

令和3年度 中央斎場の受付業務等委託仕様書

本仕様書は、京都市が業務を所管する京都市中央斎場（以下「中央斎場」という。）の受付業務等について、以下の基本方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

基本方針

- 1 適切・丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
- 2 効率的かつ効果的な運営
- 3 安定的かつ円滑な運営

1 総則

- (1) 受託者においては、中央斎場が故人と遺族とが共に過ごす最後の空間であり、本件業務が衛生環境を保持する観点から非常に公共性が高く、片ときの停滞も許されない極めて重要な業務であることを十分理解し、適切で丁寧な対応ができるよう、受託前における業務習熟のための研修や、習熟するまでの間の十分な体制の確保など、受託業務を正確、迅速、的確かつ円滑に遂行できるよう、万全の体制で対応しなければならない。また、必要に応じて関係機関へ連絡、確認するとともに、その知識や経験を共有するなどして対応の標準化を図るとともに、委託業務に係る品質の向上に努めなければならない。
- (2) 受託者は、労働基準法等の関係法令及び京都市契約事務規則を遵守のうえ、本仕様書に基づき業務を遂行しなければならない。

2 委託事項

- (1) 受付業務に関すること。
- (2) 証明書発行業務に関すること。
- (3) 問合せ対応に関すること。
- (4) その他の付随業務に関すること。

3 業務内容

- (1) 受付業務
 - ア 中央斎場に到着した遺族等からの申請手続の受付
 - イ 「死体埋・火葬許可証」、「斎場使用許可申請書1号様式」及び使用料の受領
 - ウ 「死体埋・火葬許可証」の死亡（分娩）年月日時（24時間経過）の確認
 - エ 「死体埋・火葬許可証」への火葬証明及び写しの作成
 - オ コントロール室（集中監視室）等からの指示による使用ホールの案内
 - カ 故人や家名の札の確認
 - キ 火葬終了後の収骨室の案内
 - ク 収骨の終了後、火葬証明が記載された「死体埋・火葬許可証」と領収書の返却
 - ケ 中央斎場使用料及び手数料の還付・追徴等の使用料収入及び手数料収入業務、中央斎場使用料

及び手数料の減免申請手続業務

(2) 証明書発行業務

ア 受付時の証明書等の発行（再掲）

「死体埋・火葬許可証」への火葬証明

イ ア以外の証明書等の発行

(ア) 遺族等からの申請に伴う火葬証明書又は分骨証明書の発行

(イ) 申請者と死亡者の関係や使用目的等の確認，火葬簿の確認

(ウ) 手数料収入の受領と領収書の交付

(3) 問合せ対応

ア 告別ホールでの読経を希望される場合の「参勤僧」の案内

イ 改葬業務

(ア) 遺族が，医療衛生センター又は各区役所・支所の医療衛生コーナーで改葬申請を行うに当たり，申請書に火葬日や火葬場所の記入を要するため，故人についての問合せに対する調査・教示

(イ) 改葬許可決定後，埋葬形態を土葬から火葬へ変更する場合に改葬に伴う火葬申請に対する火葬の受付と使用料の受領

ウ 各種問合せ

(ア) 中央斎場に関すること。

(イ) 火葬（一般的な質問）に関すること。

(ウ) 関連施設（深草墓園・市営墓地・各区医療衛生コーナー・区市民窓口業務）に関すること。

(エ) 改葬許可に関すること。

エ 他機関への取次業務

中央斎場の本来の業務ではない問合せや苦情があった場合，可能な限り他機関へ取り次ぐ。

(4) その他の事務

ア 予定表等作成事務

次の日の出棺予定のFAX連絡から，業務表（火葬当日の時間帯別出棺予定者名簿），時間帯出棺数予定表（喫茶室・参勤僧へ配布），ホール待ち表，名札・家札の作成

イ 火葬状況報告書へのデータ入力業務

前日火葬分の火葬許可証の写しを参照し，火葬済の故人のデータ（名前，性別，本籍地，死亡地，生年月日，死因，火葬日）の入力（月毎に報告）及び火葬許可証の写しの簿冊への綴じ込み

ウ 日締め業務（使用料収入及び手数料収入業務補助，斎場使用許可決定）

(ア) 「中央斎場業務日報」の作成

(イ) レジと申請書を突き合わせ，申請者数の確認及び金額確認

(ウ) 「収納金日計報告書」，「調定兼収入簿」及び「斎場使用許可決定書」の作成

(エ) 収納金額の報告及び現金の金庫保管

(オ) 日締め後の書類の簿冊への綴じ込み

(カ) 出納補助簿への記載，金融機関の納付依頼書の作成

(キ) 市外利用者数の報告

- (ク) 翌平日開場日の朝、収納機関にて収納金を収納
- エ 月締め業務
 - (ア) 「中央斎場業務月報」の作成
 - (イ) レジ及び月報、料金後納の申請書と突き合わせ、申請者数の確認及び金額確認
 - (ウ) 本市への月報の写し及び料金後納の申請書の引継ぎ
 - (エ) 四半期報・半期報のファイルに月報データの入力
 - (オ) 月締め後の書類の簿冊への綴じ込み
 - (カ) レストラン関係の水道・ガス・電気メーター、自販機（1階、2階）の電気メーター、KDDI携帯電話基地局の電気メーターの指示数の記録と報告
 - (キ) その他、四半期報、半期報、年報の作成
- オ メンテナンス業者・施設維持管理業務委託業者等の対応
- カ 産業廃棄物管理票作成事務を含む産業廃棄物処理業者（主に使用済み焼骨鉄板の処理業者）への対応
- キ 施設内の必要な物品、遺族用の茶、葬具、清掃用具等の雑貨の発注及び在庫管理及び報告

4 業務体制

(1) 業務体制

- ア 受託者は、委託業務の遂行を総括する者（以下「業務主任者」という。）を定める。
- イ 受託者は、受託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定める。
- ウ 業務主任者は、常に業務の全体を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な進ちょくに努める。
- エ 本市から業務遂行に関する指示を行う場合、業務主任者が勤務する時間帯については、業務主任者又は受託者に対して行うこととし、業務主任者が勤務していない時間帯については、受託者に対して行うこととする。
- オ 業務従事者は、本業務の遂行に必要な知識と経験を豊富に有する者とする。
- カ 業務従事者は、来場される遺族等に不快感を与えないよう、接客応対に必要な話術、接客術を会得した者とする。
- キ 受託者は、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、業務主任者及び業務従事者の変更時においても業務の遂行に支障のないよう、事前及び業務中の教育を万全に行う。
- ク 受託者は、業務主任者、業務従事者を指定するときは、事前に本市に氏名等の届出を行う。
- ケ 受託者は、法令の定めるところにより、業務に支障のないよう、必要な休憩時間及び休暇を交替で取得させる。
- コ 受託者は、特別な対応のため、本市から業務従事者の増員及び配置、時間延長等の要請があったときは、協議のうえ誠実に対応することとし、対応に係る経費は委託料に含む。

(参考事例)

- ・繁忙対策として、年末最終開場日の受付時間を延長する場合
- ・新型コロナウイルス感染症等により亡くなられた方の火葬を、午後7時以降に行う場合

(2) 年間配置体制

受付時間帯は原則3名体制とする。

友引日明け及び繁忙期は繁忙時間帯の応援分として、0.5人分(4時間)を加え、閑散期は0.5人分(4時間)を減じた配置とする。

※年間日数は令和元年(閏年)度
実績

	①友引日(月約5回)		繁忙期		通常期
	休場日 (月3回+ 1/1)	閑散期 (月2回)	②友引・休 場日翌日 (月約5回)	12~3月の ①・②以外	4~11月の ①・②以外
人員換算(人)	0	2.5	3.5	3.5	3
年間日数(日)	37	24	62	79	164
延べ換算	0	60	217	276. 5	492
延べ換算合計	0	1,045.5人・日			

(説明)

- ・休場日…元旦と月に約5回ある友引日のうち3回を休場日としている。
- ・閑散期…月に約5回ある友引日のうち休場日以外は開場しているが件数は少ない。
- ・繁忙期…月に約5回ある友引日及び休場日の翌日は、他開場日と比して件数が約1.4倍に増加する。また、12月～3月(友引日と友引及び休場日の翌日を除く)も件数が多い。
- ・通常期…4月～11月(友引日と友引翌日を除く)。

(3) 勤務時間

通常勤務：午前9時～午後6時(8時間勤務(休憩1時間))

※休場日明けは、準備作業が間に合わない場合、早めの出勤が必要な場合がある。

繁忙時間帯：午前11時～午後3時(4時間)

5 市民対応・服务等

- (1) 業務主任者及び業務従事者は、本件業務の遂行にふさわしい制服を着用する。なお、制服は受託者で用意する。
- (2) 業務主任者及び業務従事者は、言葉づかい・所作等、常に丁寧な対応を行い、齋場施設としてふさわしい職場を保つ。
- (3) 業務主任者及び業務従事者は、遺族をはじめとする来場者に不快感を与えないよう、華美な爪やアクセサリー、茶髪は控え、常に品位ある身だしなみを保つ。
- (4) 業務主任者及び業務従事者は、業務遂行中は名札を着用する。
- (5) 業務主任者及び業務従事者は、業務に不要なものは持ち込まず、職務に専念する。

6 委託料の支払い

委託料は、毎月、年間委託料の1/2分の1を受託者の請求に基づき支払う。

1円未満の端数が発生する場合は、最終の委託料に端数を加えて支払うこととする。

7 費用の負担

委託業務を遂行するに当たり、業務従事スペース、備品、消耗品、電気等については、すべて受託者の責任と負担で準備すること。また、本市の財産を使用する場合は、別途賃貸借使用契約を締結すること。ただし、軽微なものについてはこの限りでない。

8 契約期間満了時等の取扱いについて

(1) 受託者は、貸与を受けた機器、資料等を受託終了までに本市に返還すること。

なお、貸与されたものについて、受託者の責めにより機能が損なわれた又は使用に支障が生じた場合、それらの回復に係る費用を本市に支払うこと。

(2) 受託者は、引継書として、処理の進捗状況が分かるもの、その他特に注意が必要な事項を受託終了までに本市に引き渡し、引継ぎを行うこと。

なお、本市に対する引継ぎの際、次期受託者が同席する場合がある。

9 守秘義務等

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、以下のとおり、情報保全を徹底すること。

(1) 故意、過失を問わず、業務に関連する情報について、漏えい、滅失、棄損、改ざん、又は盗難等があってはならない。また、委託業務以外の目的で使用すること、本市の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(2) 受託者は、個人情報及びシステムを取り扱うに当たり、本市の個人情報保護条例、京都市高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規定及び京都市情報セキュリティ対策基準並びに京都市情報セキュリティ運用手順を遵守すること。

(3) 受託者は、委託業務の遂行上知り得た秘密を漏らすことがあってはならないほか、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても漏らしてはならない。

なお、受託者は、委託業務開始に際し、秘密保全の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を本市に提出すること。

(4) 受託者は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事後処理等により、情報保全ができなかった又は保全できていない可能性が生じた場合、直ちに本市に報告し（報告書の提出）、必要に応じて本市の指示に従い対応すること。

なお、この場合に生じた費用は受託者が負担することとする。

10 留意事項

(1) 受託者は、委託業務を遂行するに当たり、「京都市中央斎場条例」、「京都市中央斎場条例施行規則」等に従い、適正に業務を行うこと。

(2) 受託者は、本施設が公の施設であることに鑑み、常に公平、公正な態度で委託業務を遂行しなけ

ればならない。遺族や施設利用者，葬祭業者等から誤解を招くような行為，とりわけ，心づけなど金品等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。

- (3) 受託者は，全般にわたり，遺族への接遇，遺族の感情への配慮，遺族とのトラブル，場内での安全，事故防止に十分気を付けること。
- (4) 受託者は，特に氏名の間違いや，現金收受の際の事故を防止するため，ダブルチェックの体制を取るなど十分に注意すること。
- (5) 受託者は，業務執行に当たり，不適切な事務処理や事故及びその他取扱いについて疑義が生じた場合は，直ちに本市へ報告し，協議すること。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については，本市と受託者が協議のうえ，これを決定するものとする。