

# 「京都市樹木型納骨施設使用者募集等」企画・運営業務 仕様書

## 1 委託業務の名称

「京都市樹木型納骨施設使用者募集等」企画・運営業務

## 2 委託業務の目的

京都市樹木型納骨施設の使用者募集に関する一連の業務を円滑に実施するため、募集パンフレットの作成、インターネット申込みの構築・運用、市民等からの問合せ対応（コールセンターの設置）、申込受付業務、公開抽選会の企画・実施、当選者の資格審査、データ入力等、使用者の募集から決定までの一連の業務について、企画・運営することを目的とする。

## 3 委託業務の概要

### (1) 契約期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

### (2) 業務時間

原則として、平日午前9時から午後5時までとする。

ただし、必要に応じて受託者の判断により午後5時以降も可能とする。

※電子メールは、24時間受信とする。

### (3) 委託業務の概要

ア 募集パンフレット（申込書類を含む。）の作成

イ インターネット申込みの構築・運用

ウ 市民等からの問合せ対応（コールセンターの設置等）

エ 申込受付業務（申込書類の受付・仕分・分類整理、受付番号通知作業を含む。）

オ 公開抽選会の企画・実施

カ 抽選結果の通知

キ 当選者の資格審査及び使用予定者決定通知書の送付

ク データ入力（①全申込者リストの作成、②本市が保有する台帳システムへの当選者データ入力用リストの作成）

ケ 使用許可書の送付

コ その他（各種発送業務等）

### (4) 履行場所

ア 問合せ対応業務については、本市と協議のうえ、受託者において本市内に専用の執務室を確保し、業務を行うこと。なお、対面での問合せ対応も可能とすること。

イ 公開抽選会については、本市と協議のうえ、受託者において会場を確保し、実施すること。

ウ 申込書類の仕分・分類作業等については、個人情報取扱いに留意したうえで、受託者において作業室を確保すること。

## (5) スケジュール (予定)

| 日程                         | 内容   |
|----------------------------|--|
| 契約の日～7月末頃                  | 募集パンフレット作成, インターネット申込みの構築  |
| 8月上旬                       | 募集広報・募集パンフレット配布開始  |
| 9月上旬～下旬                    | 申込受付, 申込者への受付番号通知 (随時)   |
| 10月上旬頃                     | 抽選非対象者への応募結果 (当選) 通知<br>資格審査に必要な書類を送付                                    |
| 10月下旬頃                     | 抽選対象者公開抽選会   |
| 10月下旬頃～                    | 抽選対象者応募結果 (当選, 落選) 通知<br>当選者に対しては, 資格審査に必要な書類を送付                         |
| 10月上旬頃～12月中旬頃              | 資格審査 (当選者からの資格審査書類の返送)   |
| 12月下旬                      | 本市が保有する台帳システムへのデータ入力用リストの作成  |
| 翌年1月上旬 (使用料の納入期間: 概ね1箇月程度) | 資格審査合格者に対し「使用予定者決定通知書」及び使用料の「納入通知書」を送付<br>失格者に対し「失格通知書」を送付               |
| 翌年2月中旬                     | 「使用許可書」「使用の手引」の送付 (使用料が納入済みの方について, 発送準備が整い次第順次発送する。)<br>失格者に対し「失格通知書」を送付 |

※その他業務の進捗等により, スケジュールは変更する可能性があります。

## (6) 募集枠 (予定)

| 申込区分                                    | 募集数  |
|---|--|
| 遺骨申込み (1体) (市内・市外)                      | 600体<br>※今後, 本市において区分ごとに募集数を設定する。<br>※資格審査での不合格者や手続中の辞退等を考慮し, 当初の当選者数は700体分とする予定 |
| 遺骨申込み (2体) (市内・市外)<br>※遺骨1体・生前1名の組合せを含む |  |
| 生前申込み (1体) (市内のみ)                       |  |
| 生前申込み (2体) (市内のみ)                       |  |

## (7) 消耗品

## ア 用紙

応募者への通知書類については, 原則, 受託者において用意すること (各種通知書等の様式は本市が定めて提示するが, 作成・発送は, 原則として受託者において行うこと。)

ただし, 使用料の納入通知書及び使用許可書については, 全て本市が作成す

るが、発送は受託者において行うこと。

イ 封筒

送付用・返信用ともに受託者が全て用意する。

ウ その他

業務に必要なボールペン等の消耗品については、全て受託者において用意すること。

(8) 郵送代金

ア 受付番号通知，抽選結果通知，使用予定者決定通知・納入通知書，使用許可書等の郵送代金

申込者への連絡のための郵送代金については、一旦受託者において負担したうえで、契約期間満了時に見積金額から実績に応じて精算することとする。

また、インターネット申込みの方への受付番号通知と抽選結果通知は、メールにより行うことを想定している。

イ 申込書類切手代不足により一時的に使用する切手

一時的に受託者において用意し、後日申込者から受託者が回収することとする。当該経費については、本市は負担しない。

(9) 問合せ対応業務等の作業室の確保

作業室の確保に当たっては、事前に本市と協議したうえで確保すること。

ただし、個人情報保護の観点から、施錠が出来る部屋であること。

また、申込者からの書類を保管する必要があるため、広さにも留意すること。

(10) 事務備品

業務に必要な事務机，椅子，パソコン，電話機及び電話回線等は、全て受託者において用意すること。

個人情報を取り扱うパソコンは、外部と物理的に遮断すること。また、パソコンの保管方法や業務終了時のハードディスクの取扱いについては、本市と協議すること。

なお、パソコンの外字の取扱いについては、本市と協議すること。

(11) 個人情報の取扱

受託者は、「プライバシーマーク」((一財)日本情報経済社会推進協会によって指定された機関が付与するもの)を取得しているなど、個人情報の適正な取扱いについて組織的に取り組んでいること。

受託者は、本業務で得た個人情報については、不適正な使用，紛失，流出がないよう，最大限の注意を払うこと。

(12) 市民対応

受託者は、本業務が公務の一環を担っていること，また，個人情報を取り扱うことを常に意識し，正確かつ丁寧な市民対応及び書類の管理を心掛けること。

(13) 墓地埋葬等に関する法律の知識について

事前に，委託業務の遂行に必要な墓地埋葬等に関する法律や，条例及び条例施行規則等を確認すること。また，過去の樹木型納骨施設使用者募集受付業務について，実績や問合せ内容等を確認し，令和3年度の業務の参考にすること。

受託者は、従業員間で知識・技術レベルの平準化に務めるよう、必要に応じて研修等を実施すること。

(参考図書等)

- ・ 逐条解説 墓地、埋葬等に関する法律 第3版(第一法規)
- ・ 京都市深草墓園条例及び同条例施行規則
- ・ 京都市市営墓地条例及び同条例施行規則
- ・ 令和2年度京都市深草墓地使用者募集の御案内
- ・ 令和2年度京都市深草墓園樹木型納骨施設使用申込みのしおり等

(14) 新型コロナウイルス感染症対策について

国及び市域における新型コロナウイルス感染症対策の実施状況に応じ、適宜、業務内容の見直しに努めるとともに、個別の業務について実施困難が見込まれる場合には代替案を提案するなど、適切に対応を図るものとする。

#### 4 委託業務の実施体制

(1) 業務管理者の配置

委託業務全般を統括する管理者を配置すること。

管理者は、主に業務の運営計画の策定及び進捗管理、業務実施体制のマネジメント・指導、個人情報保護、本市との連絡調整を行う。

(2) 担当者

本市からの委託業務全般について、管理者の指示の下、遂行する。

(3) 本市への実施体制の報告

管理者については、委託契約の締結後、速やかに本市に報告すること。

#### 5 委託業務の実施計画の策定

受託者は、委託契約の締結後、本市と協議のうえ、①業務実施体制、②業務方針・計画、③業務フローチャート(各業務の手順等を示したもの)、④スケジュールを本市へ提出すること。

#### 6 委託業務の内容

(1) 募集パンフレット(申込書類を含む。)の作成

A4判、縦長、両面フルカラー、3,500部を想定

デザイン、形式、頁数等の具体的な仕様については、本市と協議すること。

(2) インターネット申込みの構築・運用

インターネット申込みが可能となるよう、京都市樹木型納骨施設の申込専用ホームページを構築し、令和3年度の利用者募集に活用すること。

ホームページの運用に当たっては、本市職員が更新できるようマニュアルを作成すること。

本業務委託において構築したホームページの著作権については、原則として本市に帰属する。

(3) 市民等からの問合せ対応(コールセンターの設置等)

ア 期間

令和3年8月上旬頃から令和4年2月28日までの間の平日午前9時から午後5時

イ 人員配置等

コールセンターに専用回線を設置し、適切な回線数を確保し、常時1名以上の人員を配置すること。

ウ 誠実かつ丁寧な対応

市民等からの問合せに対しては、誠実かつ丁寧に対応すること。

コールセンターでの対応が困難な場合については、医療衛生企画課と対応を協議すること。

エ 対面及びメールでの問合せ

対面及びメールでの問合せについても、受託者において対応できる体制とすること。

(3) 申込受付業務（申込書類の受付・仕分・分類整理等を含む。）

ア 申込書の受付・分類・整理，受付番号通知作業等及びこれらに付随する作業を行う。なお，受付番号の通知作業については，申込受付後速やかに行うこと。

イ 申込者名簿（データファイル）の作成

全申込者について，申込番号，郵便番号，住所，氏名，振り仮名，生年月日（生前申込みのみ），電話番号，埋蔵者（生前申込みの場合は埋蔵予定者。以下同じ。），埋蔵者振り仮名，埋蔵者生年月日（生前申込みのみ），申込者との続柄，当選・落選の別，資格審査結果，送付先住所，送付先氏名，備考（コールセンターへの問合せ記録）などのデータを入力する。

なお，申込者名簿については，入力ミス等を防止するために2重チェックを行うこと。

ウ 定員割れによる抽選非対象者について，申込結果（当選）を通知する。

(5) 公開抽選会の企画，実施

公開抽選会の日時，会場，進行等を本市と協議したうえで，開催・運営すること。

公開抽選会当日は，来場者誘導や進行等のため，適切な数の人員を配置すること。

なお，定員割れにより公開抽選会を実施しなかった場合は，会場キャンセル料など，準備に要した経費を除く減額分の費用について，契約期間満了時に精算することとする。

(6) 抽選結果の通知

抽選対象者について，抽選結果（当選，落選の別）を通知する。

(7) 当選者の資格審査及び使用予定者決定通知書の送付

ア 当選者（抽選非対象者全員及び抽選対象者のうち公開抽選会で当選した者）に対して，資格審査案内書類を送付する。資格審査案内書類には，返信用封筒を同封する。

イ 当選者から資格審査に必要な書類が返送された後，速やかに資格審査を実施すること。資格審査に当たっては，2重チェックを行うこと。書類に不備がある場合には，当選者に連絡し，修正を求める等の対応を行うこと。

なお、資格審査において、資格を満たさない方がいた場合には、本市に報告すること。

ウ 資格審査において、資格要件を満たしたことを確認できた当選者は、使用予定者とし、使用予定者決定通知書を送付する。資格要件を満たしていない当選者には、失格通知書を送付する。

使用予定者決定通知書及び失格通知書には、記載誤りがないか2重チェックを行うこと。

使用予定者決定通知書には、本市が作成・発行する使用料の納入通知書を同封すること。

(8) 本市が保有する台帳システムへのデータ入力

使用予定者については、本市が保有する台帳システムへの入力用のリストを作成すること。

入力する項目は、申込番号、申込区分、郵便番号、住所、使用予定者氏名、振り仮名、生年月日（生前申込みのみ）、電話番号、使用許可番号、許可年月日、埋蔵者（生前申込みの場合は埋蔵予定者、以下同じ。）、埋蔵者振り仮名、埋蔵者生年月日（生前申込みのみ）、申込者との続柄、備考等を想定している。

(9) 使用許可書の送付

使用料の納入が確認できた方から、本市が発行する樹木型納骨施設使用許可書を送付する。使用料の納入が確認できなかった場合、失格通知書を送付する。

## 7 成果物の提出

| 提出物          | 提出日      | 提出部数 |
|--------------|----------|------|
| 事業報告書（紙媒体）   | 令和4年3月下旬 | 5部   |
| 事業報告書（電子データ） | 令和4年3月下旬 | 1部   |

※事業報告書には、コールセンターの対応記録を盛り込むこと。