

「神戸市立墓園管理事務所業務」

公募型プロポーザル実施要領及び仕様書に関する質問及び回答

質 問 内 容	回 答
<p>実施要領 p. 2 事業者選定スケジュール 事業者選定から業務開始まで、1ヶ月余しかありません。職員の採用、教育・研修、業務の引継ぎ等を勘案しますと、4月1日の業務開始は困難なように思えます。業務開始を遅らせることは可能でしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新年度業務の開始を4月1日から遅らせることはできません。
<p>実施要領 p. 4 7 選定に関する事項 業務運営方法 実施体制・人員体制・連絡体制について「本市における既存の実施体制」とは、委託仕様書12ページの「(神戸市による運営)」欄の体制を指すのでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・同欄の神戸市による運営体制と、事業者による運営体制の双方を指します。
<p>実施要領 p. 4 7 選定に関する事項 業務運営方法 品質管理 「採点要旨」に記載されている文章の趣旨は、「企画提案書の内容が具体的なものであり、かつ、その内容を実施すれば品質の改善が見込まれるものであるか 本業務においてうまく活用されて効果が上がるものであるか」という意味でしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お見込みのとおりです。
<p>実施要領 p. 4 7 選定に関する事項 業務運営方法 従事者の業務経験「類似業務の経験のある従事者が配置される場合は加点」とありますが、加点の基準等をご教示下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・墓園業務及び類似業務従事経験者の配置予定人員数に応じて加点します。
<p>仕様書 p. 2 9 業務内容(1) 鶴越墓園管理事務所の履行場所として、鶴越墓園と追谷墓園が記載されていますが、2ページの「9業務内容(1)鶴越墓園管理事務所」では、業務として「鶴越墓園、追谷墓園、魚崎墓地、小林墓地及び荒神山墓地に関する(中略)業務」とあります。鶴越墓園管理事務所の履行場所は、鶴越墓園、追谷墓園、魚崎墓地、小林墓地、荒神山墓地ではないのでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「施工届等に関する現地確認」については鶴越墓園及び追谷墓園のみが対象ですが、これ以外の問い合わせ対応や各種申請等の処理業務は魚崎墓地、小林墓地及び荒神山墓地についても対象となります。ただしこれらの業務の履行場所は鶴越墓園内の事務所になります。
<p>仕様書 p. 2 9 業務内容(1) 「鶴越墓園管理事務所⑩センターへの定期連絡及び書類等の提出・受取り等」で、「センターへの移動に係る費用(車両調達を含む)は受託者の負担とする」とありますが、受託者が勤務する鶴越墓園管理事務所とセンターとは、同じ建物の同じフロアにおりますので、移動に係る費用は発生しませんが、何か他の費用が発生するのでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)鶴越墓園管理事務所の業務には追谷墓園も現地確認等が含まれており、これにかかる連絡調整等にかかる車両移動の経費等を想定しています。
<p>仕様書 p. 3 9 業務内容 「9業務内容(1)鶴越墓園管理事務所⑩その他」で「神戸市が必要と認める墓園の運営管理に関すること」との記載がありますが、どのような</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現時点で想定しておらず、今後運営していく中で発生する業務を想定しています。

<p>業務を想定されていますでしょうか。ご教示下さい。</p>	
<p>仕様書 p. 6 9 業務内容 (4)付随する業務 (4)付随する業務に記載されている「業務従事者が用いる業務マニュアル類」の件で質問させていただきます。 ア 作成するマニュアル類は、どのようなものを想定されていますでしょうか？ イ マニュアル類を作成し、神戸市と共有する時期は、いつまででしょうか？ 4月から業務を開始しますので、3月中旬頃でしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・アについて 本業務の履行にあたり、受託者が業務従事者に対して指示するためのマニュアル類を想定しています。体裁等について決まったものではありません。 ・イについて いったん業務開始前に策定することを想定していますが、業務開始後も手直しが想定され随時共有するものと考えています。
<p>仕様書 p. 6 10 本業務に求められるサービス水準 測定指標に記載されている内容の達成を求められているものと思われませんが、その測定・評価は、誰がどのように行うのでしょうか？ また、その評価結果はどのように活かされるのでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・測定・評価は本市が行います。クレーム件数については記録の累積により、その他迅速性・正確性に関する内容は特定期間のモニタリングによることを想定しています。またその結果については、受託者と共有し、契約期間中の業務改善に活用します。
<p>仕様書 p. 6 10 本業務に求められるサービス水準 「クレームセンター」とは、どのようなものなのか、ご教示下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「クレームはセンターに寄せられたもののほか」としており、センターとは墓園管理センターを指します。
<p>仕様書 p. 8 13 事務所の設備・備品等(2) 13(2)では、「高所作業を伴わない電球交換等は、受託者（業務従事者）で実施する（電球の調達を含む）」となっていますが、高所作業を伴う場合は、どのように対応するのでしょうか？ また電球交換はどのような場所を想定されていますでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高所作業が必要な電球交換等は、本市が実施します。 また、受託者で実施する電球交換を想定しているのは執務場所（事務所内）です。
<p>仕様書 p. 10 20 その他(13) 業務実施計画書については、契約締結後1週間以内に提出することになっていますが、業務の多岐にわたる内容を確実に記載し提出しなければならないので、1週間以内は厳しいと思います。 提出期限の延長は認めて頂けないでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原則1週間以内としますが、詳細を記載した内容は補稿として後日提出していただくなど、協議により可能とします。
<p>仕様書 p. 10 参考 (1)③④の令和5年度の件数は、令和6年度においても同様の件数が見込まれると考えてよろしいでしょうか？ ・(1)⑤の来園者からの問い合わせ件数は、令和5年度はどのような状況でしょうか？ また、令和6年度の見込みはどのようなものでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度の取扱い件数について正確に見込むことは困難ですが、5年度を下回ることは無いものと想定してください。 ・来園者の問い合わせ件数について正確な統計はありませんが、令和5年度実績は3年度実績を下回ることなく、繁忙期については50件/日程度と認識しています。なお6年度についても5年度を下回らない想定としてください。