

神戸市立墓園管理事務所業務 委託仕様書

1 業務名

神戸市立墓園管理事務所業務委託

2 目的

本仕様書は、神戸市立墓園・墓地（以下「墓園」という。）の管理事務所業務において、質の高い維持管理と利用者の利便性の向上や安全性を確保するため、必要な事項を定めるものである。

3 履行場所

(1) 鶴越墓園管理事務所

鶴越墓園：神戸市北区山田町下谷上字中一里山 12-1

追谷墓園：神戸市中央区神戸港地方字堂徳山 3-1

(2) 舞子墓園管理事務所

舞子墓園：神戸市垂水区舞子陵 1-1

垂水墓地：神戸市垂水区名谷町猿倉

(3) 西神墓園管理事務所

西神墓園：神戸市西区神出町南字美濃谷 614

4 履行期間

令和6年4月1日～令和9年3月31日

5 契約方法

委託契約・総価契約

6 契約保証金

契約保証金の額は、契約金額（消費税及び地方消費税相当額を含む）の100分の3とするが、神戸市契約規則第25条に該当する場合や、入札参加資格がある事業者で過去2か年の間に、国（公社、公団を含む。）又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上にわたって締結し、これらをすべて誠実に履行している場合などはこれを免除する。

7 支払方法

出来高払い(月毎)

毎月の検査合格後、適法な請求書を受理してから30日以内に支払う。

8 墓園業務履行にあたっての留意事項

業務の遂行にあたっては、公共の施設であることを十分に踏まえ、適正かつ公平な管理業務を行い、特定の団体または個人等に有利あるいは不利となる取扱いをしてはならない。

また、次の事項に十分留意し業務を行うこと。

(1) 墓参者等の心情に配慮し、誠意をもって接すること。

(2) 施設の整理整頓に努め、清潔かつ衛生的に保つこと。特に火気の取り扱いには、責任者を定め充分注意をすること（防火管理者の配置は不要）。

(3) 勤務中は、職務に専念するとともに、利用者等に不快感や誤解を与えないよう、言葉使いや服装に留意すること。

(4) 名目の如何を問わず、利用者等から金品等を受領しないこと。

- (5) 利用者の意見・苦情等に誠意を持って対応すること。
- (6) 本業務の履行時に受託者及び業務従事者に関するいかなる営業活動も行ってはならない。また特定の事業者の営利活動に協力しないこと。

9 業務内容

(1) 鶴越墓園管理事務所

鶴越墓園（鶴越合葬墓を含む）、追谷墓園、魚崎墓地、小林墓地及び荒神山墓地（以下、「鶴越墓園等」という。）に関する下記①～⑥の業務（一部、舞子墓園、西神墓園に関することも含む）

①窓口対応関連（電話等対応を含む）

- ・ 鶴越墓園等に関する案内や問合せ、通報、苦情、要望等に関すること
- ・ 市立墓園の各業務（使用者募集、使用料等）に関する案内や問合せ等に関すること

②各種申請届出関連（墓園施設・付属施設使用許可申請、墓園施設・付属施設使用権継承申請、埋蔵・収蔵届、改葬許可申請、工事施工届、墓園施設返還届など）

- ・ 鶴越墓園等に関する各種申請届出の受付（窓口、電話対応を含む）及びインターネットや郵送での書類受付事務
- ・ 要件を満たした書類一式についての必要事項の墓園管理システムへの入力及び鶴越墓園管理事務所の責任者によるチェック
- ・ 申請届出案件ごとに神戸市の決裁を受けた後の申請届出者への通知（納付書発行、許可書等への押印並びに書類の郵便発送を含む）
- ・ その他墓園管理システム、管理台帳等への入力事務
- ・ 手数料及び年間手数料の納付書発行（個別案件に係るものに限る）
- ・ 施工届等に関する現地確認（鶴越墓園、追谷墓園のみ）
- ・ 書類等の管理

③墓園手数料の徴収、収納

- ・ 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号。以下「政令」という。）第 158 条第 1 項の規定に基づき、鶴越墓園等に関する各種申請届出の受付に必要となる手数料を徴収した場合は、受託者名の領収書を交付すること
- ・ 徴収した現金は、月 2 回以上の頻度で所定の期日を設け（月後半に徴収した現金は、基準として翌月 10 日まで）、指定金融機関等に払い込むこと
- ・ 払い込むまでの間、収納した使用料を管理事務所内の施錠できる金庫に保管すること
- ・ 徴収した現金について、日計表や月計表を作成し、神戸市墓園管理センター（以下「センター」という）に報告すること
- ・ 徴収・収納事務については、第三者に再委託できない
- ・ その他、神戸市立墓園条例、同条例施行規則、神戸市会計規則、その他関係法令に定めるほか、神戸市の指示によるものとする

④使用者募集関連

- ・ 使用者募集の申込み受付（窓口）（鶴越墓園等の他、舞子墓園、西神墓園を含む）
- ・ 募集する区画（現地）に立札の設置を行うこと（鶴越墓園、追谷墓園のみ）

⑤事務所に保管している書類等の管理

- ・ 書類等の整理や保管、書棚（ロッカー等）の施錠など

⑥苦情等対応事務

- ・ 通報や問合せ、苦情の受付（窓口、電話対応等）
- ・ 通報や連絡、苦情を受けた場合は、速やかにセンターに連絡や報告を行うこと
- ・ あわせて、現場確認を行い、初動対応や簡易処理を行うこと。（鶴越墓園のみ）

例) 草刈り、ハチ駆除、参道の異変状況等について、簡易処理作業等の初動対応

⑦施設管理及び運営にかかる簡易作業

- ・園内巡回等（鶴越墓園のみ）
- ・巡回等により異常や不具合を発見した場合は、現場確認を行い、速やかにセンターに連絡や報告を行うこと
- ・また、初動対応や簡易処理を行うこと（鶴越墓園のみ）
例）・墓園の使用や利用等に関する注意・啓発（掲示、実施など）
・水汲み場やトイレの水漏れや詰まりなどの確認及び連絡

⑧業務履行状況の確認等

- ・鶴越墓園及び追谷墓園の機動警備事業者（盆・彼岸時の機動警備事業者を含む）の業務履行状況を確認し、センターに報告すること
- ・鶴越墓園及び追谷墓園内の行政財産使用者及び自動販売機設置者が使用する電気・水道メーターについて、月1回に計測し、センターに報告すること

⑨墓園管理事務所の開錠、施錠等

- ・出退勤時における鶴越墓園管理事務所の開錠・施錠、機械警備の解除・セット

⑩センターへの定期連絡及び書類等の提出・受取り等

- ・センターへの連絡や書類の提出・受取り（週1回以上）、相談（適宜）を行うこと
- ・なお、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

⑪業務日報の作成等

- ・業務日報の作成、提出（月毎に所定の日までに行うこと）

⑫その他

- ・その他、神戸市が必要と認める墓園の運営管理に関すること（詳細は、受託者と協議のうえ、決定する）

(2) 舞子墓園管理事務所

舞子墓園（舞子納骨堂を含む）及び垂水墓地（以下、「舞子墓園等」という）に関する下記①～③の業務

①窓口対応関連（電話等対応を含む）

- ・舞子墓園等に関する案内や問合せ、通報、苦情、要望等に関すること

②各種申請届出関連（墓園施設・付属施設使用許可申請、墓園施設・付属施設使用権継承申請、埋蔵・収蔵届、改葬許可申請、工事施工届、墓園施設返還届など）

- ・舞子墓園等に関する各種申請届出の受付（窓口、電話対応を含む）、インターネットや郵送での書類受付事務
- ・要件を満たした書類一式についての必要事項の墓園管理システムへの入力及び舞子墓園管理事務所の責任者によるチェック
- ・申請届出案件ごとに神戸市の決裁を受けた後の申請届出者への通知（納付書発行、許可書等への押印並びに書類の郵便発送を含む）
- ・その他墓園管理システム、管理台帳等への入力事務
- ・手数料及び年間手数料の納付書発行（個別案件に係るものに限る）
- ・舞子墓園等に関する施工届等に関する現地確認
- ・書類等の管理

③舞子納骨堂関連

- ・納骨壇の使用許可申請（更新）の受付、及び受け付けた場合は政令第158条第1項の規定に基づき、年間使用料を徴収し、受託者名の領収書を交付すること
- ・使用者から使用許可申請（更新手続き）がない場合は、使用者に対して連絡を行うこと
- ・遺骨保管の遺骨受渡について、案内、問い合わせ対応、窓口受付及び立ち会いを行うこと

④墓園手数料の徴収・収納、及び舞子納骨堂の年間使用料の徴収・収納

- ・政令第 158 条第 1 項の規定に基づき、舞子墓園等に関する各種申請届出の受付に必要となる手数料を徴収した場合は、受託者名の領収書を交付すること
- ・徴収した現金は、月 2 回以上の頻度で所定の期日を設け（月後半に徴収した現金は、基準として翌月 10 日まで）、指定金融機関等に払い込むこと
- ・払い込むまでの間、収納した使用料を管理事務所内で施錠できる金庫に保管すること
- ・徴収した現金について、日計表や月計表を作成し、センターに報告すること
- ・徴収・収納事務については、第三者に再委託できない
- ・その他、神戸市立墓園条例、同条例施行規則、神戸市会計規則、その他関係法令に定めるほか、神戸市の指示によるものとする

⑤使用者募集関連

- ・募集する区画（現地）に立札の設置を行うこと（舞子墓園のみ）

⑥事務所に保管している書類等の管理

- ・書類等の整理や保管、書棚（ロッカー等）の施錠など

⑦苦情等対応事務

- ・舞子墓園等に関する通報や問合せ、苦情の受付（窓口、電話対応等）
- ・通報や連絡、苦情を受けた場合は、速やかにセンターに連絡や報告を行うこと
- ・あわせて、現場確認を行い、初動対応や簡易処理を行うこと

例）草刈り、ハチ駆除、参道の異変状況等について、簡易処理作業等の初動対応

⑧施設管理及び運営にかかる簡易作業

- ・舞子墓園等に関する園内巡回等
- ・巡回等により異常や不具合を発見した場合は、現場確認を行い、速やかにセンターに連絡や報告を行うこと
- ・また、初動対応や簡易処理を行うこと

例）墓園の使用や利用等に関する注意・啓発（掲示、実施など）

・水汲み場やトイレの水漏れや詰まりなどの確認及び連絡

⑨業務履行状況の確認等

- ・舞子墓園の機動警備事業者（盆・彼岸時の機動警備事業者を含む）の業務履行状況を確認し、センターに報告すること
- ・舞子墓園内の行政財産使用者及び自動販売機設置者が使用する電気・水道メーターについて、月 1 回に計測し、センターに報告すること

⑩墓園管理事務所の開錠、施錠等

- ・出退勤時における舞子墓園管理事務所の開錠・施錠、機械警備の解除・セット

⑪センターへの定期連絡及び書類等の提出・受取り等

- ・センターへの連絡や書類の提出・受取り（週 1 回以上）、相談（適宜）を行うこと
- ・なお、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

⑫業務日報の作成等

- ・業務日報の作成、提出（月毎に所定の日までに行うこと）

⑬その他

- ・その他、神戸市が必要と認める墓園の運営管理に関すること（詳細は、受託者と協議のうえ、決定する）

(3) 西神墓園管理事務所

西神墓園に関する下記①～⑫の業務

①窓口対応関連（電話等対応を含む）

- ・案内や問合せ、通報、苦情、要望等に関すること
- ②各種申請届出関連（墓園施設・付属施設使用許可申請、墓園施設・付属施設使用権継承申請、埋蔵・収蔵届、改葬許可申請、工事施工届、墓園施設返還届など）
 - ・各種申請届出の受付（窓口、電話対応を含む）、インターネットや郵送での書類受付
 - ・要件を満たした書類一式についての必要事項の墓園管理システムへの入力及び西神墓園管理事務所の責任者によるチェック
 - ・申請届出案件ごとに神戸市の決裁を受けた後の申請届出者への通知（納付書発行、許可書等への押印並びに書類の郵便発送を含む）
 - ・その他墓園管理システム、管理台帳等への入力事務
 - ・手数料及び年間手数料の納付書発行（個別案件に係るものに限る）
 - ・施工届等に関する現地確認
 - ・書類等の管理
- ③墓園手数料の徴収、収納
 - ・政令第 158 条第 1 項の規定に基づき、各種申請届出を受付に必要となる手数料を徴収した場合は、受託者名の領収書を交付すること
 - ・徴収した現金は、月 2 回以上の頻度で所定の期日を設け（月後半に徴収した現金は、基準として翌月 10 日まで）、指定金融機関等に払い込むこと
 - ・払い込むまでの間、収納した使用料を管理事務所で施錠できる金庫に保管すること
 - ・徴収した現金について、日計表や月計表を作成し、センターに報告すること
 - ・徴収・収納事務については、第三者に再委託できない
 - ・その他、神戸市立墓園条例、同条例施行規則、神戸市会計規則、その他関係法令に定めるほか、神戸市の指示によるものとする
- ④使用者募集関連
 - ・募集する区画（現地）に立札の設置を行うこと
- ⑤事務所に保管している書類等の管理
 - ・書類等の整理や保管、書棚（ロッカー等）の施錠など
- ⑥苦情等対応事務
 - ・通報や問合せ、苦情の受付（窓口、電話対応等）
 - ・通報や連絡、苦情を受けた場合は、速やかにセンターに連絡や報告を行うこと
 - ・あわせて、現場確認を行い、初動対応や簡易処理を行うこと
 - 例）草刈り、ハチ駆除、参道の異変状況等について、簡易処理作業等の初動対応
- ⑦施設管理及び運営にかかる簡易作業
 - ・園内巡回等
 - ・巡回等により異常や不具合を発見した場合は、現場確認を行い、速やかにセンターに連絡や報告を行うこと
 - ・また、初動対応や簡易処理を行うこと
 - 例）・墓園の使用や利用等に関する注意・啓発（掲示、実施など）
 - ・水汲み場やトイレの水漏れや詰まりなどの確認及び連絡
- ⑧業務履行状況の確認等
 - ・墓園の機動警備事業者（盆・彼岸時の機動警備事業者を含む）の業務履行状況を確認し、センターに報告すること
 - ・墓園内の行政財産使用者及び自動販売機設置者が使用する電気・水道メーターについて、月 1 回に計測し、センターに報告すること
- ⑨墓園管理事務所の開錠、施錠等
 - ・出勤時における西神墓園管理事務所の開錠・施錠、機械警備の解除・セット

⑩センターへの定期連絡及び書類等の提出・受取り等

- ・センターへの連絡や書類の提出・受取り（週1回以上）、相談（適宜）を行うこと
- ・なお、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

⑪業務日報の作成等

- ・業務日報の作成、提出（月毎に所定の日までに行うこと）

⑫その他

- ・その他、神戸市が必要と認める墓園の運営管理に関すること（詳細は、受託者と協議のうえ、決定する）

(4) 付随する業務

上記（1）～（3）の業務遂行にあたり、本仕様書、令和5年6月まで神戸市が業務を行っていた際に用いていたマニュアル類、令和5年7月から令和6年3月までの受託事業者が作成したマニュアル類等を参考に、業務従事者が用いる業務マニュアル類を作成すること。また作成したマニュアル類については、神戸市と内容を共有すること。

10 本業務に求められるサービス水準

本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

基本的な方針	主要事項	測定指標
窓口対応業務において、利用者に適切なサービスを提供する。	迅速性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応はコールから10秒以内に応答する ・窓口に次の来所者が待っている場合には窓口対応以外の職員が声掛けを行う
	利用者満足度の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・受託事業者の責めに帰すべき事由による接客のクレーム（※1）件数 年間50件以下
申請書の受理、整理において、不備の確認および相手方への連絡を迅速に行い早期に要件を満たす。	迅速性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書の内容および必要書類の確認を受理から1週間以内に行い、不備について相手方に連絡し訂正させること。 ・要件を満たした申請書類を受理から2週間以内にセンターに提出すること。
	正確性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・センターに提出した書類についての不備返却数を総数の10%以下とすること。
使用者募集業務において、早期に対応し募集効果を高める。	迅速性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・立札設置の依頼を受けてから3開庁日以内に現地に設置すること。

※1：クレームはセンターに寄せられたもののほか、ホームページを通じた意見及び神戸市斎園管理課（本庁）で受理したもの（電話、郵便、来所等すべての手法を含む。）とする。

11 業務時間等

事務所の業務時間等は以下のとおりとする。但し、災害その他の特別の事情があるときは、この限りではない。

(1) 受付時間 始業8：45～終業17：30

なお、いわゆる昼休みの時間帯についても窓口は閉鎖しないので、休憩取得を交代で行うなどにより業務執行体制を確保すること。

※始業までに 現金收受の準備（金庫よりつり銭を取り出し）を行うこと。

※終業後に 現金（売上現金、つり銭）の金庫保管、金庫施錠を行うこと。

- (2) 定休日 土曜・日曜・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)
 但し、お盆と春・秋の彼岸期間中の土曜・日曜・祝日については、営業日とする。

※令和6年度の予定

お盆：令和6年8月10日(土曜)～15日(木曜)

秋彼岸：令和6年9月20日(金曜)～24日(火曜)

春彼岸：令和7年3月18日(火曜)～23日(日曜)

なお7年度及び8年度の日程については、それぞれ前年度に決定する。

12 緊急事態発生時等の対応(業務時間外を含む)

- (1) 事故等の緊急事態発生時には、直ちに応急措置をとるとともにセンターに報告し、指示を受けなければならない。また、大雨、強風、大雪等の事前に把握が可能な異常気象については、その情報収集に努めなければならない。
- (2) 地震等の事前に把握が困難な災害が発生した場合は、業務従事者自らの安全確保を最優先とするとともに、その情報収集に努め、安全確保された際には、直ちに墓園内を巡回して、利用者の状況を把握し、必要に応じて避難誘導等を行うこと。
 また、墓園施設の被災状況を把握し、センターに報告し指示を受けなければならない。なお、揺れが大きな場合は特に余震等に十分注意して行うこと。
- (3) 墓園内において、事故、火災、事件等が発生した場合は、直ちに関係機関に通報し、迅速に初動対応を行い、センターへ報告すること。なお、後日、事故等報告書をセンターに提出しなければならない。
- (4) 緊急時連絡体制は情報の伝達が途切れることがないように十分留意すること。

13 事務所の設備・備品等

- (1) 神戸市から事務所の運営のために必要なものとして、貸与する設備・備品(事務機器・什器・事務用品)については下表のとおりとし、使用料は無償とする。また、事務所での業務に必要な光熱水費・電話料金(受託者が自身で調達するネットワーク環境に関する通信費を除く)は、神戸市の負担とする。
- ・関係先との連絡用及び園内移動用車両は受託者で確保し、任意保険に加入しておくこと
 - ・事務処理用パソコンは別途受託者で調達し、ネットワーク環境に関する通信費は受託者で負担すること
 - ・神戸市から貸与する備品・設備は、本業務履行場所以外への持ち出しや、所定の利用目的以外の使用を禁止するとともに、毀損・紛失等が生じないように最大限の注意を払って管理を行うこと
 - ・本契約終了後、他の事業者が業務を引き継ぐ場合は原状復旧すること。ただし、受託事業者が配備した備品等を、神戸市承諾のうえ次事業者との合意に基づき引き継ぐ場合はこの限りでない
 - ・神戸市から貸与した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシールの貼付等の手段を講ずること

ファシリティ	事務用机および椅子 従事者用ロッカー 電話機およびFAX 複合機 墓園管理システム用専用端末(ノートパソコン) 鴨越墓園6台 舞子墓園2台 西神墓園2台 レジスター
--------	--

- (2) 受託者が業務実施に必要な消耗品類は受託者の負担とする。
- ・事務所で使用する文具類、石鹼、ゴミ袋、コピー用紙など
 - ・使用者等の連絡に使用するための郵便切手
 - ・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)
 - ・事務所内の日常の清掃は受託者で行うこと

14 通勤用・業務用車両の駐車等

- (1) 鶴越墓園管理事務所及び舞子墓園管理事務所については、原則、公共交通機関を利用した通勤を行うこと。ただし、駐車スペースに余裕がある場合に限り、本市から許可を得て必要台数分を使用できる場合がある。この場合は、以下の使用料を本市に支払うこと。

- ・自動車 月額 3,500 円/台
- ・バイク・原付 月額 700 円/台
- ・自動車及びバイク・原付 月額 3,500 円/台

※当該従業員が、本市の要件に準じて身体障害等により通勤用車両を用いなければ通勤が困難であると認められる場合は、使用料を減免(無償)とする。

また、西神墓園管理事務所については、公共交通機関による来園が困難なため、従業員の自家用車での通勤と墓園内への駐車を認め、駐車料金は徴収しない。

また、センターや金融機関等への移動や墓園内の状況確認などに使用する業務遂行上必要な業務用車両の駐車は認める。この場合、業務用車両の駐車料金は徴収しない。

- (2) 受託者は、上記(1)の駐車車両の台数、車両番号、使用者等について、予めセンターに届け出て、了承を得ること。駐車場所については、センターの指示に従うこと。

15 守秘義務

受託者及び業務従事者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、条例、電子計算機処理に係るデータ保護管理規程(平成17年5月神戸市訓令甲第3号)及び神戸市情報セキュリティポリシー(<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>)、その他関係法令等を遵守するとともに、個人情報の取扱いには十分注意し、委託業務上知り得た情報及び委託業務執行上に知り得た情報はいかなるものも他に漏らしてはならない。また、本業務を履行する目的以外に利用してはならない。本契約が解除された後、または完了した後も同様とする。

16 業務執行体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、繁忙期を含めた業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、必要に応じて墓園間の応援体制をとるなど、効果的かつ効率的な運営が可能は体制を構築すること。

- (1) 受託者は、墓園管理事務所ごとに、勤務する業務従事者の中から業務を総括する「責任者」を定めるとともに、鶴越墓園管理事務所にはそれら「責任者」を取りまとめる「総括責任者」を配置すること。また、各責任者の住所、氏名、連絡先を契約締結後速やかに神戸市に届け出ること。
- (2) 受託者は、各墓園での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、神戸市との本契約にかかる協議に対応する権限を総括責任者に与えること。ただし、神戸市の承諾を得て総括責任者以外の者をこの任にあたらせることを妨げない。
- (3) 受託者は、業務従事者の休憩を交代で取得させる等により、事務所内に業務従事者が不在とならない対策を講じること。
- (4) 業務従事者は、原則として受託者において直接雇用することとする。ただし、業務従事者の傷病

や急遽の業務増に対応するため、神戸市の承諾を得て人材派遣を得ることを妨げない。

- (5) 業務従事者は、業務に適した服装をするとともに、執務中は受託者の社員証等の身分証明書を携帯し、所属・名前がわかる名札を着用すること。

17 業務の引継ぎ

(1) 現行の事業者からの引継ぎ

神戸市は、本業務に関する引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。

(2) 本業務終了の際に事業者変更が生じた場合の引継ぎ

神戸市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託事業者及び新たな事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合は、受託事業者は、当該業務の開始日までに、業務マニュアル及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し引継ぎを行うものとする。なお、契約期間中に収納した手数料等については、当該契約期間の受託事業者が所定の期日までに指定金融機関等へ払い込むこと。

(3) 費用負担

引継ぎにかかる費用は、新旧事業者それぞれが負担するものとする。

18 再委託

受託事業者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体として委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、神戸市に事前に書面による承諾を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

19 委託料の見直し

令和7年度以降の委託料について、一定程度以上の物価変動や賃金上昇および業務量の変動があると神戸市が認める場合は、両者協議のうえ委託料の見直しを行う。その際、内訳等詳細に記した費用の積算根拠を受託事業者から提示すること。

また、10に定めるサービス水準を満たさず改善の見通しが立たない状況が生じた場合は、神戸市から減額について提案する場合がある。

20 その他

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たって、第三者に危害を与えないよう、また神戸市の施設、設備、備品に損害を与えないよう適切な措置を講じなければならない。また、本契約の履行に際し、神戸市及び神戸市以外の第三者に対して損害を与えた場合は、受託者が責任を負い、損害を賠償するものとする。

- (2) 受託者及び業務従事者は、墓園手数料収入等、公金の収納に関しては、善良なる管理者の注意義務をもって、誠実に実施すること。

- (3) 受託者は墓園手数料の徴収事務が円滑に行われるよう常に一定の釣銭準備金を用意すること。

- (4) 業務従事者は、墓園内に日常携行品以外の私物を持ち込んで서는ならない。

- (5) 業務従事者の勤務態度が不良で改善が見込めない場合は、受託者に交代を求めることがある。

- (6) 受託者は、業務を履行するにあたって、作業関係諸法その他関係法規を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

- (7) 神戸市は、本契約の履行に際し、受託者の業務従事者に事故やそれに伴う損害が生じた場合、神

戸市に故意または重大な過失がない限り、賠償責任を負わないものとする。

- (8) 受託者の責めに帰すべき事由により本業務を履行できなかった場合のほか、正当な事由なく本業務を履行しなかった場合、関係法規等に違反した場合、その他受託者の行為により神戸市の信用を著しく失墜させたと認められる場合は、本契約の解除その他必要な措置を講じることができるものとする。
- (9) 本業務について、法令の改廃や、神戸市の施設の改変等やむを得ない事情で変更が生じる場合、速やかに神戸市と受託者が別途協議の上、本契約の変更・見直し等を行うこととし、受託者はその変更内容等に従って業務内容を変更しなければならない。
- (10) 業務実施にあたっては、受託者の不注意により生じた故障・破損及び事故等は、一切受託者において責任をもって処理すること。
- (11) 神戸市委託契約約款に定められた事項について、遵守すること。
- (12) 本業務開始後、受託者は、月1回程度、神戸市と会議を開催し、本業務遂行のために必要な情報連絡、状況確認等を行うこと。
- (13) 本業務の成果物は、以下のとおりとする。印刷物の書式、成果品の提出方法等については神戸市と協議の上、決定する。
- ①提出物
- 1) 業務実施計画書（実施組織体制、緊急時連絡体制、業務従事者への教育・研修方針など）
 - 2) 業務報告書（本業務の実施報告）
 - 3) 業務マニュアル
- ②提出期限
- 1) 業務実施計画書：契約締結後1週間以内
 - 2) 業務報告書：各年度終了後1週間以内
- (14) この仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、神戸市、受託者協議の上、決定する。

【参考】

1 事務処理件数の状況及び切手交付数（注釈あるものを除き令和3年度及び4年度実績）

(1) 鶴越墓園管理事務所

①各種申請(使用許可申請、承継申請、埋蔵証明申請、改葬許可申請)

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約3,000件	約3,400件
取扱手数料	約1,300千円	約1,300千円

②各種届出(埋蔵・収蔵届、本籍・住所変更、返還届、施工届)

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約4,100件	約5,000件

③各種申請（合葬墓：使用許可）

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約1,300件	約1,300件

注：令和5年度は大幅に増加し約2,000件の見込み

④電話問い合わせ

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約90件/日	(データなし)

注：令和5年度は繁忙期で約130件/日

⑤来園者からの問い合わせ

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約30件/日	(データなし)

⑥切手（墓地使用者との連絡などに使用。令和4年度実績。）

- ・84円切手 約1,010枚/年度
- ・94円切手 約140枚/年度
- ・120円切手 約40枚/年度
- ・140円切手 約60枚/年度
- ・205円切手 約10枚/年度
- ・2円切手 約150枚/年度
- ・5円切手 約170枚/年度
- ・10円切手 約290枚/年度

(2) 舞子墓園管理事務所

①各種申請(承継申請、埋蔵証明申請、改葬許可申請、納骨壇更新)

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約490件	約490件
取扱手数料	約590千円	約600千円

※取扱手数料には納骨堂の年間使用料を含む。

②各種届出(埋蔵・収蔵届、本籍・住所変更、返還届、施工届)

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約870件	約940件

③納骨堂遺骨保管(搬入、搬出、引渡)

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約1,060件	約1,080件

④電話問い合わせ

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約20件/日	(データなし)

⑤来園者からの問い合わせ

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約10件/日	(データなし)

⑥切手（墓地使用者との連絡などに使用。令和4年度実績。）

- ・84円切手 約180枚/年度
- ・92円切手 数枚/年度
- ・205円切手 数枚/年度
- ・2円切手 約20枚/年度
- ・10円切手 約50枚/年度

(3) 西神墓園管理事務所

①各種申請(承継申請、埋蔵証明申請、改葬許可申請)

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約360件	約400件
取扱手数料	約180千円	約180千円

②各種届出(埋蔵・収蔵届、本籍・住所変更、返還届、施工届)

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約910件	約800件

③電話問い合わせ

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約20件/日	(データなし)

④来園者からの問い合わせ

年度	令和3年度	令和4年度
取扱件数	約10件/日	(データなし)

⑤切手(墓地使用者との連絡などに使用。令和2年度実績。)

- ・84円切手 約260枚/年度
- ・92円切手 約90枚/年度
- ・120円切手 約20枚/年度
- ・205円切手 約50枚/年度

(4) 特記事項

7月から10月については、新規墓地の申込み受付および年間使用料の請求を行っており、申請書類や問い合わせが集中する傾向にある。

上記(1)から(3)の実績については、年度を通じての数値を記載しているが、繁忙期はその他の時期に比較しておよそ1.5倍から2倍程度の申請・問い合わせが寄せられる。

2 配置人員

本業務に従事する配置人員を参考に示す。

(1) 鶴越墓園管理事務所

令和4年度(神戸市による運営)	令和5年7月以降(委託事業者による運営)
正規職員 1名(週5日勤務)	フルタイム 3名(※週5日換算)
再任用職員 1名(週4日勤務)	パートタイム 2名(※週5日換算)
会計年度任用職員2名(週4日勤務)	派遣社員 2名(※週5日換算)
// 2名(週3日勤務)	※繁忙期には本社より応援あり

(2) 舞子墓園管理事務所

令和4年度(神戸市による運営)	令和5年7月以降(委託事業者による運営)
正規職員 1名(週5日勤務)	パートタイム 3.6名(※週5日換算)
再任用職員 1名(週4日勤務)	
会計年度任用職員1名(週4日勤務)	
// 2名(週3日勤務)	

(3) 西神墓園管理事務所

令和2年度(神戸市による運営)	令和5年7月以降(委託事業者による運営)
正規職員 1名(週5日勤務)	パートタイム 2名(※週5日換算)
会計年度任用職員2名(週4日勤務)	