

令和7年度 千葉市斎場の管理に関する事業計画書

1 代表法人等名

① 法人等名	富士建設工業株式会社
② 所在地	新潟県新潟市北区島見町 3307 番地 16
③ 代表者名	代表取締役 鳴海 利彦

2 担当者連絡先

① 担当者部署名	富士建設工業(株) 東京支店 営業部
② 担当者名	中村 義彰
③ 担当者電話番号	04-2997-5333
④ 担当者 FAX 番号	04-2997-5337
⑤ 担当者 E-mail	nakamura.yoshiaki@fuji-const.jp

③ 担当者部署名	千葉グローブシップ株式会社 営業部
④ 担当者名	柳萬 郁郎
⑥ 担当者電話番号	043-221-6336
⑦ 担当者 FAX 番号	043-227-3190
⑧ 担当者 E-mail	ryuman@chiba-gs.co.jp

3 管理方針

(1) 基本方針

- ・千葉市斎場は（以下、本施設）は、様々な心情の方々が数多く訪れる社会的に極めて重要な施設です。その中で、指定管理者には、**故人の尊厳**を守り、遺族等の心に寄り添った**究極の接遇と施設の長寿命化**が求められます。
- ・また、本施設は『墓地、埋葬等に関する法律（以下、墓埋法）』における「火葬を行うための施設」であり、火葬場の管理については、同法で「国民の宗教的感情に適合し、かつ公衆衛生その他公共の福祉の見地から支障なく行わなければならない」と規定されています。
- ・このことを踏まえ、本施設に求められる役割は、「**墓埋法に基づく管理運営**」を基本に、「遺族の心に寄り添ったきめ細やかなサービス」と「火葬炉設備の**適切かつ確実な維持管理**」を軸に**火葬を如何なる状況でも確実かつ安定的に完遂**することであると考えます。この役割を完遂するために、当グループが長年にわたり培ってきたノウハウを指定管理者として存分に発揮します。

■ 千葉市斎場コンセプト

基本方針

- 【I】 本斎場は、火葬業務を初めとする各種業務において、これまで培った運営のノウハウを活用し、千葉市と緊密な連携を図り協働体制で業務運営を推進します。
- 【II】 指定管理者制度に対応できる指揮系統・組織等を確立し、事業を推進します。
- 【III】 斎場において最も大切な設備は火葬炉設備です。炉設備メーカーである弊社は、熟練技術員のメンテナンスを定期的を実施し火葬業務を安全かつ確実にを行います。
- 【IV】 良質な施設利用環境（快適性・安全性・信頼性・利便性）を推進し、設備機器の耐久性の向上と維持管理コストの縮減に努めます。
- 【V】 会葬者の心情に配慮し、服装・言動・礼儀等接遇面に十分注意し、不快の念を与えないように、ISO9001 をベースとした職員教育、研修を定例的に行い、きめ細かいサービスの提供に努めます。
- 【VI】 業務遂行にあたっては、中立・公平性を維持するとともに、名目の如何を問わず、第三者から金品の収受またはそれらに類する行為は一切いたしません。
- 【VII】 業務マニュアルに基づいた効果的かつ効率的な運営を行い、また ISO14001 をベースとして著しい環境側面を特定し、各種の使用量、排出量の監視を徹底し、経費の縮減だけでなく、環境影響に配慮した斎場運営を心がけます。

コンプライアンス

- 【I】 各種業務の重要性を十分に認識し、「墓地・埋葬等に関する法律」、「千葉市斎場設置管理条例」、「千葉市斎場管理規則」、その他関係諸法令を遵守し、適正な業務遂行に努めています。
- 【II】 特に、下記に係る義務に関しましては、法の趣旨を十分に理解して行います。
 - ① 火葬場の管理者は、火葬の求めを受けたときは、正当な理由がなければこれを拒んではならない。（墓地・埋葬等に関する法律 第 13 条）（地方自治法 第 244 条 2 項）
 - ② 火葬場の管理者は、火葬許可証又は改葬許可証を受理した後でなければ、火葬を行ってはならない。（墓地・埋葬等に関する法律 第 14 条 3 項）
 - ③ 火葬場の管理者は、省令の定めるところにより、図面、帳簿又は書類等を備えなければならない。（墓地・埋葬等に関する法律 第 15 条）
 - ④ 火葬場の管理者が火葬を行ったときは、火葬許可証に、省令の定める事項を記入し、火葬を求めた者に返さなければならない。（墓地・埋葬等に関する法律 第 16 条）
 - ⑤ 火葬場の管理者は、毎月 5 日までに、その前月中の埋葬又は火葬の状況を火葬場所在地の市町村長に報告しなければならない。（墓地・埋葬等に関する法律 第 17 条）
 - ⑥ 住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。（地方自治法 第 244 条 3 項）

(2) 外部委託業務範囲

外部委託業務

業務名	委託先 (名称並びに住所)	委託内容等
警備業務	協和警備保障株式会社	出入監視業務、巡回業務、機械警備、夜間電話受付
残骨灰処理業務	株式会社協働管財	葬残骨灰の定期回収、処理業務、有価物返還業務
施設維持管理業務	(株) 明電エンジニアリング	蓄電池設備点検
	ナブコシステム (株)	自動ドア保守
	寒川電業 (株)	監視カメラ保守
	東西化学産業 (株)	雨水ろ過・冷却塔保守
	ドリコ (株)	井水ろ過設備保守
	(株) テラル	生物脱臭システム保守
	パナソニック産機システム (株)	冷温水発生機保守
	ジョンソンコントロールズ (株)	中央監視・自動制御装置保守
	工藤整備 (株)	空調機整備
	三工サービス (株)	ガス漏れ火災報知器保守
	川本サービス (株)	加圧給水ポンプユニット保守
	千葉総合ビルメンテナンス協同組合	消防設備点検
	〃	床・ガラス・カーペット清掃
	〃	貯水槽・雑排水層清掃
	千葉総合ビルメンテナンス協同組合	害虫防除
	東京公害防止 (株)	冷温水発生機煤煙測定
	(株) アサヒサニター	植栽管理
	三精テクノロジーズ (株)	エレベーター保守 6 台
	ダイコー (株)	エレベーター保守 4 台

(3) 管理運営の執行体制

■ 4つの事業部門に区分した運営体制

- ・ 管理運営の執行体制として、「受付事務部門」、「運営業務部門」、「施設維持管理部門」、「待合清掃部門」の4つの事業部門に区分し、部門毎に適切な人員を配置して指定管理業務を遂行します。

■ 責任の所在

- ・ 指定管理者の構成員は**火葬炉メーカーと地元維持管理企業**とし、責任の所在も**明確な体制**とします。
- ・ 管理運営を統括する「**施設長**」と、施設長を補佐する「**副施設長**」を選任し、施設長を中心とした**明確な指揮命令系統**を確立します。(施設長不在時は副施設長が代行します。)
- ・ 各業務を担当する職員から**業務責任者**を選任し、問題が発生した場合には**原因究明を主導**します。
- ・ **現場の最高責任者を施設長**として、最終的な責任権限を持ち、**現場での迅速な意思決定**を可能とします。

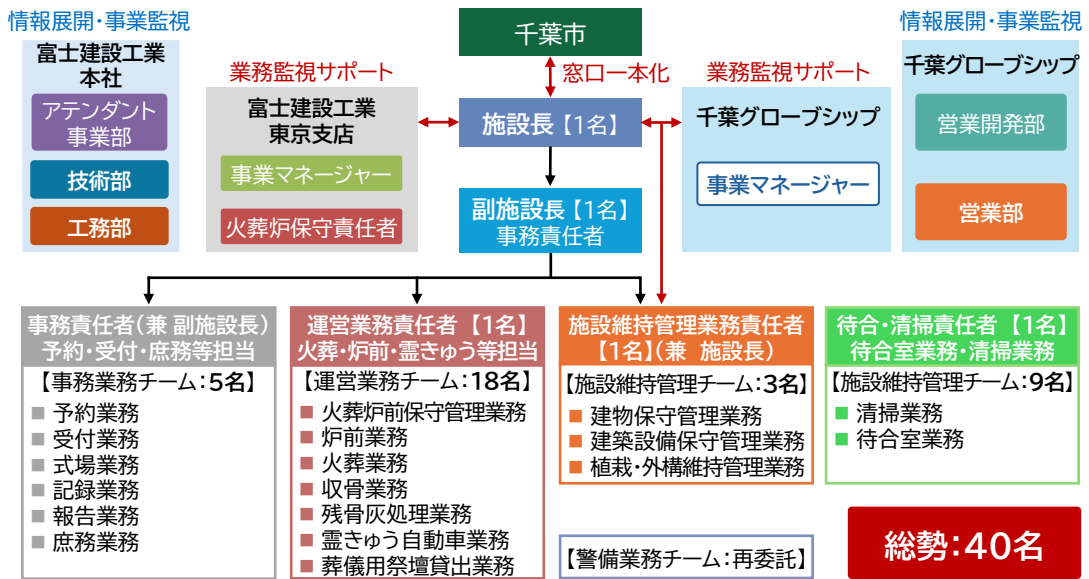
■ 緊急時の連絡体制

- ・ 緊急事態においても、**確実かつ円滑な情報伝達**を行うため、施設長を貴市との**連絡窓口**とし、**指示系統も一本化**します。万一、施設長が不在であっても必要な意思決定を行うため、職務代行の順位を3番目まで定めます。(第1順位：施設長 第2順位：副施設長 第3順位：運営業務責任者)
- ・ 各種連絡先を明記した**緊急連絡表**を作成し、本施設に掲示します。緊急連絡表は本施設の他、貴市、運営企業の支店、本社及び維持管理企業の**5ヶ所で共有**し、円滑な連携を可能とします。

■ 本社の支援・連絡体制

- ・ 運営企業は「火葬施設の管理運営」、「火葬炉設備の維持管理」、「火葬炉設備の設計施工」等を事業の柱としており、「火葬場・火葬炉の近代化によるイメージアップ」「斎場職員の作業環境の向上」に長年取り組み、火葬場の持つ社会的な重要性を深く理解して使命感と責任感を持って事業を行っており、本施設の管理運営業務を積極的に支援します。
- ・ 指定管理者による管理運営は、現場任せになる傾向があるため、本施設専任の職員とは別に、運営企業の担当拠点である**東京支店**から、事業を監視・支援する**事業マネージャー**、火葬炉設備の保守管理を一元的に行う**火葬炉保守責任者**を選任し、本事業をサポートします。
- ・ 運営企業本社から、火葬場運営管理を統括する**アテンダント事業部**による業務全般に関するセルフモニタリングや全国実績の事例展開等の業務支援等を行います。

■本施設の管理運営業務全般の組織体制図



図表：管理運営業務全般の組織

- ・年々増加する火葬需要のなかでもサービスの向上を図り、常に安定した業務を実施できるよう初年度は**総勢 40 名**による体制とします。業務部門を「**受付事務部門**」、「**運營業務部門**」、「**施設維持管理部門**」、「**待合清掃部門**」に大別し、業務内容、火葬スケジュール、職員の休日等を考慮の上、ローテーション勤務で日常業務を行います。
- ・施設利用の窓口となる**受付事務部門**には**常時 5 名**を配置することで、電話等での問い合わせや受付での手続き等を決してお待たせすることなく、**円滑に業務を遂行**します。
- ・施設運営の要となる**運營業務部門**には**常時 15 名**の人員を配置します。本施設の**火葬件数は増加傾向**にあり、同時時間帯の火葬や霊きゅう自動車の 2 台同時出勤等に対応できるように人員を配置し、**決して業務が滞ることのない運営**を実現します。火葬施設の休場日は 2 名を配置して、**霊きゅう自動車業務・祭壇貸出業務等**に対応します。

■運営人員のバックアップ

- ・災害時は火葬件数が一時的に増加することが予想されるため、本施設の運営人員の増強も重要と考えます。そのため、県内の**7施設**をはじめとする**火葬炉メーカーが管理運営する近傍の斎場**から**迅速に業務経験豊富な社員を派遣し**、運営サポートを行います。
- ・運営企業の東京支店では、**1都9県で38施設**の斎場運営を受託しており、斎場職員数は**250名以上**に上ります。本施設から**60分圏内**では、しおかぜホール茜浜（習志野市）、馬込斎場（船橋市）、きみさらず聖苑（木更津市）、印西斎場（印西市）、北総斎場（神崎町）、おみがわ聖苑（香取市）、かわさき南部斎苑（川崎市）の**7施設に55名の火葬職員**が在籍しており、最も近いしおかぜホール茜浜からは**最短30分**で人員派遣が可能です。
- ・**全国109施設の管理運営施設**から、斎場の運営業務を熟知したプロフェッショナルな職員を速やかに派遣します。

■標準的な人員配置

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室 受付	[フレックス制] 8:00～16:45／8:30～17:15	施設長、副施設長 事務職員
	[フレックス制] 8:00～16:45／9:00～17:45	
式場 霊安	8:30～17:15	運営責任者 運営職員
エントランス 告別	8:30～17:15	
	[フレックス制] 8:30～17:15／9:00～17:45	
収骨	8:30～17:15	
	[フレックス制] 8:30～17:15／9:00～17:45	
火葬炉	[フレックス制] 8:00～16:45／8:30～17:15	
霊きゅう 祭壇	8:30～17:15	
維持管理	[フレックス制] 8:30～17:00／9:00～18:00	維持管理責任者 維持管理職員
待合関連	[フレックス制] 10:00～15:00／11:00～16:00／12:00～17:00	待合室・清掃責任者 待合室・清掃職員

■一日の運営体制

職名	配置人数
事務業務 (責任者含む)	5名 [休場日:4名]
運営業務 (霊きゅう自動車運行・祭壇式場貸出含む)	15名 [休場日:2名]
施設維持管理業務 (建物保守管理・建築設備保守管理)	2名～3名 [休場日:2名]
待合清掃業務	4名～5名
合計	26名～28名 [休場日:8名]

※ 日々フレキシブルに柔軟な体制で、式場貸出・霊きゅう自動車運行・祭壇貸出・霊安庫搬入搬出業務を遂行します。

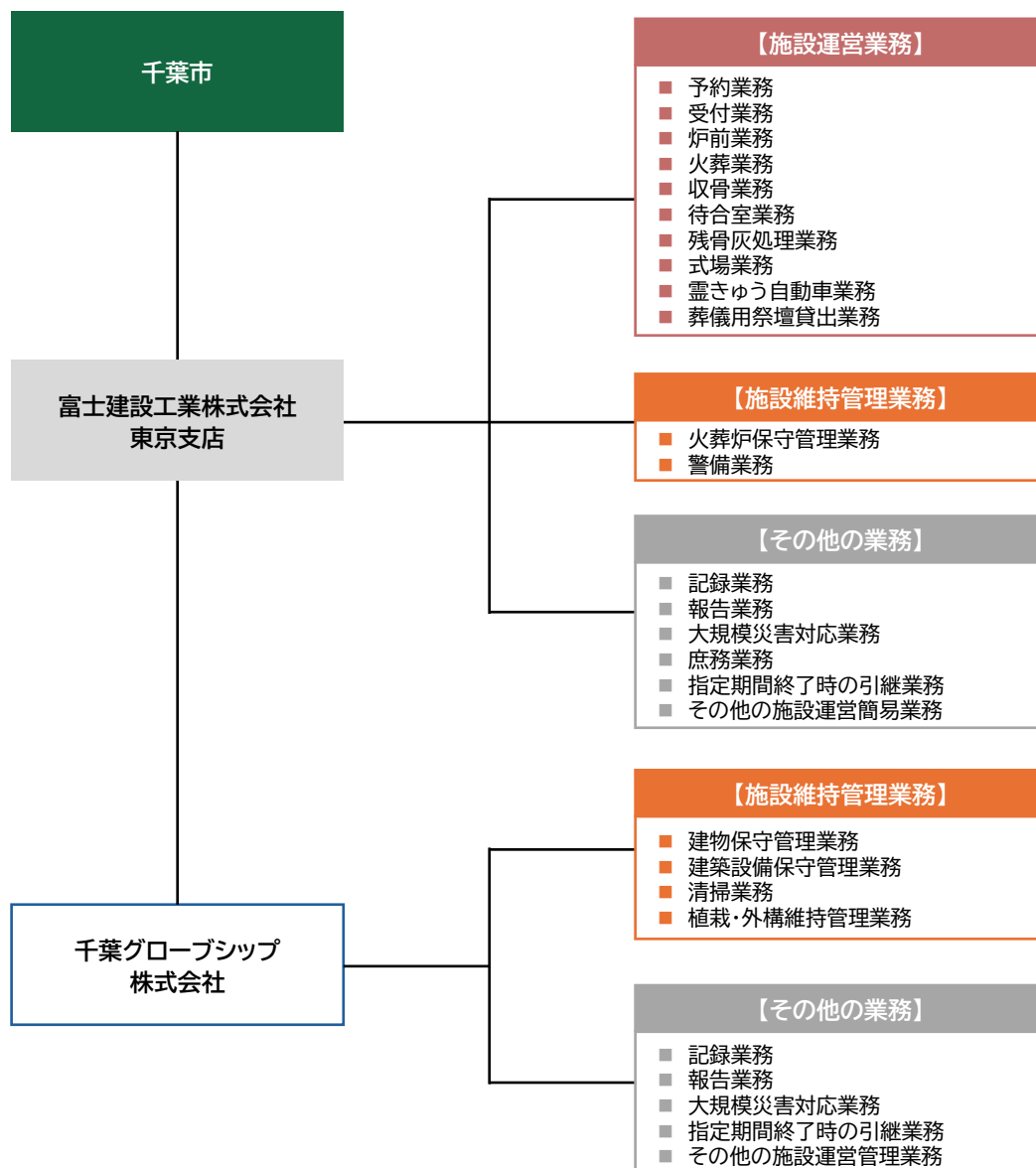
※ 施設長と副施設長の公休日は、確実に重ならないような勤務体制とします。

■豊富な火葬場運営実績を持つ代表企業

- ・当グループの代表企業は本施設の火葬炉納入メーカーである富士建設工業が務めます。本施設での堅実かつ安定的な管理運営を継続するために、火葬炉納入メーカーならではの豊富な知識と全国109施設での斎場の管理運営実績を活かし、より一層、利用者サービスの向上に努めます。
- ・代表企業として貴市との連絡窓口となり、明確で円滑な連絡体系を構築します。
- ・富士建設工業は主に運營業務を担当します。

■市内での豊富な維持管理実績を有する維持管理企業

- ・維持管理業務は市内に本社を有する千葉グローブシップが担当します。管理実績は千葉県を中心に豊富な実績を有しており、緊急時にも迅速な対応が可能です。



(4) 必要な専門職員の配置

■基本的な考え方

- ・斎場の管理運営にあたって関連する法令を充分理解した上で、必要となる資格を有した者を適切に選任・配置します。
- ・更に、関連した公的資格及び民間資格の積極的な取得を促し、サービス向上、緊急時の対応等の各種業務のレベルアップを図ります。

■火葬場管理者の考え方

- ・墓理法第12条で規定される火葬場管理者には、業務上の最高責任をもつ施設長を選任して、斎場の総合的な機能保持及び適切な管理・運営を行います。
- ・施設長は、『火葬場管理者の資質向上について(昭和46年・厚生省環境衛生局長通知)』の趣旨に準じた以下の要件を満たす人材とします。

- ・火葬業務等の実務経験又は知識を有するもの
- ・火葬場建設事業や火葬場指定管理に携わり、これらに対する適切な知識を有するもの
- ・管理職以上の職位を持つマネジメント能力に優れた人材

- ・また施設長は、特定非営利活動法人（以下、NPO法人）日本環境斎苑協会が主催する『火葬場管理者研修会【厚生労働省後援】』を受講しており、火葬場管理者として相応しい知識を習得しています。

■防火管理者の配置

- ・『消防法』に従い、防火管理者の資格をもつ職員も配置し、消防訓練計画書、自衛消防組織を整備して、安全な管理運営体制を構築します。消防訓練計画書を消防署に提出し、計画に基づいた管理を行います。

■危険物取扱責任者の配置

- ・本施設は地下タンクや非常用発電機及び緊急時火葬対応の為に非常用バーナーを8台保有しているため、『消防法』に従い危険物取扱者乙種四類の資格をもつ職員が常駐します。
- ・法令に基づく、3年に1回の地下タンク埋設管点検、1年に1回以上の定期点検、週1回の漏えい点検を実施し、環境に配慮した点検業務を確実に実施します。

■安全衛生推進者の配置

- ・本施設は「常態として10人以上50人未満の労働者を使用する中規模な事業場（労働安全衛生規則第12条の2）」に該当するため、『労働安全衛生法』に従い、職員の中から安全衛生推進者養成講習を受講した安全衛生推進者を選任します。
- ・安全衛生推進者を中心に安全衛生管理体制を確立し、安全衛生委員会を月1回開催して、安全面と衛生面の両面についての現況を各部門が報告します。改善や是正が必要と判断されたものは速やかに対処します。

■第三種電気主任技術者の配置

- ・当施設は受電電圧6,600ボルト、自家発電機1,000kWの自家工作物を有する施設のため、『電気事業法』に従い、第三種電気主任技術者を選任し届出を行います。選任者は、常駐する千葉グローブシップの設備責任者となり、安定した電力供給と緊急時の対応を行います。

■建築物環境衛生管理技術者の選任

- ・当施設は面積3,000㎡以上の特定建築物に該当するため、『建築物における衛生的環境の確保に関する法律』に従い、常駐する千葉グローブシップの資格を保持する設備員を建築物環境衛生管理技術者に選任します。

■その他、安定した管理運営を行う上で必要と認識する資格について

- ・普通救命救急の受講修了者を配置するほか、指定管理期間を通し、全職員への上級救命講習の受講を計画します。
- ・AED機器性能の向上により、積極的な使用が推奨されています。年2回実施する防災訓練で救命措置を念頭においた訓練を実施し、利用者の安全確保を担保します。運営企業が指定管理者を務める東松山斎場（埼玉県）で、職員がAEDを使用し適切な処置を施したことにより、心肺蘇生に成功した事例もあります。

■法令で配置が必ず必要な資格について

資格	法令	人数	配置方法
甲種防火管理者	消防法	1名	常駐
危険物取扱責任者 乙種第四類	消防法	1名	常駐
安全衛生推進者	労働安全衛生法	1名	常駐
電気主任技術者	電気事業法	1名	常駐
建築物環境衛生管理 技術者	建築物における 衛生的環境の確保に関する法律	1名	常駐

■安定した管理運営を行う上で必要と認識する資格

- ・本施設の安定した運営を行う上で、関係法令に準拠した国家資格及び民間資格をもつ職員を配置します。

資格	法令	人数	配置方法
普通救命講習	応急手当の普及啓発活動の 推進に関する実施要綱	1名以上	常駐
火葬技術管理士	民間資格 (NPO法人日本環境斎苑協会)	1名以上	常駐

- ・指定管理期間を通じて以下の講習・資格について取得します。

資格	法令	人数	配置方法
自衛消防技術講習	千葉市火災予防条例	1名以上	常駐
運行管理者	貨物自動車運送事業法	霊きゆう自動車業務従事者	常駐
運転適性検査	道路交通法	霊きゆう自動車業務従事者 祭壇業務従事者	常駐
上級救命講習	応急手当の普及啓発活動の 推進に関する実施要綱	職員全員(24名)	常駐
火葬場管理者研修会	民間資格 (NPO法人日本環境斎苑協会)	1名以上 (施設長:必須)	常駐
ユニバーサルマナー 検定	民間資格 (一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会)	事務職員 1名以上 火葬職員 1名以上	常駐

(5) 従業員の管理能力向上策

■運営従事者の処遇や待遇への配慮

- ・雇用条件としてシフト型の**完全週休二日制**を基本とし、ワークライフバランスの保たれる職場環境とします。

ワーク・ライフ・バランス施策の例	
休業制度	出産休業、育児休業、介護制度
休暇制度	生理休暇、特別休暇(慶弔)
	年次有給休暇の管理及び消化の呼びかけ
	有休を利用した連続休暇
働く時間の見直し	時短勤務(勤務日数を減らす・勤務時間を減らす等)
	変形労働時間(一定の期間内での労働時間を柔軟に調整)
	時間勤務の見直し(長時間労働の防止)
その他	資格取得等のスキルアップサポート(受験料の会社負担等)
	多様な研修制度(E ラーニング、外部研修等)
	定期的なキャリアアップ面談
	再雇用制度
	永年勤続表彰、支店長表彰(業績評価)

- ・魅力ある職場環境や福利厚生により人材の職場定着を目指します。
- ・労働安全衛生法第66条に基づき**定期健康診断**を実施します。健診結果の写しを本人より本社に集約し、有所見者には管轄支店長より本人に再検査等の実施を促します。
- ・**永年勤続表彰**や業績を評価する**支店長表彰**を実施する等、従事者のモチベーションの向上を目指すとともに離職の防止に繋がります。

制度一覧	
各種保険	健康保険、厚生年金、雇用保険、労働保険
福利厚生	健康診断、インフルエンザワクチン接種、慶弔見舞金、資格奨励金
退職金制度	企業年金
休暇	給休暇、特別休暇、生理休暇、出産休業、育児休業、介護休暇
各種手当	役職手当、家族手当、地域手当、通勤手当、時間外手当、特別勤務手当
賞与	定期賞与(年2回)、業績賞与

- ・**再雇用制度**を設けており、65歳の定年後も希望者には就業機会を確保し、長く働ける職場環境の整備に努めています。

■労働環境への配慮

- ・運営企業は、**従事者のストレスチェックや職場面談を実施**し、良好な職場環境を提供することで、安定した雇用に繋がります。
- ・火葬職員には夏場の熱中症対策として**空調服や空調保冷服**を支給しています。
- ・労働災害防止のため本社・各支店・各事業所に**安全衛生委員会を設置**しています。従事者の安全や心と体の健康のために、規定や計画を作り、**安全パトロールを実施**し、ヒヤリハット事例・通達等を発信します。

■教育・研修による業務水準の維持、向上

- ・火葬業務の特異性を鑑み、火葬技術管理士などの専門資格の取得にも力を入れており、社員のスキルアップと人材の定着を図ります。
- ・斎場職員は、「火葬・葬儀の知識・技術力が豊富で、人間力豊かな人材」を目指し、明確な目標に向かって計画的な教育・研修を行います。
- ・教育・研修では、職員毎に「①業務習熟度の評価・確認→②教育・研修メニューの計画→③教育・研修の実行→①業務習熟度の評価・確認」という育成サイクルを計画的に実施します。これにより「習熟度の評価・確認」による業務水準の維持と「教育・研修の計画・実行」による業務水準の向上を可能とします。

■業務水準を維持する方策

- ・職員一人ひとりの各業務の習熟度の評価・確認は、専用のチェックシートを用いた定期的な社内資格認定試験を行います。社内資格認定試験で業務に従事することが相応しいと判断された職員を適応業務に従事させることで業務水準を維持します。
- ・社内資格認定は、豊富な経験と確かな知識を持つ専任職員の責任者である施設長と、事業マネージャーが実施し、異なる2つの視点で厳しくチェックします。
- ・毎日必ず終礼を実施し、ヒヤリハット事例を話し合います。不具合や問題箇所があった場合には、翌日に持ち越すことなく是正処置を指示します。

■業務水準を向上する方策

- ・職員提供する業務水準を向上するため、豊富な教育・研修メニューで対応します。教育・研修は「①基礎研修」「②特別研修」「③自己啓発」の3つの大きな柱立てによって展開し、研修と啓発によって職員一人ひとりのレベルアップを図ります。
- ・受講後は、教育・研修による職場・業務への反映度や貢献度について効果測定を行い、適宜教育・研修内容を見直し・改善することで業務水準の向上に繋がります。

体系	研修項目	内容	対象者	講師	頻度
① 基礎研修 施設長が主体となり、職員の実務能力向上や良好な職場環境づくりを進めるために実施。					
業務研修	予約・受付・庶務業務	・ マニュアルを用いたシミュレーション及びOJTによる業務スキル確認	当該職員	施設長 副施設長	1回/年
	式場・霊きゆう・祭壇貸出業務				1回/年
	炉前・火葬・収骨業務				1回/年
一般研修	接遇・ホスピタリティ	・ マニュアル、手順書等の読み合わせ ・ ビデオ教材によるケーススタディ ・ シミュレーション研修	全職員	施設長 副施設長	1回/年
	クレーム対応				1回/年
	人権尊重				1回/年
	個人情報保護				1回/年
	労働安全衛生	1回/年			
	防災・緊急対応	・ 防災訓練			2回/年
② 特別研修 個人では効果的な習得が難しい知識・技能等を集中的に学ぶ機会として実施。					
社内研修	火葬炉設備研修	・ 機能等に関する座学講習	当該職員	火葬炉 保守責任者	1回/年
		・ 緊急時対応（運転方法、非常用バーナーの使用法 等）			1回/年
		・ メンテナンス手法のOJT			1回/年
	アテンダント事業部会議	・ 他の斎場と情報交換等	都度指名	アテンダント事業部	1回/年
外部研修	火葬場管理者研修	・ 日本環境斎苑協会主催の研修へ参加	都度指名	日本環境斎苑協会	都度
	火葬技術管理士	・ 火葬技術管理士会の資格取得		火葬技術管理士会	都度
	関係資格の取得	・ 危険物取扱責任者、防火管理者等		各主催団体	都度
③ 自己啓発 資格手当、資格取得奨励金等で、自ら学習する職員の自己啓発の意欲向上を推進。					

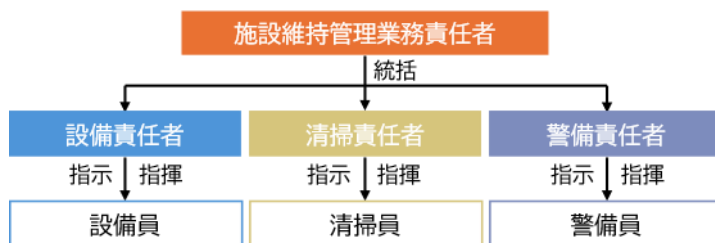
(6) 施設の保守管理の考え方

■保守管理に関する基本的な考え方

- ・利用者満足の追求と、市財政負担の軽減に寄与するため、維持管理の経験豊かなスタッフによる建物・建築設備の保守管理による「安全性と快適性の追求」「施設長寿命化」「ライフサイクルコストの縮減」を念頭におき、中長期を見据えた合理的かつ効率的な建物保守管理を行います。

■保守管理の実施体制

- ・設備保守・清掃業務は維持管理企業から、警備業務は再委託先より**警備員**を配置し、維持管理を円滑に遂行します。



- ・各業務に責任者を選任し、責任者の指揮の下、的確かつ迅速な対応を行います。
- ・維持管理企業から**維持管理責任者**を選任します。維持管理責任者は各維持管理業務責任者及び再委託先を統括し、業務遂行状況の監督・評価を行うことで業務を管理します。
- ・毎朝、施設長・維持管理責任者・各業務責任者が参加する**責任者ミーティング**を開催、日々の業務状況の情報共有を図ります。また、月1回の**月例会議**で業務履行状況の確認や改善事項のフィードバック等による、再委託業者への管理監督を実施します。

■省エネ活動の推進

- ・利運営企業が長岡市、松本市等の**斎場**で取得している ISO14001 の手法に準拠した環境管理を行い、省エネ活動を推進します。
- ・電気、燃料、水道について、**前年同月の使用実績を目標値**として、月単位での**エネルギー使用状況の比較・分析**を行います。省エネ活動の改善・調整等を行い恒常的な省エネ活動を推進します。
- ・月毎に職員及び業務員に対して**目標数値と実績値を公表（見える化）**することで、各々の意識を高めるとともに、環境負荷低減に貢献していることを実感して、施設全体での取組み意欲を向上します。

■建物保守管理業務の点検方法

- ・事業年度毎の開始前に作成する**年度計画書**をもとに、点検漏れのない管理を行います。
- ・貴市の確認を取りながら毎事業年度の開始前に、項目・経年劣化・自然による影響度を考慮し、**点検項目・頻度の見直し**を行います。
- ・建物保守点検は、専門的見地から施設の不具合を早期に発見・対応するため、**維持管理職員が日常(始業前)点検、定期点検（月次）の2段階**で実施します。
- ・日常点検は、始業前に**チェックシート**を用い、予防保全に重点を置いた点検を行います。
- ・毎月1回（休場日）施設各所を巡回し**定期点検**を行います。点検終了後、危険箇所や問題点の洗い出しを行い、**予防保全・予知保全の基礎データ**を作成します。
- ・不具合箇所を発見した場合は、不具合の内容に応じた適切な処置を行います。また、度合いにより養生・立ち入り制限や、隔離を施す必要が生じた場合は、安全上やむを得ない場合を除いて、ご遺族や会葬者の心情に配慮し、開業時間外に補修や取替等を行います。
- ・建築基準法第12条に定める**特定建築物定期調査（1回／2年）**及び**建築設備定期検査（毎年）**を実施し、貴市への結果報告を行います。

■環境衛生管理業務の点検方法

- ・建築物衛生法「**建築物環境衛生管理基準**」に準拠し衛生的な環境を保持します。
- ・防虫防鼠は**建築物における衛生的環境の確保に関する法律（ビル管理法）**に基づき、調査施工を行います。薬剤散布が必要な場合には、**厚生労働省承認の薬剤**を使用します。
- ・嘔吐物等発見時、ノロウイルス等の感染リスク低減に即時対応するため、**汚物処理キット**を常備し、適切に処理を行い、感染の拡大防止につとめます。
- ・空気環境測定の実施については、維持管理企業の有資格者が、最新のデジタル測定器を用いご利用者様の安全・安心に寄与すると共に、各業務従事者に対しても安全・安心な職場環境を提供いたします。

■建物（施設）の予防保全策、修繕の考え方

- ・貴市が策定する中長期保全計画に則り**修繕計画**を作成し、性能水準を維持・確保します。
- ・建物診断や保守点検で物理的劣化や性能劣化を予知・予測し、機器性能を維持するための**修繕を適時実施**します。
- ・照明交換等の軽微な更新・修繕は、必要時に即時対応する計画で**コスト削減**につなげます。
- ・1件100万円以内の修繕は、**緊急性と優先順位**を考慮して計画・実施します。修繕後は計画を修正・更新し、常に最適かつ効率的な計画を維持します。

(7) 設備及び備品の管理、清掃、警備等

■環設備責任者の選任

- ・常駐する維持管理企業の設備責任者は第三種電気主任技術者の有資格者を選任します。また、設備業務員は建築物環境衛生管理技術者の有資格者を配置し、設備保守管理のプロフェッショナルが日常的に本施設の保守管理業務を遂行いたします。

■設備の監視・点検方法

- ・維持管理企業の設備員が常駐し、建築設備を専門的な視点で日常的に管理します。点検結果は業務日報にて施設維持管理業務責任者に報告します。
電気設備、空調設備、給排水設備等、建築設備の日常点検は故障・不具合の発生により「安全性・利便性・快適性」が損なわれ、運営に支障がある項目を特に重点的に行います。
- ・設備の巡回点検・検針は毎日実施します。僅かな異常も見逃すことなく「予防保全」を実施することで、設備性能の維持を図るとともに、施設や設備の不具合を原因とする事故の発生を未然に防止します。
- ・定期点検は、年間維持管理計画書を作成し、点検漏れが生じないよう管理を行います。各種法令を遵守した計画を立案し実行します。

■備品の管理方法

- ・本施設の備品と指定管理者の持込備品を明確に区分し、備品の管理・補充を行います。
- ・本施設の備品には、全て登録シールを貼り、備品台帳にて管理します。規格、耐用年数、破損、更新状況等を記録しておき、長期的な備品の維持管理に役立てます。
- ・指定管理費で購入した、2万円以上の物品については確実に備品登録を行います。
- ・日常的な目視点検に加えて、年1回の定期検査を実施します。使用状況と破損程度の確認を行い、修繕が必要な場合は速やかに実施します。家具類等の備品は、使用箇所をローテーションして、使用頻度の差をなくします。

■清掃業務の内容と方法、清掃状況の確認方法

- ・持管理企業の清掃員が（火葬施設休場日は1名以上）常駐し、本施設のご利用者に駐車場から斎場内各室にいたるまで、清潔で安全・安心な空間を提供することにより、ご利用者サービスの向上に努めます。
- ・清掃員より清掃責任者を選任し、斎場内外の美観維持に努めます。
- ・本施設では火葬炉16基に対して待合室が14室となっており、20分毎の受け入れとなっているため、使用後は次のご利用者へ遅滞なく引き渡すことが重要になります。そのため火葬施設の開場日は、湯茶等の待合室専属清掃員を配置しピーク時間帯は4名以上常駐することで、ご利用者へ常に清潔な環境をご提供します。

【日常清掃】

- ・開場前など利用者の利用時間に充分配慮し、日常清掃を実施します。
- ・施設の厳粛性や利用者に配慮し、清潔かつ適切な服装を心がけます。
- ・清掃チェックシートを作成し、作業実施後にチェックを入れ、業務を確実に履行します。また清掃時に気づいたことや報告事項を清掃業務連絡ノートに記載します。
- ・各棟・フロアの用途を的確に捉えた清掃資機材を使用し、ご利用者の目線に立った美観・衛生環境を創出します。

- ・待合室清掃は迅速に行い、次のご利用者に影響の出ないよう職員間の連携を密にし、**仕出し業者とも緊密な連携**をとり行き届いた清掃を行います。
- ・トイレ等に対して衛生消耗品の補充やゴミ回収を適宜実施し、トイレ用清掃チェックシートを壁面に貼り、いつ清掃を行ったかを記載することで、衛生的で清潔な環境と施設美観を維持します。
- ・その場の状況に応じて清掃の順序を変更するなど柔軟な対応を行い利用者に配慮します。

【定期清掃（年４回）】

- ・定期清掃は、日常では除去しきれない汚れを計画的に除去します。
- ・運営業務に支障をきたさないよう配慮し、**開場時間外**に実施します。
- ・作業実施の際は、床面が濡れるため、転倒・すべり等周辺への安全管理に注意します。
- ・床洗浄・ワックス塗布やカーペット清掃を定期的実施し、蓄積した汚れを効果的に除去することで、施設の美観を保ち続けます。

■清掃状況の確認方法

- ・清掃者は報告書を作成し清掃責任者に提出します。清掃責任者は提出された書類を確認するとともに、清掃箇所を目視確認を行います。
- ・清掃責任者が**１日２回（午前・午後）、巡回目視点検**を実施します。
- ・清掃責任者は毎月清掃業務報告書を作成し、施設維持管理業務責任者に提出します。施設維持管理業務責任者は報告書を確認の上、改善事項等をフィードバックし、業務水準の向上に努めます。

■植栽管理について内容と方法

- ・剪定や刈込、施肥等は**千葉市造園緑化協同組合員の専門業者**にて実施し、日常の点検や軽微な除草、**落葉時の清掃は職員が実施**することで、常に清潔感のある外構を維持します。
- ・植栽管理は、環境省の「公園・街路樹等病害虫・雑草管理マニュアル」を参考に、樹木の育成、雑草や病害虫の発生防止に配慮した計画とします。
- ・**千葉県農薬安全使用指導指針**に従い、植栽や人体・環境への影響に配慮して植栽管理を実施します。消毒の際に使用する薬剤は、事前に薬剤メーカーが発行するMSDS（製品安全データシート）により安全性を確認し、近隣の環境に影響がないものを使用します。
- ・美観や安全面に問題がある樹木は、必要に応じて補強や施肥等を実施し、樹木を良好な状態に維持します。交通の妨げになる枝は、**職員により迅速に伐採**します。
- ・外構点検は、ご利用者の安全第一とし構内道路・駐車場の**アスファルト沈下、門扉の破損等**を重点的に点検します。
- ・台風やゲリラ豪雨の後は、**臨時点検**を行い、必要に応じて速やかに清掃も行います。

■警備業務の考え方、内容等

- ・警備業務は、ご利用者の生命・身体及び施設財産を守る事を目的に、安全で安心して利用できる施設維持に努めます。また、「公の施設」に従事していることを全ての警備員が認識し、利用者の心情・立場に立った公平かつ親切な対応を行います。
- ・警備員の中から**警備責任者**を選任し、業務の指示系統を明確にします。

■基本的な警備体制

昼間警備	・ 昼間の警備は3名体制とします。 ・ 1名は守衛室に常駐配置し、厳重に入退室管理を実施します。 ・ 1名は施設内の巡回と駐車場の監視を行い、不審者・不審物及び施設内の異常箇所の発見に努めます。必要に応じて、適宜車両誘導と利用者の案内業務を実施します。
夜間警備	・ 4つの式場を有し、夜間故人に付き添われるご遺族も多いため、利用者の安全確保を目的として、常駐警備体制を取ります。 ・ 機械警備システムを併用し、隙のない警備を実施するだけでなく、人件費コストの削減に努めます。 ・ 各種予約対応や施設利用に関する問い合わせ等の電話対応を行います。

■駐車場の管理方法

- ・ 多くのご利用者は個人や葬祭業者の車両を利用して来場すると想定されます。そのため**安心・安全な利用のために混雑時には誘導員を増員**する等、適切な駐車場の管理を行います。
- ・ 駐車場誘導・案内業務は県道より市道に入ってきた丁字路での立哨業務を基本とし、適切な駐車場への誘導を実施します。
- ・ 物損事故等が発生した場合は、現場へ急行し状況を確認、守衛室経由で施設長に報告を行います。またケガ人の発生や被害状況に応じて救急車及び警察への要請依頼と車両動線に影響がないよう誘導します。
- ・ 入退場車両の安全確保のため県道周辺まで、定期巡回を実施します。巡回時に駐車スペースの確認を行い、利用状況を把握します。満車の恐れがある場合は、施設長に報告し車両誘導の体制を整えます。

■多数の利用者の来場が事前に予想される場合の対応手順

- ・ 式場利用者が定員の200%以上来場される可能性がある場合は、ご利用者から「**多数参列申請**」を提出して頂き、誘導員の配置依頼及び車両誘導手順や各種注意事項を説明します。また、交通渋滞が発生しないよう、公共交通機関の利用や乗合での来場を促します。
- ・ 通常時の車両の誘導・案内業務は、原則警備員が実施しますが、常設駐車場が満車となる可能性が高くなった場合、**職員と連携**し「常設駐車場→回廊(1番)→マイクロバス駐車場(2番)→施設外周(3番)→職員駐車場(4番)」の順で**車両誘導**を実施します。
- ・ 車両誘導は常設駐車場に空きの確認が出来、安全が確認出来るまで実施します。

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年回数	予定 実施月
電気工作物保守点検							○						1回/年	10
発電機設備点検					○						○		2回/年	8・2
自動ドア等保守点検				○									1回/年	7
監視カメラ保守点検						○							1回/年	9
雨水ろ過設備保守点検			○						○				2回/年	6・12
冷却塔・雑用水水質検査		○		○		○		○		○		○	6回/年	奇数月
井ろ過設備保守点検		○							○				2回/年	5・12
池ろ過設備 (回想庭園・壁泉・やすらぎ庭園)			○					○					2回/年	6・11
污水設備保守点検 生物脱臭システム機器点検						○						○	2回/年	9・3
消防設備保守点検	○						○						2回/年	4・10
冷温水発生機		○			○			○					3回/年	5・8・11
中央監視装置・ 自動制御装置保守点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通年	毎月
空調設備								○					1回/年	11
				○				○				○	3回/年	7・11・3
高・中性能フィルター交換												○	1回/年	3
活性炭フィルター交換												○	1回/2～3年	空調整備と同時
E L保守点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12回/年	毎月
ガス漏れ火災報知器								○					1回/年	11
上水・中水（雑用水） 加圧給水ポンプ							○						1回/年	10
受水槽清掃												○	1回/年	3
雑排水調整層槽清掃						○						○	2回/年	9・3
害虫駆除			○					○					2回/年	6・11
建築物定期検査							○						1回/年	9
定期清掃（床・ガラス）		○			○			○			○		4回/年	5・8・11・2
植栽管理業務													通年	状況判断
空気環境測定		○		○		○		○		○		○	6回/年	奇数月
机上照度測定				○						○			2回/年	7・1
水道法法定点検（水質検査）				○									1回/年	7
簡易専用水道検査			○										1回/年	6
冷温水発生機ばい煙測定				○						○			2回/年	7・1

（９）火葬炉設備の管理方法（保守管理計画）

■火葬設備の保守管理の考え方

- ・安定して斎場の管理運営を行うためには、施設の心臓部となる火葬炉設備の維持管理が最も大切となります。富士建設工業は全国トップクラスの火葬炉専門メーカーであり、**千葉市斎場の「火葬炉設置メーカー」**です。本施設の供用開始から20年間にわたり火葬炉設備の修繕業務を実施しており、設備の特性とこれまでの修繕実績を熟知しています。
- ・これらの知識と情報をもとに、効果的な火葬炉設備の保守管理を行い、火葬炉を決して休止させることなく、**安定した性能確保**と将来を見据えた**設備の長寿命化**を実現します。

■火葬設備の責任者 保守管理体制

- ・富士建設工業は、関東地方の火葬炉保守管理拠点として東京支店を構えています。
- ・習志野営業所を含めて**総勢25名の人員体制**で保守点検や修繕工事の対応や運營業務の支援等、斎場の管理運営全般に関わる**充実したサポート体制**を構築しています。
- ・災害等緊急時においても、東京支店から迅速に技術者を派遣して火葬炉の運転を確保します。また、**本社、全国7支店・7営業所、管理運営する109施設の斎場**からの全社体制で強力なバックアップをお約束します。

■本施設の火葬炉設備の責任者

- ・本施設の火葬炉保守管理体制は、火葬炉技術者として**21年のキャリア**と**適切な資格**を保有し、**長年に渡り本施設の火葬炉設備のメンテナンスを実施**している人材を**火葬炉保守責任者**に選任します。火葬炉保守責任者は、火葬炉設備の定期点検を行い、火葬炉設備における包括的な責任者として機能します。習志野営業所に所属し、**千葉県内に居住**しており、土日祝日も含めた緊急時対応も万全です。
- ・建設当初より本施設に携わっている**技術アドバイザー**も、これまでに積み重ねた経験をもとに的確な**技術支援**を行います。
- ・火葬炉設備に対する専門的な教育を受けた**火葬炉メーカーの職員が常駐**することで、適切な火葬炉運転、日常の保守管理を行います。突発的なトラブルに対しても適切な初動対応が可能となります。火葬炉保守責任者と常駐職員が**緊密に連携**し、より質の高い管理業務を可能とします。

■火葬設備の点検方法、修繕の方針及び対策等 （基本的な考え方）

- ・火葬炉設備を安定して使用していくためには、**火葬炉メーカーによる確かな保守管理**で、**火葬炉設備が常に最良の状態を維持**していることが重要だと考えます。
- ・保守管理から修繕まで**火葬炉メーカーが一元的に実施**することで、設備不具合の予兆があった際は、迅速に修繕計画をご提案することができ、必要なタイミングで適切な修繕の実施が可能です。**設備の長寿命化**を実現するとともに大規模修繕リスクを回避し、火葬炉設備を常に最良の状態に維持します。
- ・保守管理と修繕を火葬炉メーカーが一元的に実施することで、**責任所在も明確**となります。
- ・火葬炉設備診断の結果を受けて、貴市も交えて十分な時間をもって**現在の指定管理者との責任分担**について協議します。

■火葬炉の性能確認

- ・火葬炉設備の性能を確認するため、**年1回の排ガス測定（ダイオキシン類・ばい煙等）**を行います。測定は、計量証明を発行できる適切な資格をもつ第3者機関に委託します。
- ・また、火葬毎に火葬時間、燃料使用量の記録・集計を行い、火葬炉の基本性能について確認

を行います。

- ・これらの性能確認により、著しく性能が劣化していると判断された場合は貴市と協議の上で火葬炉保守責任者を中心に制御設定値の調整や修繕計画の見直し等、性能改善を講じます。

■点検方法の方針・方策

- ・点検は、火葬炉メーカーである富士建設工業が責任をもって行い、設備の重要度に応じて、4段階（日常・週間・月間・定期（半期））の保守点検を実施します。

■点検方法の方針・方策

- ・日常・週間・月間点検は、常駐する運営職員が実施します。火葬炉メーカーの知識に基づく各種設備・機械等の目視点検や稼働確認で火葬炉設備の安全を確保します。
- ・火葬炉設備は毎日使用するため、目に見えない劣化や損傷が少しずつ蓄積されます。目視点検による日常点検を確実に実施することで、不具合の未然防止・早期発見に努めます。
- ・火葬炉設備の日常保守の基本は、各機器及び炉室の清掃です。ご利用者に見えないバックヤードだからと疎かにすることなく、毎日始業前に運営職員による清掃を実施することで設備不具合や事故を防止し、日々の安全・安定な火葬炉稼働を確保します。
- ・始業前に、全火葬炉で着火テストを実施します。確実・安全な起動を確認した上で当日の火葬業務に臨みます。終業後は各所の清掃を中心とした終業点検を確実に実施します。
- ・安全で安定した火葬炉の稼働と不具合の早期発見を想定したチェックシート式の火葬炉日常点検表を定め、客観的に業務を実施します。記入済の点検表は火葬炉設備の定期点検の際に火葬炉保守責任者が確認・検証します。

■総合点検

- ・総合点検は、長年に渡り本施設の火葬炉設備のメンテナンスを実施している火葬炉保守責任者が年2回実施します。炉内耐火材等の摩耗状況や、送風機類ベルトの状況、各種制御盤の端子状況等の詳細な点検を実施します。
- ・定期点検は点検要領書を作成し、貴市の承認をもって実施します。実施後は、点検報告書を速やかに作成します。点検報告書は、詳細な点検結果はもちろん、これまでの修繕履歴や今後の修繕計画に対する所見を記録し、点検結果を以後の火葬炉修繕へ効果的に反映します。
- ・作成した点検報告書は火葬炉保守責任者が貴市へ持参し、内容の詳細説明を行います。定期点検の結果、修繕の必要性があると判断した場合は、実施について貴市と協議します。

■火葬炉設備の修繕方針・対策

- ・火葬炉設備の修繕は、性能確保と費用負担の面で非常に大きな影響をもつ業務になります。
- ・修繕は指定管理期間のみを考慮するのではなく、設備全体を見据えて効果的かつ効率的に計画する必要があります。
- ・そのため、弊社では火葬炉設備全体について15年間の修繕計画を作成し、計画的な修繕を可能とすることで、長期に渡り安定した火葬機能の維持とコスト削減を実現します。
- ・修繕計画は、火葬炉設備全体について使用部材の交換基準を適切に把握し、使用している場所・特性を見極め、予防保全と予知保全を効果的に組み合わせて作成します。
- ・劣化状況の把握が困難な電子機器や、バッテリー等の補完設備は、富士建設工業の実績・ノウハウや各機器メーカーの推奨交換頻度等をベースとした独自の耐用サイクルに基づく「予防保全」により修繕の必要性を判断します。
- ・炉内耐火材、設備機器等の劣化状態が把握できるものは、総合点検において、火葬炉メーカ

一である富士建設工業の知見に基づく判定基準から物理的劣化や性能劣化を予知・予測する「予知保全」により、修繕実施の必要性を判断します。

- ・稼働に影響を与えない設備や運営職員による交換対応が可能な機器は「事後修繕」で対応します。

■部材の長寿命化に向けた取り組み

- ・火葬炉設備は、機械の特性を理解した上で適切な保守管理を実施することで、各部材をより長期間に渡り使用することも可能です。下記にまとめる日常業務で実施できる取り組みを運営職員の手で実施し、火葬炉メーカーが管理運営を行うメリットを最大限に活かします。

1. 火葬炉保守管理

- (1) 日常点検：運営企業が火葬炉保守管理業務一覧の日常点検を行う。
- (2) 定期点検：運営企業及び火葬炉保守管理責任者が火葬炉保守管理業務一覧の定期点検を実施する。
- (3) 臨時点検：地震、台風発生時は総括責任者指揮のもと、運営企業及び火葬炉保守管理責任者が点検を行い異常がないことを確認する。

火葬炉保守管理業務一覧

項 目	内 容	頻 度
日常点検	着火テスト、機器動作確認、運搬車バッテリー充電等確認	毎日
	各設定値の確認、異音・振動の確認、異臭の確認、各圧力計確認、	
	各機器の状態目視確認、スイッチの状態確認（手動・自動の位置等） 炉内台車・前室内の清掃	
	炉内清掃、台車搬送装置清掃	週 1～2 回
定期点検	火葬炉設備全体点検、燃焼調整、全体動作確認、煙道内の清掃、 ボルト類増し締め、制御盤内機器増し締め 等	年 2 回
	非常用バーナー燃焼テスト、停電時動作確認、異常時動作確認、手動 確認 等	年 1 回
	チェーンブロック注油、台車搬送装置注油、コンプレッサー給油、 誘引排風機等グリースアップ 等	適宜

(8) 周辺住民との良好な関係維持への配慮

■基本的な考え方

- ・ 斎場の円滑な運営には、地元町会との円滑なコミュニケーションは欠くこのとのできない重要な要素であると考えております。地元町会との良好な関係を構築し、安全・安心のもと地域社会と共存した管理運営を実施します。

■周辺住民との良好な関係維持の為の施策

- ・ 斎場の近隣の平山町、辺田町の各町内会に加入し各種の町内会行事に積極的に参加します。
- ・ 各町内と協議の上で、富士建設工業が前指定管理者であった際に行っていた「平山お願い薬師 東光院 みたま祭り」(平山町)や「辺田町夏祭り」(辺田町)への協賛を実施します。その他、各町内会行事へ積極的に協賛します。
- ・ 関係各位と協議の上で、定期的に近隣住民の皆様を対象とした施設見学会を開催し、当グループの取り組みをご理解いただく機会とします。
- ・ 年1回、平山町、辺田町の各町内会、売店を管理する有限会社二町の方々の懇親会を開催し親睦を深めます。
- ・ 本施設周辺の空き缶・ごみ等を収集する「クリーン作戦」(年2回)を行い、地域の美化に取り組みます。
- ・ 待合ロビー等へ展示スペースを設け、町内会や近隣の特別支援学校からの美術品・工芸品・写真・絵画・書道等の作品を展示することで、より地域に密着した施設を目指します。

■防災訓練への近隣住民の参加

- ・ 防災訓練では、地元町内会をはじめ本施設に関わる多くの方に参加を頂き、本施設内を確認して貰う機会とします。
- ・ 当グループの負担にて設置した備蓄食料の試食会等を開催し、地元町内会の皆さまとともに防災意識の向上に努めます。
- ・ 千葉県周辺で大規模災害が発生した場合には、24時間火葬等の特例対応を取る事が想定されます。夜間のご遺体搬入や火葬には、地元住民の理解も必要となるため、周辺住民と良好な関係を築いた上で、貴市と連携し協力と理解を求めて参ります。

3 施設の適正管理

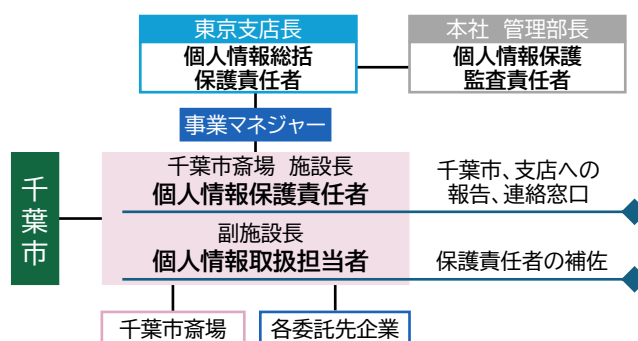
(1) 関係法令等の遵守

■個人情報の保護の取扱いに関する考え方

私たち「共同体」は、指定管理者として法令遵守（コンプライアンス）の徹底を基本に、個人情報の保護及び情報公開に対する深い認識をもって、斎場の管理運営にあたります。特に、斎場では重要な個人情報を取り扱うことから、「個人情報の保護に関する法律」、「千葉市個人情報の保護に関する法律施行条例」、その他の関連諸法令を遵守し、個人情報を適正に取り扱います。また、「共同体」では各々プライバシーポリシーを定め、個人情報を適正に取り扱うとともに、情報漏洩や目的外利用などを防ぐため、安全管理の徹底と保護対策に万全を期すよう適切な措置を講じています。さらに、危機管理マニュアルにおいて、個人情報が漏洩した場合の対処方法等についても定めています。

■個人情報保護の管理体制

- ・全職員を本事業の専任として配置することで情報管理体制を明確にします。
- ・本施設の個人情報保護に関する最終的な監督責任者として、代表企業の東京支店長を個人情報総括保護責任者に選任します。
- ・現場での責任者として、施設長を個人情報保護責任者に選任した組織体制を確立し、個人情報保護を徹底します。また、副施設長を個人情報取扱担当者とし、個人情報の保管期間・方法、及び消去方法等の措置について指示します。
- ・事業マネージャー（東京支店）が定期的に個人情報の管理状況について監査し、適正な管理を監視・監督します。



項目	取り組み
書類の管理	・「火葬許可証」「施設使用許可申請書」「火葬台帳」等の個人情報の書類は、 施錠できる書庫 で厳重に保管し、鍵は施設長等の 権限者のみ が扱えるものとします。
書類の処理	・ 個人情報が記載されている文書については、目的が達成された後は必ずシュレッダー（裁断）することを徹底し、裏面の活用を禁止します。
入室制限	・ 部外者の事務室への入室は原則として禁止します。やむを得ず入室する必要がある際には「 入退室記録カード 」で管理します。全職員が名札をつけ、部外者との識別を図ります。 ・ 事務室に入るための鍵を貸与され、携行している職員の一覧を、 データや管理帳に登録 します。ほかの職員の再貸与も、許可が無い場合は不可とします。
情報の持ち出しの禁止	・ 施設外への業務上で利用する書類・備品等の持ち出しは固く禁止します。 ・ 施設内での 個人用パソコンやUSB等の使用を禁止 します。
メディアからの情報漏えい防止	・ パソコン起動やパソコン上の個人情報が含まれるファイルに パスワードを設定 し、パソコン上で使用する 個人データの取扱者を制限 します。 ・ パソコンには セキュリティソフト を用い最新のウィルス対策を施します。 ・ 個人情報が含まれるメールを送付する場合は、 添付ファイル に格納し、且つ パスワードを設定 します。そのメールではパスワードを伝えず、添付ファイルとは分けて送付します。 ・ リースアップ後のコピー機やパソコンを返却する場合は、専門業者によりデータを消去し「 削除証明書 」等を発行した上で、引き渡します。
保険の加入	・ 万一の事態に備え、 個人情報漏洩事故に対する保険 に加入し、損害賠償、法律相談等、不測の事態に備えます。

■指導・教育体制

- ・引職員にはソーシャルメディア（SNS）の利用に対して指導を行います。職場での無断撮影や業務上知り得た情報の投稿を禁止しSNSの特性や社会的規範を十分に理解させます。
- ・再委託業者に対しては、契約書に添付する「個人情報取扱特記事項」によって個人情報の取扱いルールを規定し、情報の流用や営業利用等を防止します。

■市民に対する情報提供及び情報公開の取扱いに関する考え方

- ・『千葉市情報公開条例』の基本理念である、市が保有する情報の「原則開示」の基本理念を充分理解し、情報公開請求があった場合には、市民の「知る権利」を尊重し、貴市と協議の上、必要な情報を提供します。

■情報公開の具体的な取り組み

- ・『千葉市〇〇センター指定管理者情報公開規程準則』及び『千葉市〇〇センター指定管理者情報公開事務処理要領準則』に従い、本施設専用の情報公開規程を制定し、情報公開の手順を明確にします。
- ・各種報告書や取扱いデータ等の管理文書の取扱手順書を制定し、情報公開請求があった場合に、迅速な対応をとれるよう準備します。
- ・貴市ご担当課の指示のもと、施設の管理運営情報に係る資料を積極的に市政情報室にて公開します。
- ・当グループが新たに整備する当施設専用ホームページを活用し、施設の管理運営情報を積極的に提供します。
- ・個人情報を含む資料の公開請求があった場合は、貴市と協議の上で公開する情報を精査し、個人情報に該当するものは保護を徹底します。公開可能な公文書・情報と、個人情報は明確に区別し、外部への漏洩を防止します。

■関係諸法令を遵守した行政手続

- ・施設の使用許可、不許可に関わる事務手続きについて、市の代務者として指定管理者が適正に執行します。
- ・「千葉市斎場設置管理条例」、「千葉市斎場管理規則」に基づく、施設の使用許可、不許可等の手続きは、「千葉市行政手続条例」等の規定を遵守します。
- ・使用許可の審査は、必ず複数の職員による確認を行い、万全にチェックします。疑義は、許可申請者に直接問い合わせ不明な点がなくなるまで徹底して確認します。
- ・これらの使用許可に関する確認方法をマニュアル化し、手順を統一することで、明確な行政手続きを可能とします。

■使用料金の適切な管理と納付

- ・行政手続きの透明化を確保するため、本施設の管理運営経費の管理と使用料の収納については、施設長及び副施設長が任命した職員のみ限定し、責任所在を明確にします。
- ・使用料の徴収は、貴市から「千葉市斎場使用料及び手数料徴収事務受託者」の徴収員として記載した職員のみが対応します。
- ・公共事業を代行する立場であることを十分に認識し、本施設の指定管理料は、会社口座とは別の独立した口座による会計とします。
- ・収支報告書を作成し、経費に係る領収書を添付の上、月に1回、翌月5日までに貴市へ報告するとともに、情報公開や監査請求等に適切に対処できるよう準備します。

- ・会計状況を確認する**第三者による経理上の内部監査**を行います。本社より、不定期に**内部監査員**を派遣して、会計処理にかかる書類等を厳重にチェックし経理状況の安全性を検討・評価し、会計に矛盾がないか調査します。
- ・公金収納の**手順をルール化**してミスや不正を防止します。「①金額受領→②金庫保管→③金庫取出→④入金」の公金収納一連業務の**4段階チェック**を徹底します。

■労働関係諸法令等を遵守した労務管理

- ・労働関係法令の内容を正しく理解し、遵守した上で**適切な労務管理**を行っております。社員が**安全・安心に働け**、会社として**企業活動を円滑に行える体制**を整えています。
- ・職員の採用にあたって、**労働条件通知書**を交付し、雇用形態に応じて、休日、休暇、賃金等について明確に通知します。
- ・本施設の**就業規則**を定めて職員に通知するとともに、労働基準監督署に届け出を行います。

■適正な労働条件の確保

- ・職員の休日取得は、**完全週休二日制を確保**します。各職員が複数の業務を実施できるスキルを習得し、**効率的なローテーション**による勤務シフトを可能とします。
- ・1日の就業時間は8時間以内とし、**途中に休憩時間を1時間設けます**。火葬施設はお昼頃に業務が集中しますが、**職員が交代で休憩時間を取得**し、休憩を確実に確保します。
- ・必要に応じて時間外勤務と休日出勤に対応するため、**36協定を締結**し、労働基準監督署へ届け出ます。出勤した職員に対しては、振替休日や**残業、休日手当**等を支給します。また、残業・休日出勤が特定の職員に偏ることがないように管理を徹底します。
- ・職員に**年1回の健康診断**を受診してもらい、健康管理に努めます
- ・業務への意欲向上を図る上で、**業務水準、取組姿勢**等を評価し、**適宜昇給・昇格**を行います。**賞与**は部門・個人評価等を加味して支給します。
- ・特別休暇、育児休暇、介護休暇等を整備し、**全職員が安心して業務に従事できるような福利厚生**を設定します。
- ・『女性の職業生活における活躍の推進に関する法律』の規程に基づき、**一般事業主行動計画**を策定し、**行動計画による制度設計**も構築しており、性別にとらわれない登用や仕事と家庭の両立を支援しています。
- ・斎場職員の**定年を65歳**としており、高齢者人材の積極的な活用に取り組んでいます。定年後の社員は、本人の希望を確認の上で再雇用しており、現在、**65歳以上の社員56名**が斎場職員として勤務しています。また、**70歳を第2定年とした再雇用制度**を整備しており、一人ひとりに合わせた雇用形態、業務内容を展開することにより、**高齢者の培った知識や経験を最大限に発揮できる環境**を整えることを推進しています。
- ・当グループは、『障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）』に定める障害者雇用状況報告の義務を有し**法定雇用率達成に必要な雇用障害者数を満足**しています。
- ・また、明石市や今治市では指定管理業務を通じて除草、場内の掃き掃除等の業務を、障がい者を雇用している社会福祉法人に委託しており、就労支援にも積極的に取り組んでいます。本事業でも地元関係団体と協議の上で職員雇用を行います。

■管理運営の基準に示されている各種法令の取扱いに関する考え方

- ・ 公共サービスを代行する指定管理者としての責務を全うするため、また企業としての社会的責任を果たすために**コンプライアンスの徹底**は非常に大切です。本施設の管理運営に関係する各種の法令を理解し、管理運営全般において**確実に遵守**します。
- ・ 当グループは、豊富な業務経験を活かし、『管理運営の基準』で示される法令に加えて、本施設に**関連性の高い法令を独自に選定**し、より幅広い法令に対してコンプライアンスを徹底しています。

■コンプライアンス遵守の体制

- ・ 関係法令に対して、経験により培った深い業務知識と高いコンプライアンス意識のもと、**法的要求事項**（どの設備・業務にどの法令が対応するか）を細かに特定・抽出し、法令遵守の確認手順を体系化します。**年1回**、施設長を中心に**法的要求事項への対応や、関係法令の改正**について確認を行います。
- ・ 遵守評価は、法令毎に業務手順を照らし合わせ、コンプライアンスが徹底されているか評価します。各種法令の遵守評価は、外部審査委員を含む**コンプライアンス委員会**でも実施します。

(2) リスク管理及び災害並びに悪天候等緊急時における業務継続に向けた対応策

■利用者の安全を確保する事故予防方法

- ・全国の豊富な火葬場の管理運営実績に基づき、本施設において**想定できる事故等を抽出し、予防措置や対応措置**を明確に定め、職員が迅速かつ適切に対処出来るよう備えます。
- ・安全衛生の観点から、**4 S・1 M（整理・整頓・清掃・清潔・マナー）**を職員の安全管理の基本方針とし、**K Y（危険予知）活動、ヒヤリハット手法**を活用した業務を行います。

■火災の防止対策

- ・消防法に従い、**防火管理者の資格をもつ職員を配置**し、防火管理業務に必要な①消防計画の作成 ②消火・通報および避難訓練の実施 ③消防用設備等の点検および整備 ④火気の使用または取扱いに関する監督 ⑤避難または防火上必要な構造及び設備の維持管理 ⑥収容人員の管理 ⑦その他防火管理上必要な業務について安全な管理運営体制を構築します。消防訓練計画書は消防署に提出し、計画に基づいた管理を行います。

■盗難防止・防犯対策

- ・書類・金銭等を管理する事務室は、開場中は常に有人状態とし開場時間外は施錠します。
- ・式場利用者には、備えつけ金庫の利用を促して盗難を防止します。
- ・常駐警備員による定期巡回を行い、不審者・不審物を発見した際は速やかに確認・対処します。また、**監視モニター**にて警備員が施設内を**終日監視**します。

■防災に備えた準備品

- ・避難誘導時に備え、施設内には拡声器、ヘルメットなどを準備しておきます。あわせて水・非常食・ブランケット・簡易トイレ・担架などの**防災グッズ**も準備します。
- ・大規模停電に備え、**非常用発電機の使用マニュアル**を整備するとともに、防災訓練の際には**実際に非常用発電機を運用する停電時訓練**を実施します。また、**ランタン・懐中電灯**を準備し、停電中においても告別・収骨等の儀式に対応します。

■火災、災害等の事故・事件発生時の対応方法品

- ・利用者の安全確保を最優先に考え、事態を最小限に抑えるため緊急時対応マニュアルに沿って迅速に対応します。

項目	対応手順
火災発生時 災害発生時	①人命救助を最優先とし、二次被害が起こらないよう施設の一時使用を中止、関係設備の一時停止等の措置を行う ②利用者への周知にあたって、利用者の不安感が増大しないよう冷静沈着な対応に努める ③利用者の怪我、構造物の損傷、設備のトラブル等重大な事故が発生した場合には直ちに貴市に報告する ④(火災)原因究明をして再発防止策を講じる (災害)甚大な災害時には調整の上、応援人員を必要人数派遣する
盗難発生時	①盗難被害の事実確認 ②証拠の保全 ③警察への被害届を勧める ④職員は警察への捜査の協力要請に従い事件の解決に協力する
需要変動	①火葬需要が増加した場合には通常火葬に6件追加し、それ以上の需要が見込まれた場合には、貴市と協議のうえ更に受入件数を増やします ②上記に伴う、光熱水費・人件費・消耗品の増加が見込まれるため貴市と協議の上で実施します

■第三者への賠償が必要となった場合の対応方法

- ・利用者が安心してご利用頂く上で危機管理対策の一つとして、各種保険に加入します。
- ・保険は会社全体の事業活動にかかる**包括型の保険**として補償内容を下表にまとめます。
- ・包括保険でカバーできない自動車保険は別途加入します。

事業活動包括保険				
補償	支払限度額	支払限度額	免責金額	例
施設・事業活動遂行事故	100,000 万円	無制限	5 万円	施設の照明が落下し、会葬者がケガをした
管理下財物事故	10,000 万円	1,000 万円	5 万円	お預かりした使用料が盗まれた
サイバー・情報漏えい事故	3,000 万円	3,000 万円	—	利用者の個人情報を保管したサーバーに不正アクセスされ、個人情報が盗まれた

■台風時の業務継続に向けた対応

- ・事業継続のため、常に最新の情報を収集します。
- ・台風接近の予報が確認できる場合は、屋外に設置している備品等を施設内に片付け、事故を防止します。
- ・被害が想定される台風が接近する場合には、従業員が帰宅困難者となる可能性があるため、近隣の宿泊施設や貴市と協議の上で施設内に滞在して翌日の運営に備えます。
- ・設備不具合が生じた場合は、当グループ及び再委託先の技術者を迅速に派遣します。特に火葬炉設備においては、平時より**県内 11 施設の斎場を巡回**している運営企業の技術者のうち、最も近隣にいる者を最優先に派遣します。
- ・非常用発電機は軽油が燃料であるため、貴市と協議の上で、近隣の燃料供給業者と災害時における**優先供給の協定**を結びます。
- ・通信障害が発生し、予約システムが使用できない場合は、**事務室の固定電話にて予約を受け付け**ます。固定電話も不通となった場合は、貴市と協議の上で対応を決定します。
- ・直接被害の後に起こり得る二次災害への対策を講じます。

■大雪への対応

- ・事前の天気予報で大雪の注意報が出た段階で、除雪道具等を適所に配置し準備します。状況により、事前に融雪剤を散布する等の措置も講じます。
- ・夜間の降雪時は警備員と連携した除雪を行い、職員も早出出勤をして除雪を行います。降雪量が多い場合は職員確保と安全確保のため、**宿泊対応**も行います。

■緊急事態への即応体制の整備

- ・夜間・早朝等の**職員不在時**に甚大な災害が発生した際には、市内に居住している職員を中心に、**30分以内に現場状況を確認**します。状況確認後は、貴市をはじめとした関係部署に速やかに連絡し、今後の対応を協議します。
- ・災害等の緊急時の際にも、利用者の安全を最優先し、通常と変わらぬサービスを行います。
- ・災害等の緊急対策を「**緊急事態対応マニュアル**」にまとめ、施設内の安全確認等の施設長を中心とした迅速な初動体制の構築に備えます。
- ・被災状況に応じ貴市設置基準に準拠し施設長を中心とする**災害対策本部**を組織します。初期消火・避難誘導・通報連絡・応急救護の4班体制で安全確保します。
- ・甚大な災害が発生した際には、施設長に速やかに現場状況の確認を行います。状況確認後は、貴市をはじめとした関係部署に速やかに連絡し、以下に示す3段階の勤務体制を基に今後の対応を協議します。

第1段階： 現況確認の結果、専従職員が勤務可能な場合は、これらの職員で運営に対応します。

緊急連絡網を整備しておき、施設長、副施設長、各業務責任者を中心に、職員間で連絡が取れる体制を整えます。

第2段階： より大規模な災害により、専従職員の勤務が不可能な場合は、富士建設工業東京支店を中心に応援職員を派遣します。県内の運営9施設を中心に東京支店所属の火葬業務経験のある人材（約300名）の中から、必要人員数を派遣し、通常運営にあたります。

第3段階： 周辺施設も被害を受ける甚大な災害時には、全国109施設の豊富な斎場管理運営実績を持つ富士建設工業から応援職員を派遣します。派遣拠点を全国規模（総勢約520名）まで広め、必要人員数を派遣し、通常運営にあたります。

■災害時運営への協力

- ・本施設が大規模災害等により遺体の一時収容業務に利用する遺体安置所として指定された際には、貴市の指示に従い迅速に対応します。
- ・本施設を避難所として使用する際は、貴市からの指示等により、施設の安全性の確認や避難者の受入スペースの確保等を行い、貴市職員と緊密に連携して避難所運営に協力します

■広域火葬への協力

- ・貴市と受け入れ可能件数等の条件を共有し、他都市の火葬要請等にスムーズに対応できるよう備えます。
- ・広域火葬は、通常の火葬受入を維持しながら行う必要があります。貴市と協議の上で、火葬施設の開場時間内は通常通りの火葬受入を行い、開場時間外及び友引の日に被災自治体からの受入を実施する等、広域火葬が円滑に実施できるように協力します。
- ・東日本大震災では、本施設において、陸前高田市の身元不明のご遺体184体の火葬を、当時の指定管理者であった富士建設工業が執行いたしました。
- ・東日本大震災をはじめ、北海道胆振東部地震、熊本地震、中越地震、阪神・淡路大震災等の様々な大規模災害において広域火葬体制や24時間火葬体制の整備等、様々な経験があり、この経験を活かしたスムーズな対応を実施します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(1) 開場時間及び開場日の考え方

■火葬施設の開場時間・開場日の考え方

- ・現在、千葉市斎場においては火葬予約待ちが発生している状況もあり、**ご利用者を待たせることのない運営体制**づくりが急務となっております。
- ・当グループの基本的な考え方は職員休日取得及び働き方改革に則り、貴市指定の友引日以外を休場日とし、一日の受入件数の時間枠を増やすことで**最大42件**（9時から15時40分までの20分毎×2件のスケジュール）の火葬を実施します。
- ・新たに追加する6枠について、現在は常にオープンとしていない9時枠×2件、15時20分枠×2件、15時40分枠×2件とします。
- ・火葬施設の使用に関し、確認日から6日目以降にしか予約ができない状況が生じた場合は貴市に報告しますが、友引日には施設や設備の保守点検や維持補修のため多くのスケジュールが組まれます。また友引開場日が増加することで**売店運営にも考慮する必要がある**ため、友引開場については**貴市と協議、検討を定期的に実施**し、更に検証を重ねながら火葬枠の拡大を目指します。
- ・友引開場を実施する場合は、ホームページ及び葬祭業者控室に掲示し周知します。
- ・火葬件数増加のリスク管理として、火葬炉設備の長期間にわたる適切な維持管理が指定管理者の大きな命題と考えています。
- ・火葬枠を増やすにあたっては斎場職員のみならず葬祭業者のご協力が必須となります。ご遺族のスムーズなご案内や棺に納められる副葬品が火葬時間延長の一因となるため**ルールの周知**に務めご協力をお願いしていきます。
- ・時期については貴市と協議を行い、斎場の施設・設備の整備点検日程等を考慮し、**火葬需要に対応**するために友引開場、開場時間の延長に取り組んでまいります。

(2) 施設利用者への支援計画

■多様化する葬送形態への対応

- ・全国的に直葬・家族葬の需要が高まっていることもあり、斎場へ生前の事前相談が寄せられる事例もございます。斎場は火葬施設としての役割だけでなく、葬儀全般に関する相談窓口としての役割も求められ、受付では経験豊富な職員を配置し、利用方法、事務手続き、火葬の流れ、注意事項等をやさしく丁寧に説明します。
- ・また、事前に見学を希望者される方には友引日の施設見学会を実施します。

■遺族心情に配慮した運営

- ・首都圏を中心に「火葬の予約待ち」が社会問題となっており、本施設においても予約まで6日以上待たなければならない状況が発生しています。当グループでは、友引の日の開場・火葬施設の開場時間延長を行う等「予約待ち」の解消を図ります。(提案書様式第13号参照)
- ・全てのご遺族がストレスなく火葬スケジュール通りに進行するために、予約確認時に出棺場所から本施設までの所要時間を把握し早着・遅着を防止します。万一、早着・遅着が起きた場合は、到着順に施設内に誘導案内を行うことで混雑・混乱を回避します。また、業務が重なった場合でも、ご遺族が不快にならない様に速足や早口、せかすような態度をとらないよう、細心の注意を払います。
- ・出棺時の電話連絡をルール化し到着時間を把握することで、ご遺族のお出迎え等の適切な準備を可能とします。
- ・斎場を使用される方々の心情は非常に繊細なため、細かな所に気を配り、安心して利用できる管理運営が大切となります、個々の事情は様々なので葬祭業者と連携を図り、ご遺族の心情に配慮します。

■不特定多数の利用者への支援方策

- ・障害者差別解消法の改正・施行にともない、事業者への努力義務から義務へと変更になりました。葬祭業者から事前情報を収集し、例えば車椅子を利用される方が来場される際に車いすのまま着席できるスペースを確保しておくなど事前準備を行います。
- ・斎場は、老若男女や障害の有無を問わず様々な方が利用します。本施設を利用される方が等しく快適に過ごせるようユニバーサルな対応で多様な利用者に適切にこたえます。
- ・「公共サービス窓口における配慮サービス～障害のある方に対する心の身だしなみ～（障害者施策推進本部・内閣府）」を教材とした社内教育や、日本ユニバーサルマナー協会の「ユニバーサルマナー検定」の受講を通して、障がい者、子ども、高齢者などの対応について適切な知識を習得します。
- ・障がいの有無にかかわらず誰もが相互に人格と個性を尊重し支えあう共生社会を念頭に障がいの特性を踏まえた適切な対応に配慮します。

(3) 利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方

■常設型アンケートによる満足度調査と意見要望の収集

- ・各待合室等にアンケートBOXを常設し、日常的な利用者満足度の把握に努めます。
- ・アンケートは直感的かつ簡単に記入ができる選択形式を主体として収集率を向上するとともに、集計・過年度比較を容易にします。
- ・調査内容は「職員の接遇態度」「施設の清潔感」「施設の利便性」等の日常業務のサービス水準を客観的に把握できる内容とします。また、調査結果を分析し満足度を得られない項目のサービス水準を迅速に改善します。
- ・チェック形式の評価以外にもフリーフォームで自由な意見要望を収集します。意見要望には斎場からのコメントを記入して施設内に掲示し、対応内容をフィードバックします。

■その他の方式による会葬者の意見収集

- ・斎場においては、滞在も短時間となり、ご利用者の意見の収集も困難なため、収骨時に喪主様にアンケートはがきをお渡しし、後日返信していただく手法を用いています。実際に兵庫県A市斎場では令和5年度の実績で回収率は23.9%でした。
- ・業務中に何気なく聞いた意見要望を職員が書き取るモニタリング（外部評価ノート）や、待合ホールに誰でも自由に記載できるご利用者ノートも設置し、広く意見要望を収集します。これらの情報を毎朝礼で職員が確認し、迅速な業務改善に繋がります。
- ・新たに開設する本施設の専用ホームページにメールフォームを準備し、広く市民の声を収集します。

■葬祭業者を介した意見収集

- ・葬祭業者に対して定期的にアンケートを実施します。葬祭業者からは、直感的な評価だけでなく運営に直結する意見・要望や他施設との比較などより具体的な内容を求めます。
- ・ご利用者ノートを葬祭業者控室にも設置し、会葬者の満足度向上のために葬祭業者の視点から気づいた点について、その場で書き留めていただけるよう準備します。
- ・貴市と協議の上で葬祭業者との意見交換会（年1回）を開催します。サービスに直結するご意見・ご要望や他施設との比較など、率直な意見交換を行い、満足度向上に取り組めます。

利用者評価を踏まえた対応方策

■セルフモニタリングによるサービス水準の改善

- ・職員の業務内容、各業務の進捗状況等が計画通り滞りなく行われているかをチェックするために、日常業務から全体の管理運営まで、4段階の重層的なセルフモニタリングを実施し、常にサービス水準を維持・向上できる体制を構築します。
- ・特に日常業務については、アンケート分析結果を踏まえチェック内容を適宜見直し、以降の業務計画に反映して利用者満足度の向上に直結する仕組みとします。

■「市民の声」意見要望の反映

- ・収集した意見要望等は、全職員で共有し、業務改善とサービス向上につなげます。
- ・アンケートや外部評価ノート等の情報は、朝礼時に全職員へ回覧（確認印）を実施して、周知を徹底します。

- ・迅速な対応が必要と判断される意見要望事項は、即座に報告・相談し、協議が必要な意見要望等は、毎月開催する定例会議で対応方針を協議のうえ施設長より貴市に報告・相談を行います。

利用者の苦情等の未然防止と苦情があった場合の対処方法

■利用者の苦情等の未然防止の方策

- ・アンケートや意見交換会等により潜在的な意見要望を把握し対応することで、苦情やトラブルの未然防止に繋がります。
- ・豊富な斎場運営実績をもつ富士建設工業のノウハウによる具体的かつ実用性のある苦情やトラブルの未然防止策を講じます。当社は、全国109施設の豊富な斎場運営実績を持ち、火葬に関するヒヤリハットや業務上のトラブルに関する情報を週単位で一元管理しています。これらの情報は、当社が火葬業務を行っている各火葬場に水平展開しており、事例を教訓とした効果的な予防対策を講じています。
- ・指定管理者施設の責任者を中心に実務研修会を行っています。実務経験者の「現場の声」に基づいた具体性・実用性のある苦情等の未然防止策を共有し管理運営に活かします。

■斎場で起こりえる苦情・トラブルの分析

- ・前述した一元管理しているヒヤリハットや業務上のトラブルに関する情報は、その内容を系統別に分類して斎場で起こりえるトラブルを独自に分析しています。分析の結果、収骨業務が最もクレームに発展しやすい業務となります。収骨に関する注意点をまとめ、業務の遂行にあたりトラブルを未然に防止します。

■苦情への真摯な対応

- ・苦情への直接の対応は、職員個人のみで行わず必ず各部門責任者が同席の上で対応します。
- ・迅速な対応を最優先とし、重要度に応じて施設長は貴市及び事業マネージャーへ速やかに報告するとともに、迅速な対応による事態収束に尽力します。
- ・収束後は、一連の苦情対応と再発防止策を報告書として貴市に提出します。定例会議や朝礼・終礼にて職員全員への周知徹底を行い、再発防止を徹底します。

（４）施設の事業の効果的な実施

火葬施設の事業の基本的な考え方と具体的な実施内容

■基本的な考え方

- ・火葬施設における主要な業務として、ご遺族への接遇や告別儀式・収骨の補助を行う「炉前業務」と、火葬炉運転等を行う「炉室業務」に大別されます。炉前業務におけるご遺族等に寄り添った接遇と、炉室業務での火葬炉の機能を最大限に発揮する運転により、**ご遺族の心情へ最大限配慮し、ご遺体の尊厳性を尊重**した運営とします。
- ・心づけ等の**金品収受は行いません**。職員とは採用時に**誓約書**を取り交わし、厳正に対応します。また、受付窓口やリーフレット、ホームページにも「**心づけお断り**」を掲示して周知します。お断りの方法によっては、会葬者の気分を害するケースもありますので、『お断りマニュアル』を作成し、対応手順を統一させます。

■予約業務の具体的な内容

【予約受付業務】

- ・火葬の予約は、火葬実施日の１０日前から受付けます。火葬開始時刻と受付上限件数は現行の時間帯を継続しつつ、原則９時から２０分毎に２件ずつの**１日最大４２件**とします。
- ・貴市へ**葬祭業者登録（ＩＤ登録）**した葬祭業者の予約については、**予約システム**を通して受付けます。
- ・**未登録業者**や**個人利用者**からの予約は、電話及び受付窓口で受付けます。事務室には毎日、常時５名（８時３０分～１７時１５分）が**在籍**する体制で、ご利用者を待たせることなく対応します。夜間の予約受付は警備員が対応します。
- ・職員（または警備員）は受付後、予約システムを利用して予約を確定します。**例外無くシステムを使用した予約受付**とすることで、**予約の重複を回避**します。
- ・告別室での**お別れ方法**（宗派別、焼香の有無等）や**収骨方法**（部分収骨の希望、分骨希望等）を確認して、可能な範囲でご希望に沿えるよう対応します。

■システムへのデータ入力

- ・事務職員は予約時の情報をもとに、運営支援システムへのデータ入力を行います。
- ・予約システムを通した予約時は、確認票に基づいてデータ入力を行います。電話及び受付窓口での予約の場合は、受付時に職員が内容を確認し、データ入力を行います。夜間受付分は、事務職員が翌日電話等で内容を確認の上で入力します。
- ・入力されたデータがそのまま表示システムに連動するため、**故人名や表示方法（非表示、通名等）**に細心の注意を払ってデータ入力を行います。特に人体の一部等は、表示内容を確認した上でデータ入力を行います。

■システムへのデータ入力

- ・事務施設利用の受付手続きと各種お問合せ等の受付業務は、８時３０分から１７時１５分迄は受付窓口にて、事務職員が対応します。事務室には５名の職員を配置し、受付窓口における**ご利用者の待ち時間を短縮**するよう努め、サービス低下のないよう配慮します。
- ・火葬当日のご遺族受付は、**火葬施設に相応しい接遇態度**で臨み、聞き取りやすく、丁寧な言葉遣いを基本とした対応とします。また、受付時の施設の使用許可、使用料の取扱いなどは「**受付業務手順書**」を整備して適切に対応します。

- ・受付の際に「千葉市斎場利用のご案内」を用いて、施設利用上の留意事項の説明をします。

■予約システムの更新

- ・予約システムの更新における貴市と納入メーカーの協議については、貴市からの要請があった場合に参加して仕様の提供など可能な範囲で協力します。

【駐車スペースの説明及び会葬関係車両の誘導】

- ・駐車スペースの混雑状況を常に把握します。混雑状況に応じて、安全性を確保した上で、会葬者が可能な限り多く駐車できるよう案内します。
- ・出棺時に斎場への電話連絡を徹底して頂き、**到着時間の把握**に努めて、霊きゅう自動車施設内に円滑に入場できるよう配慮します。また、火葬集中時には、霊きゅう自動車や会葬関係者の車両が同時に到着しエントランス等が混雑しないよう火葬の受付時間を調整します。

【書類等の確認・使用許可業務・使用料等の徴収】

- ・受付は、**予約時間の順番に従い**、同時間帯の予約者に対しては、霊きゅう自動車が到着し、**会葬者が揃われたご葬家**から順に利用受付を行います。
 - ・ご利用者から千葉市斎場施設使用許可申請書、火葬許可証、その他に市長が必要と認める書類等を提出していただき、特に予約内容と申請書類の照合及び24時間の死亡経過時間等の必要事項の確認について**必ず2名体制でダブルチェック**を行います。書類の確認ができ次第、使用許可書を交付します。
- 『千葉市斎場施設使用料減免申請書』の提出を受けたときは、添付書類を確認した上で、使用を許可し、千葉市斎場使用料減免申請書を市へ回送します。
- ・条例に定める使用料を現金にて徴収し、領収書を発行します。使用料の徴収は、貴市に提出する従事者名簿に「**千葉市斎場使用料及び手数料徴収事務受託者**」の徴収員として記載した**職員のみが対応**します。
 - ・公金の取り扱いはルール化を図りミスや不正を防止します。「金額確認→金庫保管→金庫取出→入金」の公金収納一連業務は、**複数の業務従事者による4段階チェック**を徹底します。

【火葬証明書・分骨証明書の交付・証明手数料の収納】

- ・ご利用者から火葬証明交付申請書の提出があった場合は、申請者と死亡者の関係、火葬記録を確認の上で、火葬証明書を交付します。
- ・分骨証明書については、火葬当日、本施設で分骨するものに限り交付するものとし、後日申請があった場合には、確認ができないため交付はしないものとします。
- ・証明書を発行したときは、『千葉市証明手数料条例』に規定する手数料を収納します。

【使用料等の納入】

- ・徴収した使用料及び手数料は貴市指定の現金払込書により徴収した日又は翌日（当該日が金融機関の休業日にあたる場合は、その日以後直近の休業日でない日）に指定金融機関に払い込みをします。現金払込書は、各使用料、手数料ごとにそれぞれ作成します。
- ・指定金融機関への納金は施設長又は副施設長に限定することで責任の所在を明確化します。

【割付けと案内】

- ・受付確認時に表示システムにより**待合室等の割付け**を行います。同時に使用状況等に合わせ
て部屋の割付けや調整を行います。
- ・待合室については事前割付けとすることで料理業者が配膳の準備をスムーズに行えるよう配
慮します。
- ・会葬者の動線が交錯しないように待合室の割付けに配慮します。
- ・会葬者に車椅子のご利用者がいらっしゃる場合は、**洋室待合室**を割り付けます。

■炉前業務の具体的な内容

- ・炉前、火葬、及び収骨業務は、**常時15名の職員**を配置して、会葬者をお待たせすることの
ない常に高水準のサービスをご提供します。
- ・厳粛な空間の中で一連の儀式進行を執り行うため、基本の挨拶や身嗜みの基準を明確にする
とともに、ご利用者の気持ちになって対応すること、職員が心がけなければならない事柄等
をまとめた「**接遇マニュアル**」を整備します。また、一連の業務手順をまとめた「**炉前業務
(受入・炉前・収骨) マニュアル**」も整備して、ミスなく**確実な業務遂行**を行えるようにし
ます。
- ・業務開始前には、火葬時間や式場の予約状況などを記載した、当日の**業務予定表**を朝**8時3
0分までに配布**して、当日の業務担当を明確にします。業務予定表には**火葬予約時間**や故人
名をはじめ、業務を進行する上で必要となる情報を記載します。
- ・更に業務予定表で全体のスケジュール進行を把握しつつ、**インカム**を利用したリアルタイム
での**情報共有**で、告別室や収骨室で会葬者が交錯することのない、プライベート空間の提供
を徹底します。
- ・収骨前には、持参いただいた**骨壺**を職員が**チェック**し、破損がある場合は担当葬祭業者に伝
え、代替品の準備をお願いします。骨壺のチェック後は、収骨準備室で管理します。骨壺の
取違いを防止するため、収骨準備時に、**業務予定表**と**火葬炉番号・表示システム**の故人名を
照らし合わせます。
- ・職員は、炉前業務の流れを把握し下記に示す手順を基本に**確実な業務**を遂行します。

炉前業務の流れ	実施方針
① エントランスでの 受け入れ	・ 出棺時に葬祭業者を通じて連絡を頂き到着時間の把握に努めます。到着時は、ご利用者を 待たせることが無いように、あらかじめ車寄せにて待機し、一礼にて出迎えます。 ・ 会葬者をエントランスまで誘導・案内を行います。誘導・案内を行う際には、エントランス等の混 雑防止を念頭に行います
② 告別室への誘導	・ 事前に告別室をご利用者の宗教等の希望に応じた状態に整えます。 ・ 霊きゅう自動車から柩運搬車へ柩の転載を誘導します。柩運搬車の運転は安全に配慮した 運転を実施します。 ・ 会葬者を告別室へ円滑に誘導します。式場利用者が火葬を行う場合は、式場より出棺した 柩を柩運搬車に載せ換え、会葬者を告別室へ誘導します。 ・ ご遺体の状態等を十分に把握した後に告別に当ること、利用者などの心情に配慮します。 ・ 会葬者が供物等を持参した場合は、告別終了後に持ち帰っていただくようお願いします。 ・ 障害者、高齢者、子ども等に配慮して適切な補佐を実施します。
③ 火葬炉への誘導	・ 告別終了後、会葬者を見送りホール及び炉前ホールへ誘導し、喪主様の立会いのもとで、柩 を安全に入炉します。 ・ 火葬炉へ入炉の際は必ず喪主様の確認を受けた上で実施し、ご遺体の尊厳性、ご利用者の 心情に配慮した細心の注意を払って業務にあたります。またご遺族代表者に故人名や炉番号 を確認し、ご遺骨の取り換え事故が発生しないよう対策を講じます。 ・ 入炉後は、収骨予定時間及び火葬中の待合室の利用についてご案内します。

■火葬業務の具体的な内容

- ・火葬炉の運転については、本施設の火葬炉設置メーカーである富士建設工業の技術を活かした適切な運転技術で実施します。
- ・始業前に、全ての火葬炉で着火テストを実施し、安全かつ確実な起動を確認した上で当日の火葬炉運転に臨みます。終業後も各所の清掃を中心とした終業点検を必ず実施し、翌日業務に備えます。
- ・火葬執行直前に、再度、死亡から火葬執行まで**24時間経過**しているか確認を行います。
(「一類感染症等により死亡したご遺体の火葬の取扱いについて(通知)」は別途貴市と協議し対応します。)
- ・ご遺体の尊厳とご遺族の心情に配慮し、必要の無い**デレッキ作業は行いません**。
- ・運転中は、炉内温度、炉内圧力、排ガス温度等**排ガス対策として重要となる対象を重点管理**します。
- ・大型火葬により規定値を著しく超過する際は、専任職員である**火葬炉メーカー社員**が手動運転に切り替え適切に運転します。
- ・排ガスの環境対策として、**ダイオキシン類は800℃以上、窒素酸化物は950℃以下**の温度管理が望ましいとされており、温度管理による**排ガス対策と燃費向上**のバランスを考慮した運転管理を行います。
- ・**死産児の火葬**では、ご遺骨が小さく崩れやすいため、燃焼用空気の供給量や炉内圧力を調整して、通常の人体火葬と異なる設定で火葬を進行します。また、**死産児専用の保護枠**を用いて、バーナー火炎の風圧でご遺骨が飛散するのを防ぎます。
- ・運転中は、むやみに炉内点検口（視窓）の開閉をせずに**炉内の温度維持に努める省エネ運転**を行い、常に火葬状況を監視し適切な状態で火葬を完了することで**無駄な燃焼を防止して燃料使用量を節約**します。
- ・**大型ご遺体の火葬**は、異常燃焼による排ガス発生量の極端な増加が懸念されます。バーナー燃焼量、供給空気量、炉内圧力を常に職員が監視ししながら火葬を行います。
- ・炉内温度、炉内圧力、排ガス温度等が規定値内になるよう調整してご遺体の過剰燃焼を防止する等、**熟練の技術をもつ職員による適切な運転で対応**します。
- ・大型ご遺体の火葬は、予約受付の時点で事前連絡をいただき確実に把握します。実際の火葬の際には、同系列の火葬炉は重複運転せずに、**2炉分の排ガス処理設備を使った余裕のある対応**で安全に火葬な火葬とします。

■収骨業務の具体的な内容

- ・豊富な斎場運営実績から、収骨業務は、**特にご遺族・会葬者への配慮が大切**であると理解しています。収骨に関する注意点を以下のようにまとめ、これらを理解して業務の遂行にあたりトラブルの未然防止に繋がります。

収骨時の注意点	
1.	・ 喪主様の前でご遺骨を火葬炉から出炉 し、ご遺骨の確認をして頂きます。
2.	・ 収骨開始の前には、ご遺骨取り違い防止のため、 必ず名称確認 を行います。
3	・ ご遺族とご遺骨の確認が取れたのちに、会葬者に収骨方法をご説明します。 ・ ご遺骨の説明については、 のど仏等を必ず説明 します。 ・ 他にも会葬者からの質問があれば丁寧にお答えします。
4	・ 収骨の補助については、喪主等の意向に従います。 ・ 骨壺に収めるためにやむを得ずご遺骨を崩す必要がある場合は、必ず喪主等の許可を得た上で実施します。
5	・ 収骨中に体調を崩される方が多いため、会葬者の状況に気を配りながら業務を進めます。 ・ 万一、体調を崩された場合は、速やかに待合ホールや待合室等にご案内して落ち着かれるまで休んでいただきます。状況により、喪主等と相談して救急車の要請を致します。
6	・ 人工骨、副葬品の残さ物は、職員で判断せず、 喪主等の確認を得た後に適切に処理 します。
7	・ 収骨後は骨壺を包装し、 火葬日時を記入した押印済の火葬許可証と共にご遺族に渡し 、退出を誘導します。 ・ ご遺族を見送ったのち、次の火葬のための準備に入ります。
8	・ 部分収骨 を希望される場合や ご遺骨の引き取りを希望されない場合 については、 喪主から同意書 を頂き、貴市と協議の上、適切に処理します。

【ご遺骨の取り違い防止策】

- ・ ご遺骨の取り違いは、火葬施設で最もあってはならないことです。これまで多くの火葬施設で火葬業務を行った経験を活かし、ご遺骨の取り違い防止策を講じます。
- ・ 入炉後、喪主様に**火葬炉番号プレート**をお渡しし、出炉確認時にプレートを受け取り、**火葬炉番号・炉前表示と照合**してご遺骨の取り違いを防止します。
- ・ 同姓の故人の火葬が同じ日に重なる場合は、朝礼で**ご葬家名**だけではなく**故人名や葬祭業者名**まで確認し、職員への周知を徹底して取り違いが無いように、万全の態勢で受け入れます。
- ・ 火葬中は、各火葬炉化粧扉の前に、**位牌・遺影を置く**ことで、確実に故人を特定することが可能となりご遺骨の取り違いを防止します。

■待合室業務の具体的な内容

- ・ 会葬者が、快適かつ静かに待ち時間を過ごすことができるよう、予め貴市の承認を得て待合室使用規則と説明書を作成します。
- ・ 待合室では、給茶用具をご提供します。使用終了ごとに再委託先の清掃職員により**清掃・片づけを迅速かつ丁寧**に行い、常に会葬者に快適に過ごして頂きます。
- ・ 他斎場の事例を基にしたサービス向上策を講じ、ご利用者サービスの更なる向上を図ります。

■残骨灰処理業務具体的な内容

- ・ 残骨灰処理業務は、再委託とします。再委託先の選定にあたっては、墓理法の趣旨、貴市から示された「指定管理者管理運営基準」を理解し、搬送時、処理時における環境関連法律、道路交通法、労働安全衛生法等の関係諸法令の遵守状況を確認します。併せて貴市へ返還する有価物は高価で市民の貴重な資産であることから、過去の政令指定都市、中核市での同種業務の受託実績等も踏まえ、総合評価にて委託先を選定します。

- ・業務における安全性、確実性、透明性を確保し、残骨灰処理工程、有価物等の管理全般を統括するため、再委託先において統括責任者を選任させます。月次ベースで作業・処理工程と有価物の保管状況を指定管理者事へ報告させ、貴市も含めた3者で常に情報を共有することで、錯綜を防ぐとともに責任体制を明確にします。
- ・搬出作業は毎月1回、1～2 t の物量となる為、専用車を手配し必ず複数名で業務を行います。搬出時には全ての容器にシリアルナンバーを振り、作業の進捗状況は委託先だけではなく、指定管理者が定期的に工場視察を行うなど、ダブルチェック体制を取ります。それにより中間処理の透明性を確保するとともに、処理漏れを防ぎます。
- ・中間処理にて抽出された地金は、日本金地金流通協会の正会員として加盟する専門企業にて、精錬・精製を行います。精錬により返還されたインゴットは、指定された引渡し期日まで耐火金庫で厳重に保管し、その金庫を保管する部屋、会社の入退出にもセキュリティ対策を施します。
- ・中間処理後のご遺骨は、年度分を翌年度明けに納骨、法要を行います。納骨先は、千葉市民の方が無理の無い交通手段で法要にお越しいただけるよう、関東周辺の寺院を納骨先として選定します。

葬儀式場の事業の基本的な考え方と具体的な実施内容

■基本的な考え方

- ・かけがえのない**最後のお別れの場を提供**する者として、貸し出す施設・設備を常に万全な状態に整えます。

■式場貸出業務の実施内容

- ・火葬の予約と同様、式場貸出の予約は予約システムまたは電話・窓口により受付けます。
- ・あらかじめ市の承認を得て式場の使用規則及び説明書を作成し、はじめて葬儀式場を利用される方には、**使用ルールを丁寧にご説明**します。また葬祭業者に対しても、**年1回の意見交換会**等を通して**使用ルールの徹底**を図り、すべてのご利用者が公平・平等に利用できるよう取り組みます。
- ・利用時間までに式場清掃を終え、式場番号や希望祭壇に間違いがないか、また備品、機器、照明、扉等に異常が無いか確認し、全ての利用者に**公平な状態で貸出せる状態**を整えます。
- ・貸出時は、葬祭業者に立会いを求め、**式場点検表**を用いて葬家名、通夜式、告別式の開始時間や備品、機器類の動作確認を行います。
- ・返却時も式場点検表を用いて確認を行います。破損等で、ご利用者による原因が明確な場合は現状復帰をお願いします。
- ・式場の返却後、常駐清掃員による清掃を行います。ごみ等の廃棄物のご利用者、葬祭業者による持ち帰りをお願いし、廃棄物の発生を抑制します。

■葬儀の補助

- ・式場については、原則部屋貸しとなっておりますが、ご利用者からのご要望にあわせて、祭壇設置の補助も実施します。
- ・通夜式までに届いた**弔電の一次預かり**を行い、当日にご遺族・葬祭業者にお渡しします。

■霊安室貸出業務の実施内容

- ・霊安室の利用は、式場を利用される方の利用が前提となっています。ご遺体の取り違いがないように、霊安庫への入庫及び出庫に関しては、**職員・葬祭業者担当者（またはご遺族代表者）で立会い**、名前の確認と入出庫番号の識別を行います。
- ・ご遺体の取違い防止として、お預かりする柩は**名札の貼りつけを徹底**します。名札には「故人名」、「火葬日時」、「葬儀社名」を記入して頂きます。

霊きゅう自動車の事業の基本的な考え方と具体的な実施内容

■基本的な考え方

- ・霊直近年度の霊きゅう自動車利用は、令和4年度が平均10件／月、令和5年は8件／月程度と減少傾向にあるため、**1名の職員が業務と兼務する無駄のない体制**とします。
- ・霊きゅう自動車の運転は、**千葉県トラック協会の適正診断**を受講し、事故防止のための運転行動と安全運転の理解に努めます。
- ・病院からご自宅・葬祭式場等への搬送に備え、**ストレッチャー取扱い訓練**も定期的に実施します。

■霊きゅう自動車業務の実施内容

- ・予約時または現地到着後、ご利用者から「千葉県斎場施設使用許可申請書」の提出を受け、条例に基づいて使用を許可します。また、条例に規定する霊きゅう自動車料金等の案内を行い、目的地までご遺体を搬送した後に、使用料を徴収し、領収書を発行します。
- ・配車対応は、重複予約や運行時間等に間違いがないよう、事務室内の全ての職員が確認できるよう事務室内の**専用ボードを用いて配車状況が確認**できるようにします。
- ・運行当日は、点検表を用いて霊きゅう自動車の**運行前点検を実施**します。また、車検証、白手袋、携帯電話、運転免許証、運行ルート、服装の確認も行います。
- ・「貨物自動車運送事業輸送安全規則」に準じ、運行前に酒気帯びや睡眠不足等の体調面について確認を行います。アルコール検知器を用いて**乗車前と乗車後の2回アルコールチェックも実施**します。
- ・柩を霊きゅう自動車に載せる前に、ご利用者の申込み内容に間違いがないか確認します。走行中は安全運転を第一に優先して、ご利用者の心情に配慮した丁寧な対応を心がけます。
- ・業務終了後は、車両、道路等について連絡事項が有れば報告をして、火葬記録表及び霊きゅう自動車関連記録表に業務事項を記入します。
- ・霊きゅう自動車の助手席に、「心付けお断り」を掲示して周知します。

葬儀用祭壇貸出事業の具体的な実施内容

■基本的な考え方

- ・葬儀用祭壇貸出業務は、件数は少ないものの現在も需要があることから、いつでも貸出対応できるように毎日点検・管理を欠かさずに行います。
- ・搬出入用トラックが安全かつ快適に走行できるよう、搬出入用トラックに関しても定期点検や始業点検を確実に実施します。
- ・祭壇備品の傷みや壊れについて、友引等を利用し簡易補修を行います。また**定期的に全ての飾りつけを行い、不備や欠損、電気の不通等がないか総点検**を行います。霊

■祭壇貸出業務の実施内容

- ・喪主またはご遺族関係者からの依頼（予約）により、搬出入用トラックに葬儀用祭壇を積載して、依頼場所の指定された位置に葬儀用祭壇を設置します。予約時に**貸出日、希望する祭壇の種類、お届け先**を承ります。
- ・予約時または現地到着後、ご利用者から「千葉市斎場施設使用許可申請書」の提出を受けて、使用を許可します。また、条例に規定する葬儀用祭壇料金等の案内を行い、葬儀用祭壇を設置した後、条例に基づき使用料を徴収して、領収書を発行します。
- ・搬出入用トラックにて設置回収場所へ伺う為、霊きゅう自動車業務と同様に、**車両管理及び運転手管理、配車管理**を行います。
- ・設置回収には事故や怪我がないように、**2名以上の職員**で対応します。設置前と設置後に申請者及び担当葬祭業者へ内容の確認と備品等の説明を行います。
- ・貸出前後の祭壇の状況は、**チェックシート**を用いて確実に管理します。

その他、効果的に斎場を管理運営する方策

■情報共有・意思統一を図る会議体

- ・施設長を中心とした、**指揮命令・情報伝達・報連相**を確立するようミーティングを行い、施設全体の一体的な管理・監督も行います。
- ・また、ミーティングでは、**ご利用者の意見反映方法や教育訓練のあり方等**について全職員で考え、**職員一人ひとりの資質向上**を図り**市民サービス**を向上します。
- ・一日の始業にあたり、出勤する全職員が参加する**全体朝礼**を実施します。その後、施設長、副施設長、各業務の責任者による**責任者ミーティング**を行い、業務間での**意思疎通・情報共有**を行います。始業ミーティングの後、各職員・業務員の間で、業務責任者を中心とした**業務ミーティング（始業・終業）**を行い、始業ミーティングの内容伝達や担当業務上の注意事項等の周知徹底を行います。
- ・施設長、副施設長、各業務責任者、事業マネージャーによる**月例ミーティング**を実施します。運営状況の確認や運営課題等を抽出し、円滑な管理運営業務に繋がります。
- ・協議の上、**貴市ご担当者同席の定例協議会**を月1回開催します。

会議体	頻度	参加者 ●幹事	内容
全体朝礼	毎日	●施設長、その他全職員、 再委託先の常駐者（警備）	・ 出欠確認 ・ 前日の指摘事項（アンケート報告等） ・ 当日の留意事項
責任者 ミーティング	毎日	●施設長、副施設長、 再委託先の各責任者（警備）	・ 業務間での連絡事項 ・ スケジュール、担当確認
業務 ミーティング （始業・終業）	毎日	事務：●事務職員 運営：●運営職員 維持管理：各業務の責任者及び業務員	・ 出席確認 ・ 連絡事項、共有事項の確認 ・ アンケート等の意見要望の周知 ・ 身だしなみ検査、KY活動
月例 ミーティング	1回/月	●施設長、副施設長、 再委託先の各責任者（警備） 火葬炉保守責任者（適宜）	・ 火葬件数、葬儀式場の稼働状況確認 ・ 各業務の履行状況確認 ・ エネルギー使用量の確認と省エネ検討 ・ アンケート内容の確認・協議 ・ 安全面、衛生面の課題と対策 ・ 貴市との協議事項確認
定例協議会 ※貴市と協議 の上で実施	1回/月	●施設長、副施設長、 事業マネージャー、貴市ご担当者	・ 意思決定が必要な事項の協議 ・ 各業務の履行状況報告 ・ エネルギー使用量の報告 ・ アンケート内容の報告と是正協議 ・ 収支報告（四半期毎）

（５）成果指標の数値目標達成の考え方

募集要項で定める成果指標について、指定管理者として設定する目標

成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標
施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度	常設アンケート、外部評価ノート、アンケートはがきの手法を用いて 500件以上	アンケートの回答数が370件以上であること。
	9割以上	9割以上の施設利用者が窓口対応及び施設管理に満足していること
火葬需要に応じた斎場運営	確認日から 4日以内 に火葬の予約ができる状況が8割以上	火葬施設の利用者が、確認日から6日以内に火葬の予約ができる状況が8割以上あること

上記で設定した数値目標を達成するための具体的方策

■アンケートの回答数500件以上であること

- ・アンケートBOXでの意見収集の他、葬祭業者へのアンケートや外部評価ノート等を通してご利用者の潜在的な要望を把握し、業務改善を図ることで利用者満足度を向上します。
- ・待合室等に常設型のアンケートBOXを設置し、日常的な利用者満足度の把握に努めます。
- ・アンケートは直感的かつ簡単に記入ができる選択形式を主体として収集率を向上するとともに、集計・過年度比較を容易にします。
- ・職員は毎日1件の意見要望を収集することを目標とし、外部評価ノートに記載します。
- ・収骨時に喪主にアンケートはがきのご協力をお願いし、後日返信していただく手法を用います。
- ・各種業務や接遇に係るマニュアル類を整備し、**高いレベルでサービスを標準化**します。どの職員が対応しても安定したサービスを提供し、利用者満足度の向上に繋がります。
- ・当社は**全国109施設**の斎場管理運営実績を持ち、その情報を**週単位で一元管理**しています。これらの情報は、各斎場に**水平展開**しており、本施設においても**豊富な事例を基にしたサービス向上**を実践し、利用者満足度の向上に取り組みます。

■9割以上の施設利用者が窓口対応及び施設管理に満足していることあること

- ・本施設に**常駐**する窓口対応職員を**5名**配置し、窓口サービスに対する市民満足度の要因と考えられる「職員の言葉使いや態度」、「身だしなみ」、「説明のわかりやすさ」、「用件が済むまでの時間」の向上を図り市民サービスを提供します。
- ・千葉グローブシップから**設備員及び清掃員が常駐**し、施設を**専門的な視点で日常的に管理**することで常に施設を**清潔・快適**に保ちます。

葬祭業者からの意見要望は外部評価ノート等を通して把握し、業務改善を図ることで利用者満足度を向上します。

■4日以内に火葬ができる状況が8割以上であること

- ・首都圏を中心に「火葬の予約待ち」が社会問題となっており、本施設においても次期指定管理期間では**冬季（12月～2月）に現在の火葬受入枠を上回る需要**が見込まれます。
- ・当グループは、増加する火葬需要に応えるため一日42件の火葬を実施することで、**4日以内に火葬ができる状況8割以上**を達成します。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

(1) 支出見積の妥当性(支出見込)実績

管理運営経費の見積り条件・算出根拠等

■経費の設定の基本的な考え方

- ・貴市より支払われる指定管理料は市民の税金であり、公の施設への指定管理者制度の導入の趣旨・目的を十分に理解し「平等・公平」「誠心誠意」「法令遵守」「効果的・効率的」「安全・安心」という基本方針の下、限られた資源を効率的・効果的に活用することで、斎場にふさわしい市民サービスを提供して参ります。
- ・経費設定の基本的な考え方として、指定管理者制度の導入目的でもある「経費削減」、「サービスの向上」の両立を目的とし、各種科目別に経費設定を行います。

■人件費

- ・人件費には、給与、賞与、各種手当(役職手当、通勤手当、時間外手当 地域手当等)、法定福利費(健康保険、厚生年金、労災保険、雇用保険、子ども・子育て拠出金)、企業年金、福利厚生費を計上しています。

■旅費

- ・普通旅費(使用料納入・貴市への報告等に係る自家用車使用に係る費用)、研修旅費を計上しています。

■消耗品費

- ・消耗品費については、以下の内容を計上します。
 - 【告別・収骨業務 … 抹香、香炭、白手袋、骨上箸 等】
 - 【火葬業務 … 皮手袋、防塵マスク、台車保護材、ロストル 等】
 - 【その他 … 事務用品、照明管球類、トイレトペーパー、水石けん 等】

■交際費

- ・富士建設工業による、指定管理実施期間の実績より、町内会費や町内会行事への協賛金を計上しています。

■印刷製本費

- ・リーフレットの制作費を、初年度に2000部を見込み計上しています。

■広告宣伝費

- ・新規ホームページの制作料及び維持費を計上しています。

■燃料費

- ・霊きゅう自動車及び祭壇車のガソリン代を計上しています。

■光熱水費

- ・電気料金・ガス料金については、火葬炉で使用する割合が大きい為、火葬件数に左右されます。算出方法としては、指定管理期間の開場日(友引開場想定日数含む)を基に36件/日の火葬を想定して、今後5年間の火葬件数を算出しています。
- ・電気料金の削減方法としては、特定規模電気事業者(PPS)の活用によって削減に努めます。受託後の電力量の削減方策につきましては、最大デマンド値を見極め、契約基本料金を可能な範囲で縮小しながら、契約値を超えないよう空調や照明の運転に努めます。特に空調につきましては適正なメンテナンス、フィルター清掃を行う事により効率の良い運転を行い、電気料金の削減に努めます。
- ・ガス料金の削減方法としては、安易に考えられる方策は、火葬炉の再燃焼バーナの停止が考

えられます。しかし、**ダイオキシン類・ばいじん・臭気**の発生抑制に配慮した運転を行うには、再燃焼炉温度の維持が大変重要です。運営企業は火葬炉設置メーカーとして、**火葬炉を熟知したエンジニア（工務部員）**により運転方法を職員に指導し、**環境に配慮した運転**を最優先に考えた上で、**安全にガス料金の削減**に努めます。

- ・上下水道料金については、火葬件数に左右されます。算出方法としましては、令和5年度の火葬件数実績を基に、毎年火葬件数増加率（3%）を乗じて、今後5年間の火葬件数を算出し、それをもとに上下水道の使用料金を計上しています。

- ・令和7年度の光熱水費提案金額

令和7年度	電気料金	ガス料金	水道料金	農排水	合計
	62,151,342 円	53,395,449 円	1,928,993	1,644,216 円	119,120,000 円

■通信運搬費

- ・電話料金、郵送料、インターネット通信料等を計上しています。

■手数料

- ・職員の身だしなみに配慮し、制服クリーニング代を計上しています。

■保険料

- ・霊きゅう自動車及び搬出入用トラックの自動車保険料を計上しています。

指定管理業務に係る損害保険については、**富士建設工業の包括型の保険**にて対応するため、本事業では計上しません。

■公課費

- ・自動車税及び重量税を計上しています。

■施設管理費

- ・火葬炉設備点検及び排ガスの環境測定費を計上しています。

■修繕費

- ・修繕費については、霊きゅう自動車及び祭壇貸出用車輛の車検費用、建物及び設備の修繕費用を計上しています。
- ・他施設の実績より、指定管理者が移行した場合に**1年目の修繕項目が増加**することが懸念されるため、初年度を大きく見積もらせていただきました。しかしながら、修繕費については現状を把握し、**貴市と協議**させていただきたく存じます。

■使用料及び賃借料

- ・OA機器他リース代、職員用駐車場借上げ料について計上しています。

■委託料

- ・委託料については以下の内容について費用を計上しています。

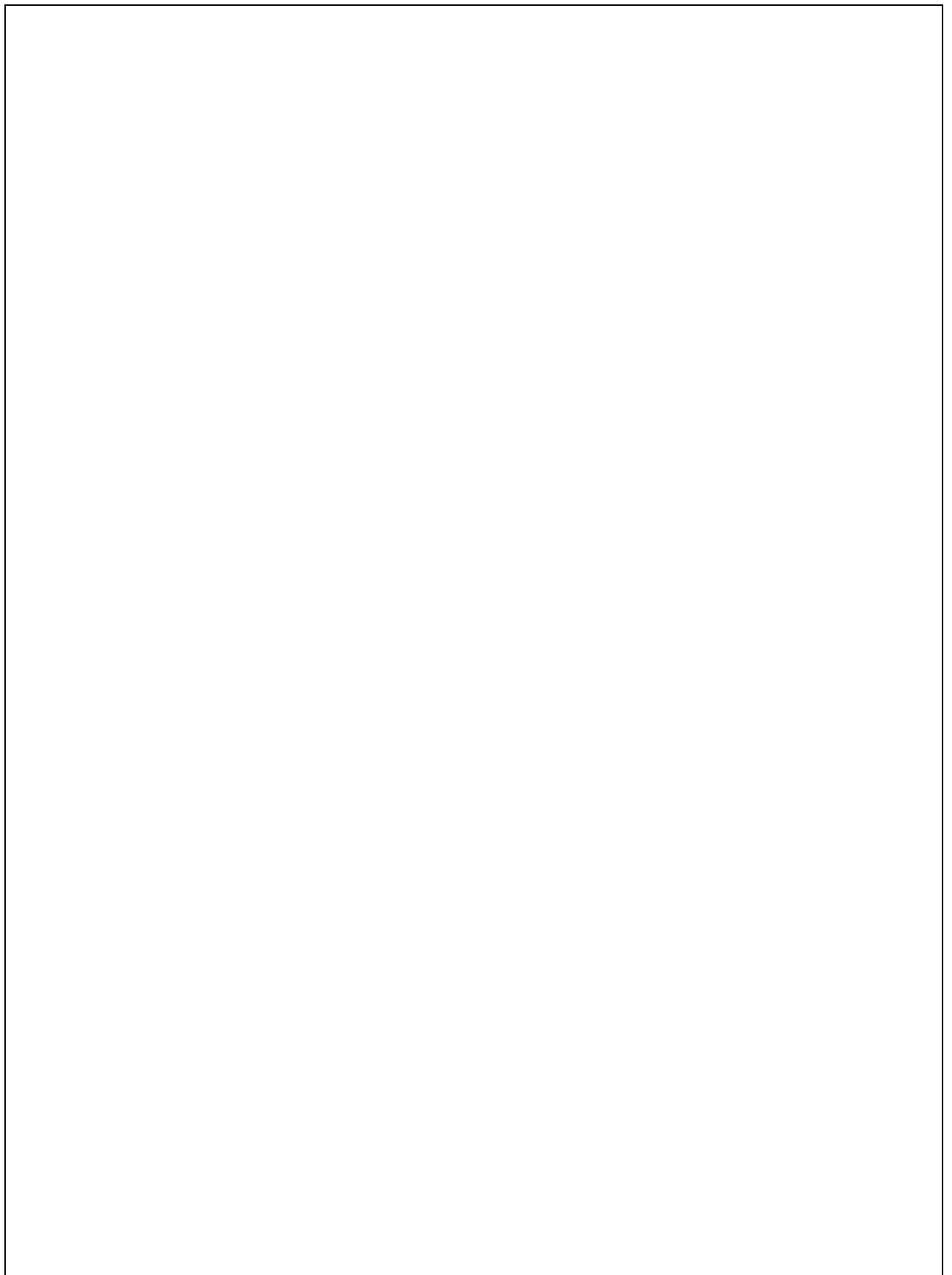
項目名	詳細
建築物保守管理業務費	電気工作物保守点検、発電機設備保守点検、蓄電池自動ドア保守点検、監視カメラ保守点検、雨水濾過設備保守点検、井水濾過設備保守点検、池濾過設備保守点検、消防設備保守点検、空調設備保守点検、EV保守点検、ガス漏れ火災報知器点検・交換、その他(中央監視設備、加圧給水ポンプ 等)
清掃業務費	日常清掃、定期清掃、廃棄物処理
待合室(湯茶)業務費	待合室・式場湯茶清掃
警備業務	常駐警備、機械警備
植栽管理業務費	造園植栽管理
環境衛生管理業務費	受水槽清掃、水道法法定点検、害虫駆除、冷温水発生器ばい煙測定
建築物定期調査費	定期調査
残骨灰処理業務費	残骨灰の運搬・処理・選別、残骨の埋蔵、有価物の精錬、その他残さ物の処理

■間接費となる支出項目名

支出項目名	内容
役員報酬	取締役及び監査役に対する報酬
従業員給料手当	本店及び支店の従業員に対する給料、諸手当及び賞与(賞与引当金を含む)
退職金	従業員に対する退職金(退職引当金を含む)
法定福利費	本店及び支店の従業員に関する労災保険料、雇用保険料、健康保険料及び厚生年金保険料の事業主負担額
福利厚生費	本店及び支店の従業員に係る慰安娯楽、貸与被服、医療、慶弔見舞金等の福利厚生、文化活動等に要する費用
修繕維持費	建物・機械・装置等の修繕維持費、倉庫物品の管理費 等
事務用品費	事務用消耗品、備品、新聞、参考図書等の購入費
通信交通費	通信費、交通費及び旅費
光熱水費	電力、水道、ガス等の費用
調査研究費	技術研究開発等の費用
広告宣伝費	広告・宣伝に要する費用
交際費	本店及び支店等への来客等に対応に要する費用
地代家賃	事務所、社宅等の借地借家料
減価償却費	建物、車輛、機械設備、事務用備品等の減価償却費
租税公課	固定資産税等の租税及びその他の公課
保険料	火災保険その他の損害保険料
契約保証料	契約の保証に必要な費用
雑費	電算等経費、社内打合せ等の費用、協会活動等諸団体会費等の費用

■間接費の算出根拠、配賦基準

- ・毎年の実績に応じて、支店毎の支店経費率及び本社経費率(本支店経費率)を算出し、各現場(火葬炉設備工事、斎場管理運営業務 等)へ間接費として配賦しております。
- ・指定管理業務に係る間接経費率につきましては、本支店経費率以内の設定としております。



6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成

指定管理業務において再委託、発注、調達を行う場合の相手先の考え方

■指定管理における市内企業の活用

- ・建築物及び建築設備の保守管理業務は構成員である千葉グローブシップが行うことで、事業期間を通じて**約6.2億円の地域経済**に貢献します。また再委託業者についても市内業者を優先的に活用します。
- ・千葉グローブシップの本社は、本施設へ20分で急行できる位置にあり、地域に根ざした企業として本事業を遂行します。

■再委託を行う場合の相手先の考え方

① 業務委託を通しての地域貢献

- ・地域貢献を重視する委託業務は、非常時にも機動力ある対応可能な業者とします。

② コスト重視による維持管理費低減

- ・コストを重視する委託業務は、複数業者に対して見積りを徴収して、より一層コストを節減できる業務とします。

③ 専門資格企業の選択

- ・専門知識・有資格を重視する委託業務については、業者により品質に大きな差が出やすい業務であり、業務遂行上で各種許可等を要する業務とします。

■発注・調達を行う場合の相手先の考え方

- ・備品・消耗品等の発注・調達は、市内産業振興の観点より、**原則、市内企業**から行います。
- ・高額の商品・サービスの調達を行う際は、複数業者に対して見積りを徴収して、費用の適正化を図ります。

■市内企業との連携について

- ・再委託にあたっては、適切に業務を実施できる企業がある場合は、**市内企業・準市内企業を最優先**に選定します。

(3) 市内雇用への配慮

千葉市内に住所を有する者を雇用する職種

■基本的な考え方

- ・ 現在従事している職員は、豊かな知識と経験を有する貴重な人材として捉え、面談のうえ優先的に採用する計画とします。新規採用や離職者が出た場合には**千葉市在住者を優先的に雇用**します。
- ・ 千葉市在住者の雇用を基本とするため運営企業の職員は、26名全員を無期雇用の正社員とし、安定した就業と社会的信用度の高い**仕事へのモチベーション**向上で働きがいのある職場環境とします。
- ・ 市内雇用は、地域活性化や**責任者の育成**を目的に積極的に進めていきます。

■市内雇用の実現に向けた取り組み

- ・ 社員からの「友人、知人の紹介制度」を設けており、被紹介者が採用に至り3ヶ月就労した際には紹介報奨金を贈呈しております。
- ・ 地元の募集は、ハローワークや地域広報誌等を活用し、市内雇用に向けた募集を行います。
- ・ 地域雇用実現のため魅力ある職場環境や福利厚生により人材の職場定着を目指します。
- ・ 維持管理企業は千葉市内に本社を構えており、企業全体で300人が千葉市に在住しております。
- ・ 運営企業においても近傍の火葬施設で8名の千葉市在住者が活躍しており、千葉市民の雇用促進に貢献しております。

■運営企業の市内雇用や職場定着への具体的提案

- ・ 地域雇用により「維持管理・運営責任者」の立場を担う人材育成を行います。
- ・ 雇用条件としてシフト型の完全週休2日制を基本とし、**ワークライフバランス**の保たれる職場環境を目指します。
- ・ 子育てなどで長時間働けない方には短時間勤務の正社員とした実績もあり、雇用ニーズに合わせた採用を行っています。

(4) 障害者雇用の確保

障害者を雇用する職種

■障害者の雇用を検討する職種

職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
待合管理業務	身体	重度以外	12 時間

- ・当グループの障がい者の雇用計画は、障がい者が有る方が地域で自立して生活できるように定着支援を想定しています。
- ・現指定管理者で障がい者就労をしている方については、豊かな知識と経験を有する貴重な人材として捉え、面談のうえ優先的に採用する計画とします。
- ・施設維持管理会社は、千葉市内において、障がい者の受入実績は十分にあり、千葉労働局・ハローワークが開催する「障害者雇用促進就職面接会」から採用した実績もあります。健常者・障がい者と共に各人のパフォーマンスを充分発揮できるような組織作り、風土作りが最も重要と考えています。
- ・障がいの程度により、会葬者の心情配慮や、立ち仕事という面において炉前業務での採用は難しいと判断しますが、事務業務や清掃待合業務等、**ハンディキャップのある方でも無理のない範囲で可能な業務**に携わって頂ければと考えております。
- ・障がい者の方が、その障がいの程度に合う業務を担い、私たちの仲間として働く目的を持ち、施設の中で生き生きと活躍することを支援して参ります。
- ・本施設は既にバリアフリー対応となっており、**身体障がい者の方でも安全・安心に就業**できる点で、特に身体障がい者雇用のハードルが低いと考えております。この特性を活かし、**身体障がい者の雇用を推進**していきます。
- ・障害がある方の就労を支援している「千葉障害者就業支援キャリアセンター」と積極的に連携し、本施設の条件に合致する人材の確保を図ります。
- ・職員に対する定期的な研修・教育を通じて、**障がいについての適切な知識の習得**に努めます。基礎的な知識習得のため、「公共サービスにおける配慮サービス～障がいのある方に対する心の身だしなみ～」等を教材とした教育を行い、働く仲間として迎えた障がい者の方が**ハンディキャップを感じず、安心して就業**できるようサポート体制構築に努めます。
- ・当グループの構成企業は、障がい者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）に定める障害者雇用状況報告の義務を有し、**法定雇用率達成に必要な雇用障害者数を満足しております**。また、富士建設工業が指定管理を受託している、今治市では、除草、場内の掃き掃除などの業務を、障がい者を直接雇用している関係団体である社会福祉法人に委託しており、直接雇用ではないものの、就労支援に取り組んでいる実績もあります。本事業でも、障がい者雇用に対し、積極的に取り組んで参ります。

（５）施設職員の雇用の安定化への配慮

指定期間中に雇用する職員の雇用の安定化を図るための方策

■働きやすい職場環境の整備

- ・労働３法に準拠した適切な労働条件として、職員が安心して、意欲をもって働ける環境とします。また、業務水準・服務規律等を評価して適宜昇給・昇格も実施します。賞与についても、部門・個人評価等を加味して支給します。
- ・時間外・休日労働に関する協定や、退職金制度、特別休暇、育児休暇、介護休暇等を整備し、全社員が安心して業務に従事できるような福利厚生を設定しています。
- ・当施設は、土日祝日や年末年始も開場する施設であるため、職員は交代で連休を取得することで、ワークライフバランスに配慮します。
- ・適切な人員配置、業務フローの見直し等で、１人が有給休暇を取得しても円滑に業務を行えるよう調整し、職員が休みやすい環境を整備します。また、有給休暇の半日取得制度や施設長による定期的な有給休暇取得の声掛け等を通して、職員が有給休暇を取得しやすい仕組み・雰囲気づくりに取り組みます。
- ・適切な人員配置・業務分担により、職員全員が連続 60 分の休憩が可能です。
- ・管理拠点の東京支店にて個人面談を実施し、パワハラ・セクハラ・過重労働などについての聞き取りを行い、メンタルケアも実施して健康の保持増進に繋げています。
- ・運営企業は職員の定年を 65 歳とし、高齢者人材を積極的に活用しています。定年後の社員は、本人の希望を確認の上で嘱託社員やパートタイマーとして再雇用します。また、本人の経験・能力等を考慮した様々な再雇用の仕組みを整備しています。

7 その他

(1) 利益等還元の方針

利益等の還元の方針について

■余剰金の還元検討

- ・還元額において、『指定管理者は、一事業年度において剰余金が生じ原則として、剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超える場合には、剰余金と当該年度の総収入額の10%に当たる額の差額の2分の1の額を市に還元するものとします。この計算において光熱水費は除外するものとします。』と求められております。
- ・当グループでは、一事業年度において剰余金が生じ、剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超える場合には、貴市と協議のうえ、下記の方法にて**超えた分の余剰金全てを貴市に還元**します。

※この計算において、光熱水費及び間接費（一般管理費）は除外するものとします。

- ① 施設の安全性につながる修繕及び工事（例：手すりの設置）
- ② 施設利用者の要望を踏まえた備品、機器等の更新（例：和室の洋室化）
- ③ 施設のコスト縮減に向けた機器等の更新（例：LED 照明への交換）
- ④ 施設の設置目的の範囲内で実施する利用者サービスの向上に資する事業（例：デジタルサイネージ）
- ⑤ 現金による還元

提案書様式第25号（収支予算書）

2 管理運営業務の収支内訳書（令和7年度）

	内 訳	合計金額（千円）
(A) 収入合計		439,256
① 市からの指定管理料		

	積 算 内 訳	合計金額（千円）
(B) 支出合計		439,256
① 管理運営費		
項 目	人件費	・ 常勤職員報酬
		施設長 1名 3,660
		副施設長 1名 3,360
		事務職員 5名 12,600
		運営業務責任者 1名 3,360
		運営業務職員 18名 50,760
		維持管理業務責任者 1名 7,200
		維持管理業務職員 3名 17,100
		待合清掃業務責任者 1名 1,296
		待合清掃業務職員 9名 10,886
		・ 賞与
		年間支給月数×2.5～3ヶ月 7,448
		・ 職員諸手当
		施設長手当 30千円×12ヶ月 360
		副施設長手当 10千円×12ヶ月 120
		各業務責任者手当 96
		地域手当 16.5千円×12ヶ月×26名 5,100
		家族手当 16.5千円×12ヶ月×26名 3,480
		通勤手当 16.5千円×12ヶ月×26名 4,560
		・ 法定福利費 16,077
		・ 企業年金 120千円×26名 3,120
		・ 福利厚生費 60千円×26名 2,760
		人件費 計 153,343

	区 分	積 算 内 訳	合計金額（千円）
項 目	事務費・ 管理費	旅費	普通旅費（納金等）、研修旅費 231
		消耗品費	火葬用消耗品、衛生・事務用品費等 7,887
		交際費	町内会費等 198
		印刷製本費	リーフレット製作費 286
		広告宣伝費	HP維持費 550
		燃料費	霊きゅう自動車・祭壇車ガソリン代 264
		光熱水費	電気、ガス、上下水道 119,120
		通信運搬費	電話、郵送料等 2,695
		手数料	制服クリーニング 616
		保険料	霊きゅう自動車・祭壇車自動車保険 330
		公課費	自動車税、重量税 176
		施設管理費	火葬炉設備保守 5,940
		清掃費	日常清掃、定期清掃等 19,239
		設備機器管理費	昇降機、自動ドア、電気設備、放送設備、 空調設備、散水設備、監視設備 他 委託費に含む
		保安警備費	巡回業務、機械警備等 31,845
		修繕費	車検、建物・機械器具等修繕 14,080
		使用料及び賃借料	mamaro×2台、OA機器他リース、 社員用駐車場借上代等 6,600
		間接費	一般管理費 41,756
	委託費	建築物保守管理、建築設備保守管理、環境 衛生管理業務、警備業務、造園植栽管理、 残骨灰処理、定期清掃 他	34,100
②管理に係る備品経費			
項 目			

※1 人件費には、報酬、賃金、手当のほか、社会保険料、福利厚生費などを含みます。

※2 労働時間によって賃金を算定する職員については、1時間当たりの単価を記載しております。

※3 委託費には、再委託に要する費用を記載しております。