が故障しないよう、日ごろから点検保守に努めなければならない。  
万が一、火葬中に機器トラブルが発生した場合には、原因追跡を行い、安全を最優先  
した上で、火葬の続行・完了に最大限の努力をしなければならない。

#### エ 環境への配慮

事業者は、環境保全に配慮して火葬炉の運転を行わなければならない。事業者は火  
葬炉のメンテナンスを行うとともに、計器によって得られる情報を有効に活用し、適  
切な運転を行うことによって、火葬炉の排ガス中のダイオキシン類濃度、ばいじん、  
硫黄酸化物、窒素酸化物、一酸化炭素、塩化水素の削減に取り組まなければならない。

#### オ 会葬者の感情への配慮

炉室業務は本件施設の利用者の目には触れないと考えられるが、事業者は、遺族の  
気持ちや遺体の尊厳に配慮しながら炉室業務を行わなければならない。

#### カ 一類感染症により死亡した患者の御遺体の火葬への対応

「一類感染症により死亡した患者の御遺体の火葬の実施に関するガイドライン」に  
従い、一類感染症により死亡した患者の御遺体の火葬について必要に応じて対応しな  
なければならない。

#### キ その他

事業者は、その他協議会で別途定める運営に関する事項を遵守する。

その他何らかの問題が生じた場合には、担当者限りで処理せず、事業者の管理者が  
誠意を持って対応する。

## 第5 火葬炉維持管理業務要求水準

### 1 基本的な考え方

事業者は、本火葬炉維持管理業務要求水準に基づき、火葬炉保守管理業務を行う。業務実施の基本的な考え方は以下のとおりとする。

- ア 維持管理は予防保全を基本とし、計画的に実施すること。
- イ 劣化等による危険・障害の未然防止に努めること。
- ウ 省資源，省エネルギーに努めること。
- エ ライフサイクルコストの削減に努めること。
- オ 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努めること。
- カ 故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努めること。

### 2 火葬炉保守管理業務

#### (1) 業務の対象

本件施設（火葬炉及び焼却炉）

#### (2) 業務の実施

ア 事業者は、現在の火葬炉運転・保守管理事業者から引き継いだ竣工図、本施設の運営マニュアル及び修繕履歴等を踏まえ、本施設の運転、点検・保守に関する「火葬炉設備維持管理計画書」を本市に提出し、その確認を受けること。火葬炉設備維持管理計画においては、運営期間を通じた設備機器の修繕・更新計画を明確にし、主要設備の交換サイクル及び対象範囲を明記すること。火葬炉設備維持管理計画は、本施設の状況を把握したうえで、毎年見直しを行うこと。

イ 毎事業年度の開始前に、次の項目を含む、火葬炉設備保守管理業務年間計画書を作成し、実施する。事業者は、日常点検・巡視業務の結果を毎月1回、運転・監視業務の結果を3か月に1回、定期点検・測定・整備業務の結果を少なくとも年1回市に報告する。

- ① 運転・監視業務
- ② 日常点検・巡視業務
- ③ 定期点検・測定・整備業務
- ④ 修繕業務

ウ 修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、修繕を実施する。

エ 火葬炉設備及び火葬炉設備室を定期的に清掃し、清潔に保つこと。

オ 排ガスの測定は毎年1回測定を実施し、事業期間内に全ての系列の測定を行うこと。臭気指数、騒音及び振動の測定は毎年1回実施すること。なお、上記検査以外に、集じん灰のダイオキシン類の検査を毎年実施すること。

### (3) 設備仕様

添付資料 5-2\_山口斎場竣工図一式（炉設備）による。

### (4) 要求水準

以下に定める所要の性能を長期的に発揮できるよう運営管理すること。

項目		要求水準事項							
火葬炉	火葬時間	着火から消火まで通常60分とする。							
運転	冷却時間	冷却を開始してから拾骨が可能な温度になるまで（通常）30以内とする。							
	運転回数	3回／炉・日（非常時等最大4回／炉・日）							
主燃焼室	ケーシング	表面温度は、最高50℃以下とする。							
再燃焼室	ケーシング	表面温度は、最高50℃以下とする。							
	滞留時間	1秒以上							
	酸素濃度（出口）	残存酸素濃度を6%（1工程の平均値）以上。							
	一酸化炭素濃度（排気筒内）	50ppm（O <sub>2</sub> 12%換算値：1工程の平均値）以下							
再燃焼炉バーナー	昇温時間	5分程度で800℃まで昇温							
排ガス冷却器	排ガス温度	出口200℃以下							
排ガス（排気筒出口）※	ダイオキシン類	1 ng-TEQ/Nm <sup>3</sup> 以下							
	ばいじん	0.01g/Nm <sup>3</sup> 以下							
	窒素酸化物	250ppm以下							
	硫黄酸化物	50ppm以下							
臭気指数	（斎場の敷地境界）	10							
	（排気筒出口）	敷地境界での規制基準値を基礎として、悪臭防止法施行規則（昭和47年総理府令第39号）第6条の2に定める方法により算出して得られる臭気指数							
騒音基準	全炉運転時に次の基準値以下とする。								
	敷地境界	<table border="1"> <tr> <td>朝（6:00～8:00）</td> <td>45 デシベル</td> </tr> <tr> <td>昼間（8:00～19:00）</td> <td>55 デシベル</td> </tr> <tr> <td>夕（19:00～22:00）</td> <td>45 デシベル</td> </tr> <tr> <td>夜間（22:00～6:00）</td> <td>40 デシベル</td> </tr> </table>	朝（6:00～8:00）	45 デシベル	昼間（8:00～19:00）	55 デシベル	夕（19:00～22:00）	45 デシベル	夜間（22:00～6:00）
朝（6:00～8:00）	45 デシベル								
昼間（8:00～19:00）	55 デシベル								
夕（19:00～22:00）	45 デシベル								
夜間（22:00～6:00）	40 デシベル								
	炉前ホール	<table border="1"> <tr> <td>昼間（8:00～19:00）</td> <td>60 デシベル</td> </tr> </table>	昼間（8:00～19:00）	60 デシベル					
昼間（8:00～19:00）	60 デシベル								

振動基準		全炉運転時に次の基準値以下とする。(敷地境界)	
		昼間 ( 8:00～ 19:00 )	60 デシベル
		夜間 ( 19:00～ 8:00 )	55 デシベル

※基準値等は、特に断りのない限りは $O_2$ 12%換算値とする

#### (5) 設備管理記録の作成及び保管

設備の運転・点検整備等の記録として、運転日誌、点検記録及び整備・修繕・事故記録等を作成する。運転日誌及び点検記録は、3年以上、記録等は、事業期間中保管する。

##### ア 運転日誌

- ① 火葬炉運転日誌
- ② 焼却炉運転日誌

##### イ 点検記録

- ① 燃料供給設備点検表
- ② 動力設備点検表
- ③ 燃焼設備点検表
- ④ 駆動設備点検表
- ⑤ 炉体点検表
- ⑥ 排ガス処理設備点検表
- ⑦ 電気計装設備点検表
- ⑧ 運営・支援システム点検表
- ⑨ 付帯設備点検表(燃料供給設備を除く)

##### ウ 記録

- ① 火葬重量の記録
- ② プロセスデータ及びトレンドの記録
- ③ 燃焼監視の記録
- ④ 拾骨室・特別控室の利用記録
- ⑤ 定期点検整備記録
- ⑥ 補修記録
- ⑦ 事故・故障記録
- ⑧ 火葬炉設備に関わる備品・消耗品量等の記録

#### (6) 異常時の報告

事業者は、運転監視及び定期点検等により、異常が発見された場合には、速やかに市に報告する。

#### (7) 異常時の報告

事業者は、運転監視及び定期点検等により、異常が発見された場合には、速やかに市に報告する。