

## 新潟市青山斎場指定管理者事業計画概要の比較

| 項目                                 | 施設工業・新潟斎場サービス  | 次点   |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
|------------------------------------|--|--|--------------|-----|--------------|------|-------------|----|-------------------|---|-----|--------------|-----|--------------|------|-------------|----|-------------------|
| 1. 事業者の概要                          | <p>◎代表団体<br/>施設工業株式会社<br/>設立 S56年4月28日<br/>資本金 2,000万円<br/>従業員数 44名<br/>事業内容 環境衛生施設の管理運営、環境衛生施設の設計及びコンサルタント、環境衛生施設の販売及び施工、環境アセスメント、各種機械装置の販売及び施工など</p> <p>斎場の管理実績 指定管理者 1</p> <p>○構成団体<br/>合同会社新潟斎場サービス<br/>設立 H18年6月8日<br/>資本金 91万円<br/>従業員数 10名<br/>事業内容 斎場の炉前業務の事業、斎場の収骨業務の事業、斎場内の設備の管理に関する事業、その他附帯する一切の事業</p> <p>斎場の管理実績 指定管理者 1</p>   | <p>◎代表団体<br/>設立 H6年12月1日<br/>資本金 5,000万円<br/>従業員数 4,152名<br/>事業内容 化学薬品処理による清掃用具、及び衛生タオルの販売ならびにリース業、人工樹木の製造加工及び販売並びにリース業、建物の清掃及びビル管理事業、芳香器・水及び空気の浄化機器の販売並びにリース業、寝具類の加工・洗濯・消毒乾燥・販売並びにリース業など</p> <p>斎場の管理実績 なし</p> <p>○構成団体<br/>設立 H18年3月15日<br/>資本金 8000万円（組合員の出資額の合計）<br/>従業員数 約1600人<br/>事業内容 建造物及び各種施設の管理・運営・設備保守・警備・清掃業務、一般廃棄物及び産業廃棄物の収集・運搬・処理業務、その他附帯する一切の業務</p> <p>斎場の管理実績 指定管理者 23、火葬業務委託 21</p>  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 2. 経営理念                            | <p>【代表団体】<br/>自然と人間が共存共栄できる循環型社会を目指し、より良い環境をつくり地域社会に貢献するために環境プラント（都市ごみ焼却場、火葬場施設など）の納入、メンテナンス、運営管理を行っています。周辺環境に配慮し、利用する市民の皆様に安らぎを持っていただける施設となるように運営管理いたします。</p> <p>【構成団体】<br/>斎場業務を葬儀の一環としてとらえ、葬儀全体の知識、地域の風習を熟知すると共に遺族への心情を理解し、思いやりのあるきめ細やかな配慮を行うことにより、利用者のための斎場づくりを行います。</p>   | <p>代表団体は新潟市の本社を置く総合ビルメンテナンス企業であり、市内を中心に幅広く公共施設／民間施設の管理実績を有しています。構成団体は斎場業務専門企業であり、現在全国で多数の斎場業務を受託しています。</p> <p>地元企業であり施設・設備の専門事業者である代表団体が、全国的なスケールメリットを有する斎場運営の専門事業者を構成団体とし、それぞれのノウハウを持ち寄った「斎場指定管理者のプロフェッショナルグループ」を構成することで、「現状維持」ではなく「現状以上のサービスを提供し、かつ管理経費を縮減する」ことを実現します。</p> <p>代表団体と構成団体の2社でグループを構成することで、各社の経済的安定性に加え、企業間の相互保証により、仮にどちらかの団体の経営に問題が生じた場合でも当グループ全体の経営破綻を防ぎ、双方のノウハウを共有することで配置人員の継続的確保も行えます。</p> <p>当グループは、当施設の設置者である新潟市と利用者及び葬祭業者を含む市民の皆様、そして配置する職員の三者すべてが満足できる「三方良し」を事業理念と、市民が求める斎場運営を市民とともに実現します。</p>  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 3. 事業計画<br>(1) 運営方針<br>(2) 施設管理の方策 | <p>(1) 運営方針<br/>公共施設の職員であることを自覚し、火葬という人生の最終儀礼に立ち会うことを厳粛に受け止め、思いやりと礼節をもって、ご遺族や会葬者の方々に心のこもったサービスを提供します。心安らかに過ごして頂けるように清掃美化により清潔な空間を保ち、高齢者や障がい者、子供の方々に配慮した支援体制を強化します。燃料消費量の削減や火葬炉設備の延命化、施設修繕費の削減などにより経費の縮減を図ります。職員全員がコスト意識をもちながら身近なことで気づきと改善を大切にします。</p> <p>(2) 施設管理の方策<br/>環境汚染や災害事故防止、施設設備保全、作業効率の向上を目標として、施設の構成要素である建築物や火葬炉、庭園などが機能を十分発揮できるよう予知保全を重視し、専門知識を有した外部委託を含めた運営管理を行います。施設の維持管理には施設全体と火葬炉の2点に分け、施設全体は場長を中心とした事務所と外部委託で管理し、火葬炉は納入メーカーである施設工業の職員が保全を行います。いずれも施設開始から26年が経過し、経年劣化が見受けられますが予知保全の実施で施設の延命化を図ります。</p> | <p>(1) 運営方針<br/>全ての市民の視点から「平等・公平・公正」であると認めていただける管理を行うため、「不平等の排除」と「平等性の担保」を重要事項とし、各種法令に基づき、特定の個人や団体に対し利害を与えない管理運営を行います。</p> <p>利用時のサービスや環境に偏りがでないよう、業務のマニュアル化と職員指導により、統一水準および統一方法での業務の執行と利用環境を提供します。</p> <p>指定管理業務に係る費用は、全ての業務内容、必要物品、必要経費を個別に精査し、各項目の積み上げによる明確な積算根拠に基づいた提案額で提案します。斎場施設の特性上、サービス低下に繋がるような過度の縮減はせず、安全性・快適性と利用者満足度の高い接遇サービス水準を維持したうえでの縮減率、縮減額で提案します。</p> <p>(2) 施設管理の方策<br/>施設設備の適正な管理は、施設の安定稼働に加え、利用者への快適性と利便性を提供する「利用者サービスの一環」と考え、不具合を未然に防止する予防保全と施設全体の美観維持に取り組みます。</p> <p>火葬炉は通年で稼働停止が許されない設備として、適切な運転・保守管理による「安全性の確保・初期性能維持」を第一とし、新潟市ならびに火葬炉改修事業者との情報共有と連携体制構築による「安定運用と長寿命化」を図ります。</p> <p>全ての事業活動が環境に影響を与えていることを自覚し、「新潟県環境基本条例」、「新潟市環境基本計画」、その他関連施策に基づいた取り組みを実践し、定期的に見直すことで継続的に改善します。</p> |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 4. 支出計画                            | <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>349,645,560円</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>443,131,164円</td> </tr> <tr> <td>事務費等</td> <td>30,249,070円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>823,025,794円（5年間）</td> </tr> </table>  | 人件費  | 349,645,560円 | 管理費 | 443,131,164円 | 事務費等 | 30,249,070円 | 合計 | 823,025,794円（5年間） | <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>282,686,910円</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>494,358,170円</td> </tr> <tr> <td>事務費等</td> <td>20,454,835円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>797,499,915円（5年間）</td> </tr> </table> | 人件費 | 282,686,910円 | 管理費 | 494,358,170円 | 事務費等 | 20,454,835円 | 合計 | 797,499,915円（5年間） |
| 人件費                                | 349,645,560円   |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 管理費                                | 443,131,164円   |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 事務費等                               | 30,249,070円  |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 合計                                 | 823,025,794円（5年間）  |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 人件費                                | 282,686,910円   |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 管理費                                | 494,358,170円   |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 事務費等                               | 20,454,835円  |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |
| 合計                                 | 797,499,915円（5年間）  |  |              |     |              |      |             |    |                   |   |     |              |     |              |      |             |    |                   |

|                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <p><b>5. 組織・人員体制</b></p>              | <p>火葬業務全般に精通した火葬技術管理士1級や特定建築物の維持管理に関わる建築物環境衛生管理技術者、葬祭ディレクター1級などの資格を有する職員を配置することにより、斎場を適正に管理します。配置職員の人員と構成については以下の通りです。</p> <p>受付及び事務 3名（場長、事務長、事務員）<br/>         炉前業務 5名 +（補助職員）3名 合計 15名<br/>         火葬業務 4名</p>   | <p>一日の最大火葬件数とそれに伴う事務処理、施設管理、その他付随業務すべてに対応し、効率的な運用を行うための人員数として、計14名を配置します。</p> <p>情報管理を一元化するため、指揮命令系統は場長が全職員を直轄します。</p> <p>勤務ローテーションは労働基準法等の法令を遵守した1カ月間の勤務シフトを策定したうえで、有給休暇の計画的な取得や火葬件数の増減に合わせて臨機応変に調整して対応します。</p>  |
| <p><b>6. 雇用・労働条件</b></p>              | <p>労働関係法令を遵守し、職員に対し安全で快適な職場環境の形成に努めます。賃金については、2021年度の新潟県の最低賃金を上回る支払いを行います。労働時間は1年単位の変形労働時間制として、1日8時間、週40時間を超えない勤務体制をつくります。休日は週2日を基本とし、休場日の1月1日を加えて年間105日とします。健康保険、介護保険、厚生年金、雇用保険、労災保険、中小企業退職金共済に加入。安全衛生管理体制の構築・強化及び安全衛生教育の実施を継続します。</p>                              | <p>市民雇用を推進し、「労働基準法」「最低賃金法」「労働安全衛生法」「労働者災害補償保険法」「労働契約法」等の関係法令を遵守して安定雇用を維持します。</p>  |
| <p><b>7. 安全確保及び緊急時の対応</b></p>         | <p>災害発生時には斎場内に自主防災対策室を設置して利用者の安全確保を最優先とし、更に火葬炉の安定運転に努めます。常に本社及び各事業所からの応援体制を構築しています。防災マニュアルを整備し、消防訓練及び避難訓練を年2回実施します。</p> <p>緊急時の対応として、事故防止と発生時の対応はマニュアルを基に迅速に対応します。事故対策は予防に重点を置き発生を可能な限り抑制します。「ヒヤリ・ハット」の報告書を基に安全協議会で問題点を抽出し、職員全員で安全確保及び緊急時の対応について情報共有と意見交換を図ります。</p>  | <p>自然災害や犯罪、疫病等の緊急時には利用者と職員の安全確保を第一とし、二次災害防止などの被害の最小化、地域全体で多くの被災者が発生した場合に備えた施設の安定稼働を目的とし、有事に備えた組織的な事前対策と配置職員の対応力の育成を実施します。</p> <p>災害発生時は、危機管理マニュアルの策定および防災訓練で現地対応力を育成し、グループを構成する両団体によるバックアップで人的被害ゼロ、火葬炉停止ゼロに繋がります。</p> <p>心身ともに疲れの方が来場されることを念頭に、全ての利用者が安心して利用できるための安全対策と業務上のミス防止を徹底します。また、職員が業務上の事故を発生させない組織体制と安全対策を定め、安心して働くための職場環境を維持します。</p> <p>事故や事件を未然に防止するための巡回点検を毎日実施し、発生時に備えた訓練で対応力を強化します。</p> <p>疫病が蔓延した場合に備え、火葬場が「絶対に止められない事業」である重責を職員一人一人に日ごろから意識付け、感染防止対策を徹底することで施設の安定稼働と火葬需要増加に対応します。</p> |
| <p><b>8. 要望・苦情への対応</b></p>            | <p>斎場を利用する遺族からの要望、苦情は利用者の生の声であり、その声を発すること自体大変勇気のいることであり、その内容の一つ一つを真摯に受け止め迅速に誠意をもって対応します。</p> <p>待合室及び待合ロビーにアンケート用紙を設置し、広くご意見をもとめます。葬儀社との意見交換も行い、朝礼や研修会にて要望や苦情に対する情報共有と改善内容を話し合い、今後のサービス向上に努めます。要望や苦情対応マニュアルを整備し、迅速に対応できるようにします。斎場職員一人一人が斎場を代表しているという意識を持って行動します。</p> | <p>ご意見やご要望等は今後のサービス向上に繋げるための有用な情報であるため、利用者や葬祭業者、市民の皆様が伝えやすい環境を醸成し、積極的に収集します。</p> <p>ニーズの把握は、収集対象をご遺族に限定せず、葬祭業者や近隣住民、利用前の市民の皆様からも受け付けられるよう、複数の収集方法で幅広く把握して積極的に反映します。</p> <p>苦情対応は、斎場利用者の多くが心身ともに疲れ切った状態で来場されることから、他の公共施設等では想定できない苦情があることを前提に、一貫性のある職員指導と利用者視点での丁寧な接遇、快適な利用環境の提供による「未然防止」に取り組み、苦情ゼロを目標とします。</p> <p>苦情発生時は解決までの対応における全ての過程で利用者心情に配慮し、誠意を持った真摯な対応を行うことで、ご納得されたうえで、解決後にはご満足にまで繋げる対応を行います。</p>  |
| <p><b>9. 個人情報の取り扱い</b></p>            | <p>個人情報保護に関する内部規程を策定し、個人情報を安全に管理するための体制整備、情報セキュリティ対策、内部監査を実施します。個人情報保護マニュアルをもとに職員の教育・研修を行い、秘密保持に関する誓約書を求めます。個人情報保護活動の継続的改善を図ります。</p>   | <p>個人情報保護法及び新潟市の個人情報保護条例、その他関係法令を遵守し、公の代行者として適正な保護対策に取り組みます。</p> <p>組織としての保護体制の整備と取り扱い方法の明文化、必要な研修を講じることで職員のコンプライアンス意識と保護方法の理解・浸透を徹底し、指定管理期間を通して情報漏洩等の発生件数をゼロとします。</p>  |
| <p><b>10. 環境保護の取り組み、社会貢献活動の実績</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社開発のエマルジョン燃料化システムを導入したドラム缶再生工場や火葬炉設備におけるCO2削減と大気汚染物質の発生抑制</li> <li>・ 地域ボランティア清掃活動への参加（関屋浜清掃、日和浜清掃、鳥屋野潟周辺海岸）</li> <li>・ 新潟市新型コロナウイルス感染症対策協力基金への寄付</li> </ul>  | <p>ISO14001マネジメントシステム認証のノウハウを活かした環境保全活動の継続的な改善と汚染防止活動に取り組みます。</p> <p>各受託施設の市民や市民活動団体、自治体と連携しながら、地域活動への貢献や地元経済の発展に積極的に寄与しており、自治会との意見交換会の実施や清掃活動への参加、お祭りや運動会・花火大会への協賛などの取り組みを行っています。</p> <p>グループを構成する両団体とも、障がい者雇用、高齢者雇用、男女共同参画を推進しています。</p>   |