

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(10) 周辺住民との良好な関係維持への配慮

周辺住民との良好な関係維持への方針と対策

❖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

- ・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**の方々と**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。



図表10-1: 地域の美化活動(イメージ)



図表10-2: 地元町内会の作品展示



図表10-3: 地域住民と連携して防災訓練



図表10-4: 備蓄食料の試食会

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(1) 関係法令等の遵守

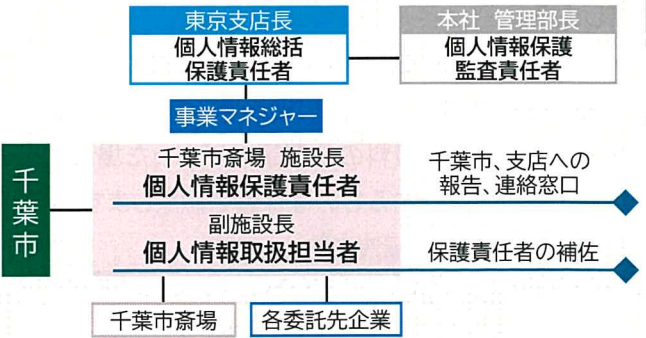
個人情報の保護の取扱いに関する考え方及び具体的な取組み

◆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なものとしします。
- ・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。



図表11-1: 個人情報保護組織体制

◆個人情報の具体的な取組み

項目	取組み
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生じた際には「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。

図表11-2: 個人情報の具体的な管理手法

◆指導・教育体制

- ・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及び具体的な取組み

- ・『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。

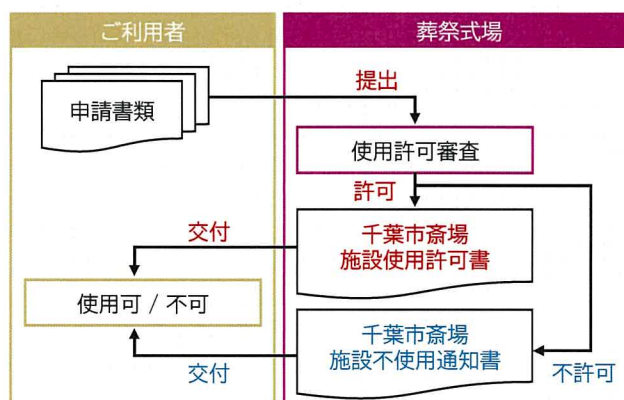
行政手続の明確化や透明化の取扱いに関する考え方及び具体的な取組み

◆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無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。

使用の許可の対象	申請書類
火葬施設の使用の許可	・千葉県斎場施設使用許可申請書 ・火葬許可証または改葬許可証
火葬施設の 人体の一部に係る仕様の許可	・千葉市斎場施設使用許可申請書 ・火葬許可証 ・申請者の住民票の写し ・医師の証明書
葬儀式場（霊安室含む）の 使用の許可	・千葉市斎場施設使用許可申請書
霊きゆう自動車の使用の許可	・千葉市斎場施設使用許可申請書
葬儀用祭壇の使用許可	・千葉市斎場施設使用許可申請書

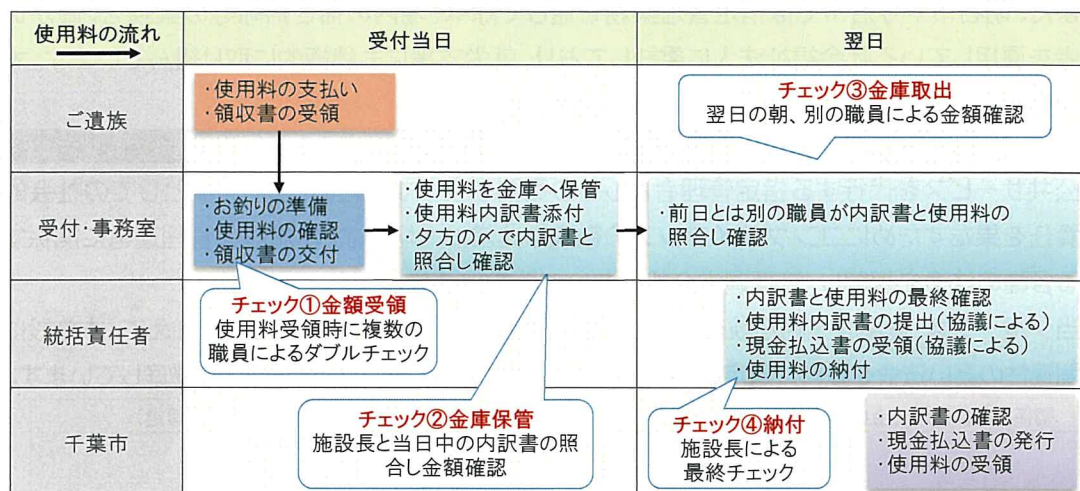
図表11-3：施設等の使用許可に関する取扱い書類



図表11-4：使用許可の流れ

❖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**に限定し、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。



図表11-5: 公収納のフロー

適正な労働条件の確保に関する考え方及び具体的な取組み

❖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。

募集要項、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。

関係する各種の法令(『管理運営の基準』より)		関係する各種の法令(独自選定)
① 地方自治法 ② 墓地、埋葬等に関する法律 ③ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律 ④ 消防法 ⑤ 建築基準法 ⑥ 個人情報保護法 ⑦ 貨物自動車運送事業方 ⑧ 貨物利用運送事業方 ⑨ 労働基準法、他労働関係法規 ⑩ 千葉市斎場設置管理条例 ⑪ 千葉市行政手続条例 ⑫ 千葉市個人情報保護条例	+	① 大気汚染防止法 ② 悪臭防止法 ③ 騒音防止法 ④ 振動規則法 ⑤ 労働安全衛生法 ⑥ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律 ⑦ フロン類の回収及び破壊の実施に関する法律 ⑧ 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律 ⑨ 新型インフルエンザ対策 (埋火葬の円滑な実施に関するガイドライン) ⑩ 千葉市環境基本条例 ⑪ 千葉市環境保全条例 ⑫ 千葉市情報公開条例

図表11-6:関係法令の特定

❖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。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(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

火災、盗難、災害等の事故・事件の防止（防災）対策

❖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、**4S・1M（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、**KY（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・金銭等を管理している事務室は、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・対応します。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。



図表12-1: 防災グッズ

火災、盗難、災害等の事故・事件発生時、需要変動、第三者への賠償が必要となった場合の対応方法

❖火災、災害等の事故・事件発生時の対応方法

- ・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

図表12-2: 火災、災害等の事故・事件発生時の対応方法

❖ 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**としており、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

図表12-3: 包括型保険の補償内容

台風や大雪等災害発生時における業務継続に向けた対応策

❖ 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。

今後想定される大地震等大規模災害への対応策

❖ 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。

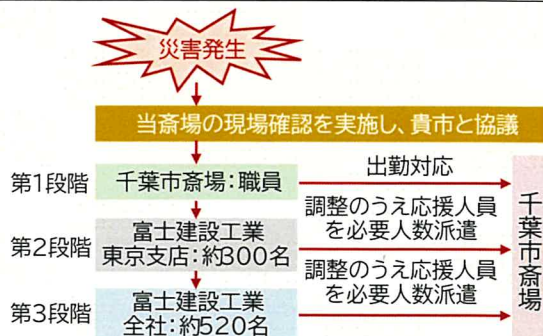
第3段階：周辺施設も被害を受ける甚大な災害時には、全国109施設の豊富な斎場管理運営実績を持つ富士建設工業から応援職員を派遣します。派遣拠点を全国規模（総勢約520名）まで広め、必要人員数を派遣し、通常運営にあたります。

❖災害時運営への協力

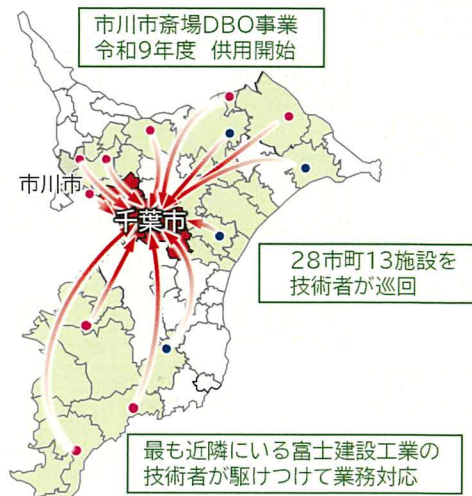
- 本施設が大規模災害等により遺体の一時収容業務に利用する遺体安置所として指定された際には、貴市の指示に従い迅速に対応します。
- 本施設を避難所として使用する際は、貴市からの指示等により、施設の安全性の確認や避難者の受入スペースの確保等を行い、貴市職員と緊密に連携して避難所運営に協力します。

❖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。



図表12-4：災害対応フロー



図表12-5：応援体制



図表12-6：千葉市斎場における広域火葬対応

主な対応内容	対象施設	内容
緊急安全点検	・全国約120施設	・本社の対策本部で情報一元化管理 ・緊急車両登録で移動手段確保 ・設備の安全確認
24時間火葬支援	・登米市斎場（被災地域唯一）	・24時間の運営サポート ・24時間火葬炉管理
広域火葬対応	・千葉市斎場 ・石巻市斎場 ・千厩斎場 等	・開場時間延長 ・友引日開場による火葬受入

図表12-7：千葉市斎場における広域火葬対応

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

開場時間及び開場日の取扱い（開場時間の延長及び友引における開場に関する考え方を含む）

❖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。
- 日々、最大42件の受入を実施することで**貴市が想定する火葬件数を上回り**ます。そのため下表の火葬が実施できる、余裕のある受入が可能となり貴市が想定する**友引開場日数を減らすことが可能**となります。

午前中:2枠
9:00 9:00
火葬枠36件 全て予約済
15:20 15:20
15:40 15:40
午後:4枠
6枠を開放

図表13-1: 火葬枠増加の考え方

年度	令和7年度		令和8年度		令和9年度		令和10年度		令和11年度		5年間の 合計
開場日数	通常日	友引開場	通常日	友引開場	通常日	友引開場	通常日	友引開場	通常日	友引開場	
36件/日	301日	13日	302日	18日	305日	26日	299日	37日	304日	46日	59,436件
42件/日											69,342件
差異		1,884件		1,920件		1,986件		2,016件		2,100件	9,906件

図表13-2: 想定する火葬件数

- 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。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(2) 施設利用者への支援計画

サービスの向上策など、予定している施設利用者への支援方策について、
本施設の設置目的やビジョン・ミッション等

❖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。

- ・葬家名の表示(複数名、非表示、通名 等)
- ・電話・スマートフォン等の電子音の注意掲示
- ・会葬者の幅轆を防ぐ誘導案内
- ・死産児火葬の際は女性職員が対応 等

図表14-1:会葬者に対する配慮の一例

❖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。

- ・受付窓口に老眼鏡、筆談ボード等を設置
- ・子ども用便座の設置
- ・事務室に大人用・子ども用おむつを常備
- ・ほじょ犬ステッカーの掲示
- ・車椅子ご利用者がいらっしゃるご葬家は洋室待合室に優先案内 等

図表14-2:対応における基本姿勢

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(3) 利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方

利用者アンケートの実施方法及びサービス水準に対する利用者の評価の収集方法

❖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「職員の接客態度」「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。

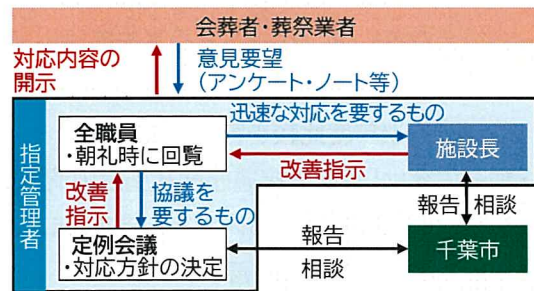
レベル	実施者	対象者	主な内容	頻度
Lv.①	・施設長 ・副施設長	・全職員	・業務日報 ・始業点検・清掃 ・身嗜み・火葬炉監視等	・毎日
Lv.②	施設長	・副施設長 ・全職員	・業務月報 ・アンケート等の評価検証 ・日常業務実施状況等	・毎月
Lv.③	・事業マネージャー（非常駐）	・施設長	・マニュアル履行状況 ・日常業務実施状況 ・事業計画書履行状況等 ・他事例の水平展開	・毎月
Lv.④	・本社 アテダント事業部（非常勤）	・施設長 ・事業マネージャー	・危険リスクの検証 ・事業計画書履行状況等	・2年目 ・5年目

図表15-1:4段階のセルフモニタリング

- ・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。



図表15-2: 意見要望の反映フロー

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

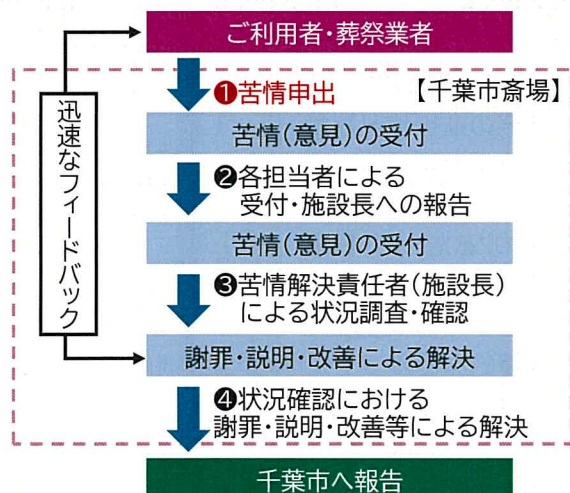
- ・前述した一元管理しているヒヤリハットや業務上のトラブルに関する情報は、その内容を系統別に分類して**斎場で起こりえるトラブルを独自に分析**しています。分析の結果、収骨業務が最もクレームに発展しやすい業務となります。収骨に関する注意点をまとめ、業務の遂行にあたりトラブルを未然に防止します。



図表15-3: 実務研修会の様子

❖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。



図表15-4: 苦情・トラブル発生時の対応フロー

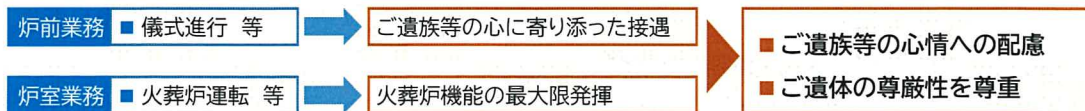
4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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。



図表16-1：火葬施設における業務の基本的な考え方

- 心づけ等の**金品收受は行いません**。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。

❖ 受付業務の具体的な内容

- 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「**千葉県斎場利用のご案内**」を用いて、施設利用上の留意事項の説明をします。

【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、霊きゅう自動車が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て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。

- ・ご利用者から千葉県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。

- ・『千葉県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、千葉県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「**千葉県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、『千葉県証明手数料条例』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ときは、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30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。

- 故人名、火葬時間
 - ご葬家からの要望事項
 - 告別室のお別れ方法（宗派）
 - 特殊サイズの柩の有無
 - 部分収骨、分骨希望
 - ペースメーカーの有無 等
- 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安定した確実な業務を遂行します。

図表16-2:業務計画表の記載内容



図表16-3: 会葬者の交錯を回避する情報共有



図表 16-4: 骨壺のチェック

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、ご遺骨の取り違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。

図表 16-5: 炉前業務の実施方針

❖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。)

制御対象	制御規定値
炉内温度	800℃以上
炉内圧力	-50~-30Pa
排ガス温度	200℃以下
残存酸素濃度	6%以上

- ご遺体の尊厳とご遺族の心情に配慮し、必要の無い**デレック作業は行いません**。

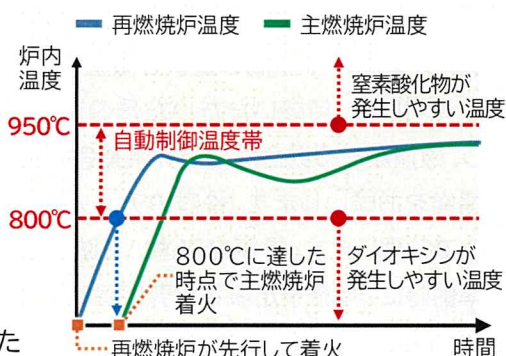
- 運転中は、炉内温度、炉内圧力、排ガス温度等**排ガス対策**として**重要となる対象を重点管理**します。

万一、規定値を逸脱する場合は**運営業務職員が運転マニュアルに従って制御**

図表 16-6: 火葬炉運転の重要管理項目

- 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。



図表 16-7: 炉内の温度制御

- 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、バーナー火災の風圧でご遺骨が飛散するのを防ぎます。



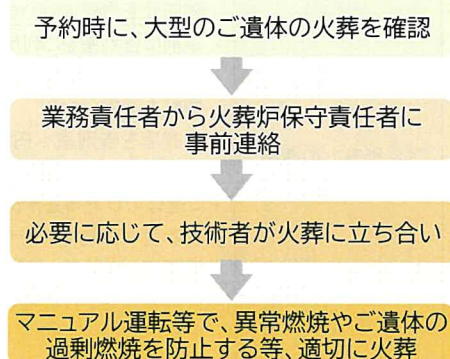
図表 16-8: 死産児専用の保護枠

- 運転中は、むやみに炉内点検口（覗窓）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。



図表 16-9: 大型ご遺体の対応フロー

❖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。

図表 16-10:収骨時の注意点

【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。



図表 16-11:火葬炉番号プレート

❖待合室業務の具体的な内容

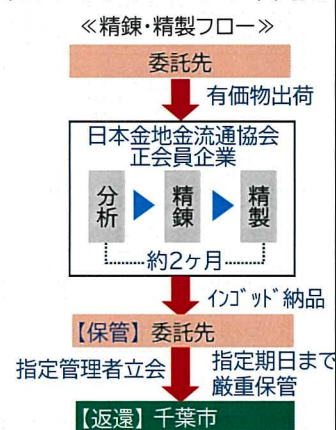
- 会葬者が、快適かつ静かに待ち時間を過ごすことができるよう、予め貴市の承認を得て待合室使用規則と説明書を作成します。
- 待合室では、給茶用具をご提供します。使用終了ごとに再委託先の清掃職員により**清掃・片づけを迅速かつ丁寧に**行い、常に会葬者に快適に過ごして頂きます。
- 他斎場の事例を基にしたサービス向上策を講じ、ご利用者サービスの更なる向上を図ります。

サービス向上策の一例	
・ ベビーケアルーム(mamaro) を2箇所を設置	
・ Wi-Fi設備の設置	
・ 絵本や市広報等による 図書コーナー の整備	
・ 携帯電話、スマートフォン充電器の無料貸し出し	
・ 寒さ対策としてひざ掛けを用意	
図書コーナー	mamaro

図表 16-12:待ち時間のサービス向上策

❖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、墓埋法の趣旨、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、1～2t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、精練・精製を行います。精練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。



図表 16-13:精練フロー・精製

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

- ・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**も定期的の実施します。

❖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「千葉市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あれば報告をして、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。

❖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)

図表16-14:会議体の詳細

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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

図表 17-1: 指定管理者として設定する成果指標・目標

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

- ・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)

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。

年度	年間火葬件数予測
令和7年(1年目)	11,304
令和8年(2年目)	11,520
令和9年(3年目)	11,916
令和10年(4年目)	12,096
令和11年(5年目)	12,600

図表 18-1: 年間火葬件数予測

① 令和5年度の電気・ガス使用料金実績

	使用料	料金
電気	1,950,959kw	55,071,874円
ガス	474,210m ³	43,217,182円

- ② 令和5年度末(令和6年3月)の政府からの「電気・ガス価格激変緩和対策事業費補助金」
電気:1.8円/kw 、 ガス:15円/m³の金額を算出

	使用料	料金
電気	1,950,959kw	3,511,726円
ガス	474,210m ³	7,113,150円

- ③ 令和5年度に補助金の実施がされなかったと想定した場合の金額(①+②)

	使用料	料金
電気	1,950,959kw	58,583,600円
ガス	474,210m ³	59,330,332円

令和5年度の電気ガス使用料金③を基に、令和6年度以降は令和5年度の実績から、毎年3%の火葬件数上昇に伴い、燃料費も3%ずつ増額を見込んで積算しています。

	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
電気	62,151,342	64,015,883	65,936,359	67,914,450	69,951,883
ガス	53,395,449	54,997,313	56,647,232	58,346,649	60,097,049

- 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、毎年の火葬件数増加率(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。

❖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

図表 18-2:委託料項目

管理運営経費に間接費を(☐含める・☐含めない)

- ・管理運営経費に間接費を(☒含める・☐含めない)

間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠・配賦基準

❖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

図表 18-3:間接費項目

❖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

(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

No.	職種(職名)
1	施設長
3~7	事務職員
8	運営責任者
9~26	運営職員
27	維持管理責任者
28~29	維持管理職員
30	待合管理責任者
31~37	待合管理業務

図表20-1:千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。

❖管轄支店の継続雇用の実績

	所在地	施設名	雇用理由
1	神奈川県	かわさき北部斎苑	指定管理者構成員変更
2	埼玉県	しののめの里	指定管理者変更により
3	静岡県	浜松斎場	指定管理者構成員変更

図表20-2:継続雇用の実績

- ・継続雇用した職員の多くは現在も勤務しており、責任者として活躍している職員もおります。

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

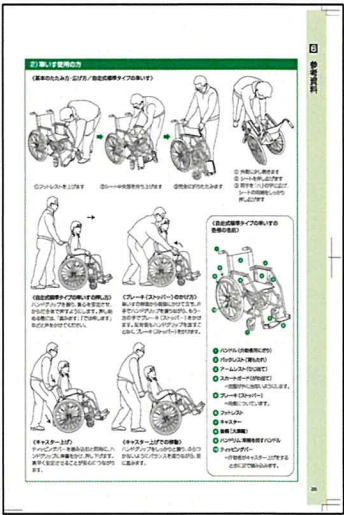
障害者を雇用する職種

❖障害者の雇用を検討する職種

No.	職種(職名)	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
37	待合管理業務	身体	重度以外	12時間

図表21-1:障害者の雇用を検討する職種

- 当グループの障がい者の雇用計画は、障がいがあ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。採用が決定した場合には新規採用のNo37に加え障害者の雇用は計2名となります。
- 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。



図表21-2:社内研修資料(抜粋)

6 その他市長が定める基準

(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮

現在、本施設の管理運営に従事している職員の継続雇用の考え方
(継続雇用を検討する職種(ポスト)、継続雇用の条件、選考方法等)

❖継続雇用の積極検討

- ・継続雇用を希望された方に対して、積極的に受入れを検討します。
- ・12月の指定議案におけるご承認後、ただちに希望者に対して面談を行い、当社での雇用条件を了承して頂いた上で転籍して頂きます。
- ・転籍後の労働条件については、採用企業の規定、労働条件をベースとし、労働に見合った対価を支給することでワーキングプアが生じないように配慮します。
- ・転籍後の職種については、本人の意向を考慮した上で、原則、現在担当している業務を継続して担当していただくことで、次期指定管理業務へのスムーズな移行に繋がります。
- ・実際に、指定管理を引き継いだ「かわさき北部斎苑」「入間東部広域斎場しののめの里」「浜松市浜松斎場」において、希望者全員を継続雇用し、安心できる会社に入社する事ができ、また生活が安定したと好評を得ている実績がございます。

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がっています。
- ・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。

指定期間満了後、指定管理者が他の事業者に移る場合における施設職員の雇用の考え方

❖職員の希望を第一とした雇用

- ・当グループは、同一労働条件以上での職員の雇用を守ることを第一に考え、本人の希望を考慮の上で、社内における人事異動(支店・斎場)を行います。千葉市に居住の職員については、可能な限り千葉市内から通勤できる職場に勤務できるよう調整します。
- ・本施設への継続勤務を希望する職員がいる場合は、次期指定管理者に対して可能な限り受入れていただけるよう交渉を行います。

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針

利益等の還元の方針について、募集要項に記載の内容を上回る提案

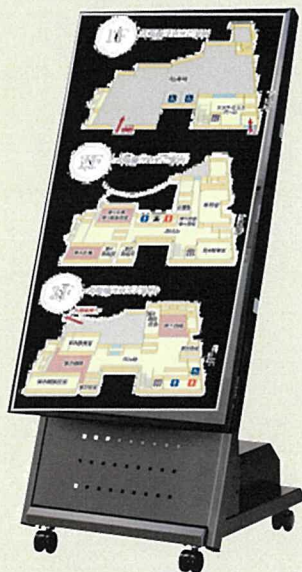
❖貴市の要求を上回る余剰金の還元

- ・募集要項p.15(5)イ還元額において、『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施設のコスト削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

例)館内案内



例)千葉市広報



※表示盤イメージ図は参考となります。筐体につきましては別途ご相談の上決定いたします。

図表23-1: デジタルサイネージ

提案書様式第24号（収支予算書）

1 総括表

(1) 収入

（単位：千円）

項 目	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	合計	備考
① 指定管理料 (A)	439,256	450,333	458,442	465,754	475,760	2,289,545	
合計	439,256	450,333	458,442	465,754	475,760	2,289,545	

(2) 支出

（単位：千円）

項 目	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	合計	備考
① 管理運営費							
項 目 人件費	153,343	168,326	170,702	177,457	181,382	851,210	
事務費・管理費	251,813	247,907	253,640	254,197	260,278	1,267,835	
委託費	34,100	34,100	34,100	34,100	34,100	170,500	
② 管理に係る備品経費	-	-	-	-	-	-	
管理運営経費①+② (B)	439,256	450,333	458,442	465,754	475,760	2,289,545	
合計	439,256	450,333	458,442	465,754	475,760	2,289,545	

※1 管理に係る備品経費は指定管理者が新たに購入する備品に係る経費です。
本提案書において、調達予定の物品に係る経費は、提案者の定める規定に基づき
「管理運営費」あるいは「管理にかかる備品経費」に計上してください。

※2 指定管理料（A）＝管理運営経費（B）となるように記載してください。

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	霊さゆう自動車・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	霊さゆう自動車・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明示してください。

※3 間接費を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を提案書様式第17号に詳細に明記してください。

※4 委託費には、再委託に要する費用を記述してください。

※5 管理に係る備品経費に指定管理料が充当される備品は、原則として市に所有権が帰属します。

※6 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

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8年度）

	内 訳	合計金額（千円）
(A) 収入合計		450,333
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		450,333
① 管理運営費		
項 目	・常勤職員報酬	
	施設長 1名	3,720
	副施設長 1名	3,420
	事務職員 5名	12,840
	運営業務責任者 1名	3,420
	運営業務職員 19名	54,492
	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	16,526
	・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	4,860
	家族手当 16.5千円×12ヶ月×26名	3,960
	通勤手当 16.5千円×12ヶ月×26名	4,860
	・法定福利費	18,410
	・企業年金 120千円×26名	3,240
	・福利厚生費 60千円×26名	1,520
	人件費 計	168,326

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	0
		広告宣伝費	HP維持費	264
		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	122,694
		通信運搬費	電話、郵送料等	1,705
		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	33,308
		修繕費	車検、建物・機械器具等修繕	5,720
	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	42,735		
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明示してください。

※3 間接費を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を提案書様式第17号に詳細に明記してください。

※4 委託費には、再委託に要する費用を記述してください。

※5 管理に係る備品経費に指定管理料が充当される備品は、原則として市に所有権が帰属します。

※6 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

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9年度）

	内 訳	合計金額（千円）
(A) 収入合計		458,442
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		458,442
① 管理運営費		
項 目	・常勤職員報酬	
	施設長 1名	3,780
	副施設長 1名	3,480
	事務職員 5名	13,080
	運営業務責任者 1名	3,480
	運営業務職員 19名	55,404
	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	16,807
	・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	4,860
	家族手当 16.5千円×12ヶ月×26名	3,960
	通勤手当 16.5千円×12ヶ月×26名	4,860
	・法定福利費	18,683
	・企業年金 120千円×26名	3,240
	・福利厚生費 60千円×26名	2,010
	人件費 計	170,702

	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	0
		広告宣伝費 HP維持費	264
		燃料費 霊さゆう自動車・祭壇車ガソリン代	264
		光熱水費 電気、ガス、上下水道	126,375
		通信運搬費 電話、郵送料等	1,705
		手数料 制服クリーニング	616
		保険料 霊さゆう自動車・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	34,782
		修繕費 車検、建物・機械器具等修繕	5,720
		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	43,313
	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、賞金、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明示してください。

※3 間接費を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を提案書様式第17号に詳細に明記してください。

※4 委託費には、再委託に要する費用を記述してください。

※5 管理に係る備品経費に指定管理料が充当される備品は、原則として市に所有権が帰属します。

※6 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

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10年度）

	内 訳	合計金額（千円）
(A) 収入合計		465,754
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		465,754
① 管理運営費		
項 目	・常勤職員報酬 - 施設長 1名 3,840 - 副施設長 1名 3,540 - 事務職員 5名 13,320 - 運営業務責任者 1名 3,540 - 運営業務職員 20名 59,280 - 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 17,619 ・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 5,040 - 家族手当 16.5千円×12ヶ月×26名 4,140 - 通勤手当 16.5千円×12ヶ月×26名 5,040 ・法定福利費 19,640 ・企業年金 120千円×26名 3,360 ・福利厚生費 60千円×26名 2,040	
	人件費 計	177,457

	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	0
		広告宣伝費 HP維持費	264
		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	130,166
		通信運搬費 電話、郵送料等	1,705
		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	174
		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	36,256
		修繕費 車検、建物・機械器具等修繕	5,720
		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	38,607
項 目	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明示してください。

※3 間接費を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を提案書様式第17号に詳細に明記してください。

※4 委託費には、再委託に要する費用を記述してください。

※5 管理に係る備品経費に指定管理料が充当される備品は、原則として市に所有権が帰属します。

※6 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

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11年度）

	内 訳	合計金額（千円）
(A) 収入合計		475,760
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		475,760
① 管理運営費		
項 目	・ 常勤職員報酬	
	施設長 1名	3,900
	副施設長 1名	3,600
	事務職員 5名	13,560
	運営業務責任者 1名	3,600
	運営業務職員 20名	60,240
	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	18,714
	・ 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	5,220
	家族手当 16.5千円×12ヶ月×26名	4,140
	通勤手当 16.5千円×12ヶ月×26名	5,220
	・ 法定福利費	20,580
	・ 企業年金 120千円×26名	3,480
	・ 福利厚生費 60千円×26名	2,070
	人件費 計	181,382

	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	0
		広告宣伝費 HP 維持費	264
		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	134,071
		通信運搬費 電話、郵送料等	1,705
		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	174
		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	37,730
		修繕費 車検、建物・機械器具等修繕	5,720
		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	39,309
	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明示してください。

※3 間接費を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を提案書様式第17号に詳細に明記してください。

※4 委託費には、再委託に要する費用を記述してください。

※5 管理に係る備品経費に指定管理料が充当される備品は、原則として市に所有権が帰属します。

※6 必要に応じて小区分を設定しても構いません。