

芦屋市火葬場の指定管理者の指定について

- 1 管理を行わせる公の施設の名称及び所在地
名称 芦屋市聖苑
所在地 芦屋市三条町39番32号
- 2 指定管理者
名称 太陽築炉工業株式会社
所在地 福岡市博多区東公園6番21号
代表者 代表取締役社長 江口 正司
- 3 指定期間
平成25年4月1日から平成30年3月31日まで
- 4 指定管理者選定の経過
 - (1) 募集について
 - ア 公募の開始…平成24年9月1日
 - イ 周知方法…「広報あしや」9月1日号及び芦屋市ホームページ
 - ウ 募集期間…平成24年9月5日から平成24年10月5日まで
 - エ 申請法人等…太陽築炉工業株式会社
日本管財株式会社
 - (2) 選定について
 - ア 指定管理者選定委員会（火葬場）の設置
 - 委員長 朝沼 晃 内北浜法律事務所 弁護士
 - 副委員長 武田 信生 京都大学 名誉教授
 - 委員 遠藤 尚秀 新日本有限責任監査法人 公認会計士
 - 委員 高原 利栄子 近畿大学 経営学部准教授
 - 委員 澤幡 敬直 セントラルコンサルタント株式会社
 - イ 委員会の開催
 - 第1回（平成24年7月30日）募集要項について説明及び選定基準等について協議
 - 第2回（平成24年10月16日）審査要領決定、選定基準、面接審査及び書類審査について協議及び決定
 - 第3回（平成24年11月5日）面接審査及び候補者の決定

- (3) 選定基準について
91-35頁「候補者評点表」の項目及び判断基準のとおり。
- (4) 選定方法について
上記選定基準に基づき、法人等から提出された事業計画書等の書類審査及び面接審査を行い、選定した。
- ア 第一次選考
施設の安全対策等、公の施設の管理者としての最低条件として、提出された申請書類により選考し、次のいずれかに該当する法人等は除外とした。
- (ア) 地方自治法施行令第167条の4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当する者
 - (イ) 応募書類提出時点において、本市の一般競争入札の参加停止又は指名競争入札の指名停止措置を受けている者
 - (ロ) 法人等の代表者が指定暴力団の構成員又は指定管理者としてふさわしくない者
 - (ハ) 法人税、消費税、地方消費税、県税及び市町村税を滞納している者
 - (ニ) 本指定管理者の選定を行う選定委員の属する法人等
- イ 第二次選考
第一次選考を通過した法人等を対象に面接による審査を行い、その後、芦屋市火葬場指定管理者選定基準に基づいて採点し、指定管理者の候補者を選定した。
- (5) 審査結果（500点満点）
91-36頁「候補者選定集計表」の合計点数のとおり。

芦屋市火葬場の指定管理者募集要項

芦屋市火葬場(以下「聖苑」という。)について、聖苑の管理業務を効果的かつ効率的に行うため、地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項及び芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例(平成16年条例第22号)第2条の規定により、広く事業者を公募し、管理運営について創意工夫ある提案を募集します。

1 対象施設の概要

(1) 名称及び所在地

「芦屋市聖苑」 芦屋市三条町39番32号

(2) 供用開始

平成17年2月1日

(3) 施設概要

敷地面積 3,468.06㎡

延床面積 487.88㎡(1階278.65㎡, 2階192.50㎡,
ポンプ室16.73㎡)

建築面積 294.44㎡

構造 鉄筋コンクリート造2階建

棟内施設 1階…エントランスホール, 炉前ホール(告別・収骨兼用)
事務室, 便所, 炉室(火葬作業室), 残灰処理室等

2階…集塵機室, 機械室(非常用電源設備・空調室外機置場)

駐車場 10台

火葬炉 人体炉(大型炉)3基, 動物炉(標準炉)1基 合計4基

使用燃料 白灯油

2 年間火葬件数

(1) 人体 平成23年度 807件 平成22年度 860件

(2) 死獣 平成23年度 673匹 平成22年度 705匹(週2回)

3 年間営業日数

平成23年度 356日 平成22年度 355日

4 指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲

(1) 管理の基準

ア 墓地, 埋葬等に関する法律, 地方自治法, 地方自治法施行令ほか行政関連法規, 労働基準法, 労働安全衛生法ほか労働関係法規, 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例, 芦屋市火葬場の設置及び

管理に関する条例，芦屋市火葬場の設置及び管理に関する条例施行規則，個人情報保護に関する法律及び芦屋市個人情報保護条例等，その他関係法令等の規定に従い管理運営を行うこと。

イ 業務時間

午前 10 時から午後 6 時まで。

ウ 休業日

1 月 1 日及び施設の点検日（年間 9 日程度）とする。

(2) 業務の範囲

ア 火葬業務に関すること。

イ 火葬場の使用の受付に関すること。

ウ 火葬場の使用許可及び使用料の収納に関すること。

エ 火葬場敷地内及び施設等の維持管理に関すること。

オ 各種報告に関すること。

カ その他火葬場の管理運営に必要な業務

5 指定管理者の指定の期間

平成 25 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで（5 年間）

6 指定管理料

火葬場の管理運営に必要な経費は，管理運営経費（人件費，事務経費等）と維持費（光熱水費，需用費等施設維持費）とします。

ア 指定管理料の支払

会計年度（4 月 1 日から翌年 3 月 31 日まで）を基準とし，契約条項に則り，四半期毎（7 月，10 月，1 月，4 月）に支払います。

イ 指定管理料の精算

指定予算額の範囲内で執行し，会計年度終了後 1 ヶ月以内に精算を行い，残額が生じた場合は市へ戻入すること。

7 応募資格

火葬場の管理運営業務に知識と経験を有し，当該施設を安全かつ円滑に管理運営できる法人又は団体（以下「法人等」という。）

8 欠格事項

次に該当する法人等は，応募することができません。

(1) 地方自治法施行令第 167 条の 4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当する者

(2) 応募書類提出時点において，本市の一般競争入札の参加停止又は指名競争入札の指名停止措置を受けている者

(3) 法人等の代表者が指定暴力団の構成員又は指定管理者としてふさわしく

ない者

- (4) 法人税, 消費税, 地方消費税, 県税及び市町村税を滞納している者
- (5) 本指定管理者の選定を行う選定委員の属する法人等

9 応募方法

(1) 提出書類

応募に当たっては, 申請時に正本 1 部, 副本 10 部 (副本は正本の複写でも可) を提出してください。また, 磁気媒体での提出をお願いします。

ア 芦屋市聖苑指定管理者指定申請書

イ 当該施設の管理に係る指定予定期間に属する各年度の事業計画書及び管理運営経費見積書 (別紙仕様書に基づき作成してください。)

ウ 定款, 寄附行為 (法人以外の団体にあつてはこれに相当する書類)

エ 法人登記簿謄本, 印鑑証明書 (法人のみ)

オ 法人税, 消費税, 地方消費税, 県税及び市町村税の各納税証明書

カ 法人税, 消費税及び地方消費税の申告書

キ 法人等の財務状況に関する書類 (損益計算書, 貸借対照表, 監査報告書, 会計参与をおいている場合はその氏名) (直近期, 直近前期の 2 期分)

ク 法人等の設立趣旨, 運営方針, 事業内容等の概要が分かるもの

ケ 事業実績等の概要が分かるもの

コ 代表者履歴, 役員名簿

サ その他本市が必要と認めた書類等

(2) 提出期間

平成 24 年 9 月 5 日 (水) から平成 24 年 10 月 5 日 (金) まで。

(土曜日, 日曜日及び国民の祝日を除く。)

午前 9 時から午後 5 時 30 分まで (正午から午後 0 時 45 分を除く。)

(3) 提出先

芦屋市都市環境部環境課

芦屋市精道町 7 番 6 号 市役所北館 3 階

電話 0797-38-2050

FAX 0797-38-2162

(4) 提出方法

持参 (郵送による提出はできません。)

提出された書類は, 返却しません。

事業計画書等, 提出された書類を公表する場合があります。

(5) 募集要項配布期間

平成 24 年 9 月 3 日 (月) から平成 24 年 9 月 25 日 (火) まで。

(土曜日, 日曜日及び国民の祝日を除く。)

午前 9 時から午後 5 時 30 分まで (正午から午後 0 時 45 分を除く。)

(6) 募集要項配布場所

芦屋市都市環境部環境課

(7) 質問及び回答

ア 質問の方法

質問の要旨を簡潔にまとめ、文書を持参するか、又はFAXで送信してください。FAXの場合は、送信できているか確認の電話を入れてください。

イ 質問の受付期間

平成24年9月5日（水）から平成24年9月21日（金）まで。

（土曜日、日曜日及び国民の祝日を除く。）

午前9時から午後5時30分まで（正午から午後0時45分を除く。）

ウ 質問の受付場所

芦屋市都市環境部環境課

電話 0797-38-2050

FAX 0797-38-2162

エ 回答

回答は、平成24年9月28日（金）までにFAXで回答します。

質疑内容が法人等独自の提案にかかわると本市において判断されるものについては、当該法人等のみに回答し、それ以外については事前に応募された方全てに回答します。

10 選定の方法及び基準

(1) 選定方法

芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例の規定に基づき、芦屋市指定管理者選定委員会（火葬場）（以下「選定委員会」という。）で、書類審査及び面接審査により選定します。

選定委員会の開催要旨、審査過程の概要（選定方法、応募団体名等）、選定基準はホームページ等で公表します。

(2) 面接審査

書類審査の結果、必要に応じて面接審査を実施します。面接を実施する法人等には、日時（11月中）、場所、出席人数等について後日連絡します。

(3) 選定基準

選定委員会は、別紙の基準を基本に、公平かつ適正に審査し、選定します。

(4) 選定結果

選定結果は、応募された法人等に文書で通知します。

指定管理者の候補者となった法人等については、団体名、審査基準の大項目ごとの得点、合計点、選定理由及び評価をホームページ等で公表します。

また、候補者とならなかった法人等については、審査基準の大項目ごと

の得点、合計点、選定されなかった理由及び評価をホームページ等で公表します。

1 1 指定及び協定の締結

(1) 指定手続

選定された法人等については、地方自治法第244条の2第6項の規定に基づき、市議会の議決を経て指定管理者に指定します。

(2) 協定の締結

優先交渉権者決定後、市は優先交渉権者との細目の協議を行い、仮協定を締結します。その後、市議会の議決により指定管理者に指定された後に、基本協定及び年度協定を締結します。

1 2 指定管理者制度に関する留意点

(1) 管理状況の確認調査及び評価

市は、協定に従い適正かつ確実な管理が実施されているかどうか、安定的継続的に管理業務の提供が可能な状態にあるかどうか等管理状況について随時又は定期的な確認調査を行うとともに、年度終了後の事後評価を実施します。指定管理者は確認調査に協力するとともに、必要なデータ等について提供していただきます。

なお、評価結果については、市が別に定める様式によりホームページ等で公表します。

(2) 引継ぎの協力

指定管理期間終了又は指定取消しにより、次期指定管理者に業務を引継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等について提供していただきます。

(3) 決算資料

過去4年間（平成20年度から平成23年度）の決算状況等を参考として添付しています。

問い合わせ先

芦屋市都市環境部環境課



電話 0797-38-2050

FAX 0797-38-2162

事業計画書

項目	太陽薬炉工業㈱	日本管財㈱
代表者名 設立年月日 所在地 従業員数	江口正司 1944年12月5日 福岡市博多区東公園6番21号 84人	福田 慎太郎 1965年10月27日 西宮市六湛寺町9番16号 3,682人
現在運営している類似施設 施設名 所在地 主な業務内容 運営開始年月日	<p>仙台市葛岡斎場 (仙台市青葉区郷六字葛岡10番地)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>2002年4月1日～</p> <p>臨海斎場 (東京都大田区東海一丁目3番1号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>2010年4月1日～</p> <p>静岡市斎場 (静岡市葵区尾472番地1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>2001年4月1日～</p> <p>堺市立斎場 (堺市田出井町4番1号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>1999年4月1日～</p> <p>箕面市立斎場 (箕面市半町4丁目6番32号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・斎場の受付業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 ・施設の管理業務 ・霊園の維持管理業務 <p>2001年4月1日～</p> <p>吹田市立やすらぎ苑 (吹田市吹東町17番1号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>枚方市立火葬場(枚方市立やすらぎの社) (枚方市車塚1丁目1番30号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・斎場の受付業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 ・施設の管理全般 ・施設の管理業務 <p>2008年4月1日～</p> <p>豊中市立火葬場 (豊中市新千里南町2丁目6番3号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>2000年11月22日～</p>	<p>加西市斎場(加西市鴨谷町字少婦谷307番地の6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬、受付業務 <p>三木市立みきやま斎場(三木市福井2465-3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬、受付、設備、警備業務 ・2011年4月1日～2016年3月31日 <p>三田市聖苑(三田市下槻瀬字小豆畑748番地1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬、受付、設備、清掃、警備業務 <p>高砂市立斎場(高砂市西畑4丁目15番22号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備、清掃、植栽管理業務 <p>西宮市満池谷火葬場(西宮市奥畑7番115号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備、清掃、警備業務 <p>大津聖苑(大津市膳所上別保町761)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付、設備、清掃、警備業務 <p>志賀聖苑(大津市木戸1494-1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付、設備、清掃、警備業務 <p>伊予三島斎場(愛媛県四国中央市中之庄町字浜之前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬、設備、清掃業務

項目	太陽業炉工業㈱	日本管財㈱
	<p>泉佐野市菅禮波羅淨苑付設火葬場 (泉佐野市松風台1丁目1932番地)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・斎場の受付業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>2011年4月1日～</p> <p>芦屋市聖苑 (芦屋市三条町39番32号)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者 ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 ・施設の管理業務 <p>2005年2月1日～</p> <p>周南市新南陽斎場・鹿野斎場 (山口県周南市大字米光2185番地、鹿野上3456番地)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 ・施設の管理全般 <p>2005年4月1日～</p> <p>築上町火葬場(福岡県築上郡築上町大字築城1798番地他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の運転操作及び監視業務 ・棺受付から収骨までの火葬業務 ・火葬施設の日常清掃、点検等 <p>2009年12月20日～</p>	

項目	太陽発炉工業㈱	日本管財㈱
1 指定管理者に応募した理由	<p style="text-align: center;">芦屋市火葬場指定管理者事業計画書</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">事業計画(1)</p> <p>1 指定管理者に応募した理由</p> <p>1.1 芦屋市聖苑の現指定管理者であること</p> <p>平成17年2月1日より約7年 8ヶ月間、指定管理者をご拝命し、問題なく芦屋市聖苑の運営を行って参りました。引き続き本職務を行わせていただきたく、応募いたします。</p> <p>1.2 芦屋市聖苑の火葬炉を施工したメーカーであること</p> <p>火葬場における最も重要な施設は、火葬炉です。従って、火葬炉を知り尽くした伊メーカーが、最も火葬場を安全にかつ安定して運営できるものと考えます。弊社は、芦屋市聖苑の火葬炉施工業者ですので、この条件に当てはまる唯一の業者です。</p> <p>1.3 豊富な経験一特に芦屋市と類似した場所</p> <p>関西地区では、大阪府堺市、豊中市、吹田市で全面運転委託を受け、柩の受付から収骨業務、火葬炉の運転操作監視業務、火葬施設の日常清掃、点検等を行っており、発注者はもとより、利用される市民及び出入りの葬祭業者より好評を得ております。更に、大阪府美面市では10年間の全面委託後、平成24年4月1日より10年間の指定管理を拝命致しました。子会社の太陽アーマー株式会社においては、大阪府枚方市では他社施工の炉でありながら、指定管理を平成22年4月1日より拝命しています。大阪府泉佐野市ではPFIにより、平成24年4月1日より火葬炉運営業務を行っています。また、泉佐野市を除く5市の火葬場は、芦屋市聖苑と同じく、いずれも住宅地が隣接しており、火葬場付近の住民の公害に対する意識が極めて高い所です。</p> <p>1.4 伊メーカーとしての責任</p> <p>今回の芦屋市聖苑の火葬炉選定においては、限られた条件で、炉より排出される公害物質を最小にすることが、重要なテーマであったと考えます。従って、弊社が点検、運転に携り、この責任を全うすることが重要と考えます。</p> </div>	<p style="text-align: center;">1 指定管理者に応募した理由</p> <p style="text-align: right;">Copyright © 2014 NIPPON KANZAI CO., LTD.</p> <p style="text-align: center;">当社の実績・ノウハウを活かした貴市への貢献</p> <p>「公衆衛生の確保および市民福祉の向上」の理念と役割を十分に認識し、創業から約50年間蓄積してきた類似施設を含む、公共施設管理運営での多数の実績を活かし、事業計画の提案をさせていただきます。</p> <p style="text-align: center;">多くの公共施設の管理実績が活かせること</p> <p>PFIや指定管理者など民間企業の活力導入が活発化する状況下で、当社の類似施設や公共施設管理の豊富な実績とノウハウを活用し貴市に貢献できると確信しています。</p> <p style="text-align: center;">民間施設で実績のあるPFI・プロパティマネジメントのノウハウを駆使し、施設の効果的な運用を行えること</p> <p>プロパティマネジメントとは、オーナーの立場で維持管理から修繕・テナント管理・光熱費管理まで施設の資産価値・収益性の向上を図る管理形態のことです。 当社のこれまでの建物管理経験や実績を踏まえ、より効率的・効果的な施設運用をご提案します。</p> <p style="text-align: center;">企業として、地域社会の活性化に貢献してまいります。</p> <p>当社は貴市に隣接する西宮市に本社を置く地元企業であり、創業以来約50年間、地域に密着しながら業務を展開しています。地元企業でありながら全国展開する企業力を併せ持つという当社の強みを活かし、貴市の地域活性化に貢献したいと考えています。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>

項目	太陽発炉工業㈱	日本管財㈱
<p>2 管理運営を行うに当たっての取組み方針並びに職員の配置と考え方 (指揮命令系統が分かる組織図を含む)</p>	<p style="text-align: center;">太陽発炉工業㈱</p> <p style="text-align: center;">芦屋市火葬場指定管理者事業計画書</p> <hr/> <p style="text-align: center;">事業計画(2)</p> <p>2 管理運営を行うに当たっての取組み方針並びに職員の配置と考え方</p> <p>2.1 管理運営を行うに当たっての取組み方針</p> <p>2.1.1 取組み方針</p> <p>芦屋市聖苑を管理運営するにあたっての基本的取組み方針は、以下の通りです。</p> <p>①優良な火葬サービスの提供を行う ②公の施設としての位置付けを確実にする ③法規則の遵守</p> <p>2.1.2 優良な火葬サービスの提供</p> <p>火葬サービスの提供者は、職員であり、この職員に求められる資質は、「厳肅」、「親切」、「清潔」、「迅速」等です。このような資質を持つ職員を確保し働き続けてもらう為、何よりも大切なことは、会社の運営の透明化と約束を守る(特に休日及び賃金)姿勢であると考えます。弊社の職員は全て地元採用の正社員で、各種保険及び退職金制度等、正社員としての権利を全て得ています。また、就業規則は、いつでも閲覧できるよう、職場に備え付けています。従って、特に、年休取得及び時間外出勤等の賃金の支払いについては、この就業規則に従って厳格に運営されます。すなわち、まず第一に、職員の生活を守る姿勢を会社が明確にし、安心して働ける職場作りを行っています。</p> <p>このようにして獲得した現社員を教育リーダーのもと、弊社教育プログラムに従って、1人1人が、火葬炉運転及び火葬場運営のプロになるように、何度も繰り返し、指導しました。現在、業務開始後7年8ヶ月が経過し、三人の職員は、芦屋市聖苑にふさわしい安定した仕事ができるように成長しております。しかしながら、人間は慢心によるミスや、慣れによる心配りの低下等、ちょっとしたことで問題を起すことがまれにあります。これを防止する為、教育リーダーが定期的に芦屋市聖苑を訪れ、一緒に業務を行い、全ての業務についてチェックを行っています。さらに、芦屋市聖苑においては、特に周辺住民の理解を得られるため火葬炉の運転には細心の注意が必要です。このことは、炉メーカーの職員が運転することが、最適であることを示しています。以上のことにより、弊社は炉メーカーにしかできない良質な火葬サービスを提供したいと考えています。また、職員には、市承認の下、清潔感溢れる制服を着用させます。</p> <p style="text-align: center;">5</p>	<p style="text-align: center;">日本管財㈱</p> <p>2 管理運営を行うに当たっての取組み方針並びに職員の配置と考え方</p> <p style="text-align: center;">公平・平等を基本とする管理運営の取組み方針</p> <p>芦屋市火葬場は公共施設であるため、市民の皆様の貴重な財産をお預かりしているという事を念頭に、「全ての芦屋市民に公平・平等なサービスを提供しなければならない」という社会的責務を全うするため、人権尊重をベースとした平等利用を確保する仕組みを構築します。</p> <p style="text-align: center;">火葬施設としてのソフト面の充実によるサービスの向上</p> <p>火葬施設という特殊な施設であるが故に、施設利用者への対応は細心の注意を持って行わなければなりません。そのため、配置職員には服装や言動への配慮の徹底はもちろん、担当する業務やお客様にに対する頻度に関わらず、施設内の構造や火葬業務の流れを把握し、施設利用者が安心して故人とお別れを行えるよう対応します。</p> <p>また、専門知識を持った人員を配置し継続的に研修を行うことで職員レベルの向上を図ります。当社が受任している他の斎場の管理運営責任者が「斎場運営」について講義を行い、「1日の業務内容」「日々起こる出来事」「厳肅ある施設運営」など実際の現場での事例も学びます。</p> <p>他市で多くの斎場を受任しているため、講師と研修場所の豊富さも当社の強みのひとつと言えます。</p> <p style="text-align: center;">健全な運営管理による施設・機器のライフサイクルコストの低減</p> <p>芦屋市火葬場は竣工から10年近く経過し、物理的劣化が懸念されます。そのため、火葬炉をはじめとする特殊設備を含む施設内の設備に関しては常駐職員による日常点検を基本とし、当日の火葬スケジュールに応じて事前準備を行い、安定した管理を行います。</p> <p>また、予防保全管理を前提とし、常駐職員による日常データや管理データの分析、技術者による総合的な保守点検を実施し、未然に故障などを察知し迅速に措置を講じることで、施設・機器のライフサイクルコストの低減に寄与します。</p> <p style="text-align: center;">法令などの遵守・コンプライアンスへの徹底</p> <p>当社は、墓地、埋葬等に関する法律、地方自治法、芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例、芦屋市火葬場の設置および管理に関する条例施行規則、および貴市要求事項などに基づく法律・条例・施行規則を遵守し、芦屋市火葬場の管理運営を行います。</p> <p style="text-align: right;">2P</p>

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

2.1.3 公の施設としての位置付けを確実にする

火葬場は、公の施設として位置付けられ、これに対するキーワードは、「公平」、「公正」、「市民満足」、「災害時の緊急対応」であります。

「公平」については、職員の教育を十分に行い、市民、葬祭業者等利用者に対し、均一なサービスを行うことを徹底します。

「公正」については、職員の教育を十分に行うとともに、特に、使用者等からの金品等の受領に関しては、就業規則にこれを禁ずる旨を明文化し、即時解雇を含む懲罰体制で臨み、決してこのような行為を職員にはさせません。

「市民満足」については、施設利用者のニーズの把握、クレームの対応に、十分な時間を使い、これに適切な対応をすることで火葬場における利用者の満足度の向上を目指します。

「災害時の緊急対応」については、災害対応マニュアルを作成し、職員が備えず適切な対応が出来るようにしています。また、年間計画として、緊急時の対応訓練を行い、緊急時の対応確認を職員同士で行います。さらに、会社として、付近の施設からの緊急時の応援体制を作りました。

2.1.4 法規制の遵守

職員に法規制の遵守について、教育し、また、就業規則にも盛り込みました。さらに会社としても、労働基準法等の遵守を通して、職員の順法意識を高めます。なお、墓地、埋葬等に関する法律、芦屋市火葬場の設置及び管理に関する条例、芦屋市火葬場の設置及び管理に関する施行規則のコピーを事務室に常備して、常に確認するようにしています。

2 管理運営を行うに当たっての取組方針並びに職員の配置と考え方

Copyright © 2012 NIPPON KANZAI Co., Ltd.

職員の配置と考え方

芦屋市火葬場は年間火葬件が概800～850件程度であり、1日当たり数件程度と考えられ「総員3名」でのローテーション勤務が適当と考えます。貴市とご相談させていただき、例えば、9:00に出発し施設開設前に魚屋道・ハイキング道側溝清掃を行うなど、柔軟な体制での運用を行いたいと考えています。

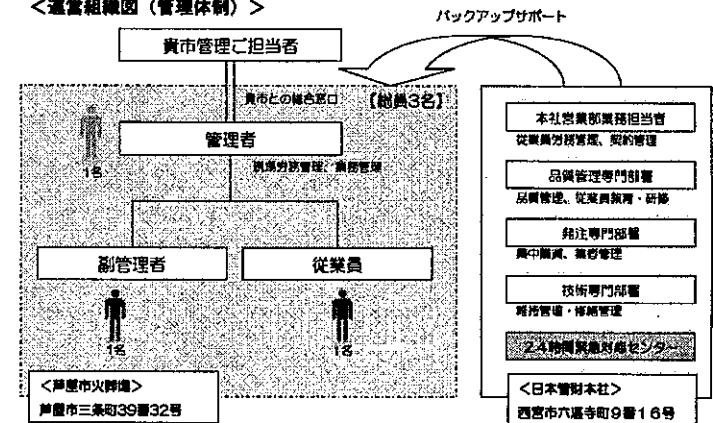
業務を分担せず、全職員が全業務を実施できるよう研修を繰り返し、総員対応による効率的な運用を目指します。総合窓口として管理者を配置すると共に副管理者を配置、どちらかが必ず勤務することにより指揮命令系統の統一を図ります。

また、本社の支援組織による万全のバックアップ体制を整備しており、あらゆる場面で支援を行い、高品質のサービスをご提供します。

<職員の配置>

管理者	受付および収納業務	1名	■危険物取扱主任者(乙種)
副管理者	火葬業務運転管理	1名	■防火管理者資格
従業員		1名	

<運営組織図(管理体制)>



芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

2.2 職員の配置と考え方

2.2.1 職員配置計画と必要人員数

芦屋市聖苑は、建築面積 294.68 ㎡と比較的狭く、年間火葬件数も600件程度、炉前ホールも収骨室兼用となっていることから、配置人数は、炉前1人、炉裏(炉操作)1人の合計2人が適当と考えられます。火葬炉は、高度に自動化されている為、炉裏には常駐する必要が無く、炉前の状況に応じて炉裏の対応が可能です。労働基準法による週就労時間：40時間を基準に考えると、1日の労働時間は午前9時から午後5時までの7時間(休憩時間1時間を除く)なので、

1人当たりの平均週労働日数は、

$$40 \text{ 時間} / 7 \text{ 時間} = 5.7 \text{ 日}$$

1年間では、

$$\frac{365 \text{ 日}}{7 \text{ 日}} \times 5.7 \text{ 日} = 297 \text{ 日} \text{ となります}$$

年休は最大20日なので、1人が働ける可能日数は、297日-20日=277日となります。

また、芦屋市聖苑の年間開場日は、365日-10日=355日なので、必要人員数は、

$$355 \text{ 日} \times 2 \text{ 人} / \text{日} \div 277 \text{ 日} = 2.56 \text{ 人} / \text{年} \rightarrow 3 \text{ 人} / \text{年}$$

となります。3人を雇用すると、月に10日程度3人勤務になる日がありますが、この日は、1人が炉の月点検を行ったり、魚屋道の清掃等の施設管理を行う日とします。又、火葬場での勤務は、連続して、1時間の休憩時間が取りにくい為、余裕を持った人員配置が必要と考えられます。

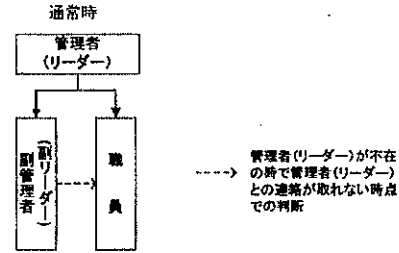
2.2.2 職員の指揮命令系統の基本的考え

現在就業中の3人は、各人が芦屋市聖苑での業務の全てが行える様に訓練しました。この内、能力の最も秀でた者をリーダーに任命し、このリーダーが管理者を兼ねます。また次に能力を有する者を副リーダー(副管理者)に任命し、リーダーが不在の時、かつ、リーダーとの連絡がとれない時にリーダーの役目を果たします。芦屋市聖苑には、常時2名以上の職員が配置されますので、必ず判断を下せる者が常駐することとなります。

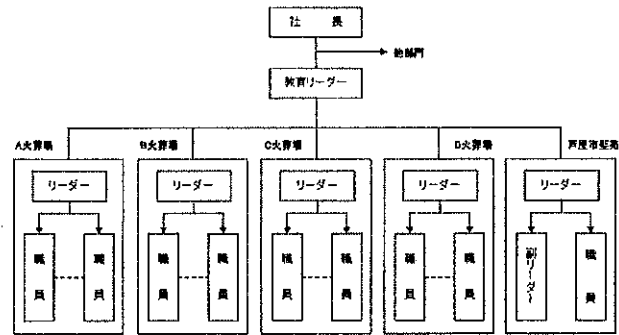
芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

2.2.3 指揮命令系統

<芦屋市聖苑内での指揮命令系統>



<会社の火葬場運営部門の指揮命令系統>



項目	太陽熱炉工業㈱	日本管財㈱																								
<p>3 年間の施設設備の維持管理計画</p>	<p style="text-align: center;">太陽熱炉工業㈱</p> <p style="text-align: center;">芦屋市火葬場指定管理者事業計画書</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">事業計画(3)</p> <p>3 年間の施設設備の維持管理計画</p> <p>以下の計画に基づいて維持管理を行います</p> <p>3.1 毎日行うもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 開始前ミーティング ② 場内清掃 ③ 当日の火葬計画書の作成 ④ 火葬炉の点検及び本社への結果報告(FAX) ⑤ 建築設備機器の点検及び軽微な補修 ⑥ 使用受付及び使用料の収納 ⑦ 火葬済証明書の発行 ⑧ 日報の作成 ⑨ 前日分の使用料の払い込み <p>3.2 毎週行うもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 魚屋道の清掃 (原則として、週2~3回行うものとします) <p>3.3 毎月行うもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 月報の作成及び当該月の日報を芦屋市役所に提出 ② 火葬炉の月点検及び本社への結果報告(FAX) ③ 管理運営費収支状況報告書の作成と芦屋市役所への提出 ④ 委託業者の執行に伴う支払い ⑤ 管理運営に必要な物品の購入 <p>3.4 年間計画で行うもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 防災訓練(年1回)・・・芦屋市と相談の上、日時を決めます ② 火葬炉緊急動作訓練(年2回)・・・火葬の少ない日に行います ③ 建築設備機器の定期点検 </div>	<p style="text-align: center;">日本管財㈱</p> <p style="text-align: center;">3 年間の施設設備の維持管理計画</p> <p style="text-align: center;">予防保全による早期発見・早期対応</p> <p>「予防保全」(プリメンテナンス)の考え方を取り入れ、法定業務を確実に履行するとともに、仕様書を基本とした保守点検および自主点検の実施により、未然に事故を防止する対策を講じます。</p> <p>芦屋市火葬場の設備・備品による事故が起こらないよう、職員による日常巡視点検を通じて各機器・各部位の危険箇所の早期発見・補修を行い、常に安全で快適な利用ができるように努めます。危険箇所発見時は、利用禁止措置を施すと共に、その是正措置を検討し、安全・安心の確保に努めます。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">火葬炉設備</td> <td style="width: 35%;">運転監視(運転中常時) 巡回点検 (始・中・終 3回/日) 日常安全点検 (停止中適宜) ※炉メーカーの作成した 点検マニュアルに従い実施</td> <td style="width: 15%;">メーカー などによる 点検・ 修繕工事 の立会および 履行確認</td> <td style="width: 35%;">本社「技術専門部署」による 技術サポート ※1</td> </tr> <tr> <td>受変電設備</td> <td rowspan="5">異音、異臭、変色、加熱、 汚損、破損、腐食等外 観・機能の日常点検および 軽微な修繕</td> <td rowspan="5"></td> <td rowspan="5">西宮本社における24時間 365日の緊急 連絡体制</td> </tr> <tr> <td>空調設備</td> </tr> <tr> <td>衛生設備</td> </tr> <tr> <td>搬送設備</td> </tr> <tr> <td>建物付属設備</td> </tr> <tr> <td>防災設備</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>清掃業務</td> <td>施設内・魚屋道の清掃・ 簡易な除草</td> <td>立会および 履行確認</td> <td></td> </tr> <tr> <td>防災・保安業務</td> <td>施設内・敷地内巡回</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>※1 詳細は「9 その他特筆すべき事項」をご参照ください。</p>	火葬炉設備	運転監視(運転中常時) 巡回点検 (始・中・終 3回/日) 日常安全点検 (停止中適宜) ※炉メーカーの作成した 点検マニュアルに従い実施	メーカー などによる 点検・ 修繕工事 の立会および 履行確認	本社「技術専門部署」による 技術サポート ※1	受変電設備	異音、異臭、変色、加熱、 汚損、破損、腐食等外 観・機能の日常点検および 軽微な修繕		西宮本社における24時間 365日の緊急 連絡体制	空調設備	衛生設備	搬送設備	建物付属設備	防災設備				清掃業務	施設内・魚屋道の清掃・ 簡易な除草	立会および 履行確認		防災・保安業務	施設内・敷地内巡回		
火葬炉設備	運転監視(運転中常時) 巡回点検 (始・中・終 3回/日) 日常安全点検 (停止中適宜) ※炉メーカーの作成した 点検マニュアルに従い実施	メーカー などによる 点検・ 修繕工事 の立会および 履行確認	本社「技術専門部署」による 技術サポート ※1																							
受変電設備	異音、異臭、変色、加熱、 汚損、破損、腐食等外 観・機能の日常点検および 軽微な修繕		西宮本社における24時間 365日の緊急 連絡体制																							
空調設備																										
衛生設備																										
搬送設備																										
建物付属設備																										
防災設備																										
清掃業務	施設内・魚屋道の清掃・ 簡易な除草	立会および 履行確認																								
防災・保安業務	施設内・敷地内巡回																									

項目	太陽薬炉工業㈱	日本管財㈱
4 職員の研修、訓練等の計画	芦屋市火葬場指定管理者事業計画書	

事業計画(4)
4 職員の研修、訓練等の計画
4.1 採用 現就業中の3人を、引き続き雇用します。
4.2 研修・訓練 定期的に、教育リーダーが職員と一緒に作業を行い、各職員の職務の遂行状況をチェックします。不具合が見つかった時は、その職員が不具合を是正するまで徹底的に訓練し直します。また、その後のフォローアップも確実にを行います。また、希望する職員には、日本環境衛生協会主催の火葬技術管理士通信教育や、火葬場管理者研修会を、ほぼ全額会社費用負担で受講させ、職員の能力向上に努めています。現在1名が、火葬技術管理士2級の資格を持っています。

4 職員の研修、訓練等の計画

Copyright © 2012 APPFIN KANZAI Co., Ltd.

当社独自の計画的・定期的研修計画

職員の能力向上のために、当社では入社時に「基本研修」および定期的な「教育研修」を実施します。

基本研修時に社内規定や業務内容における基本的事項についての研修を実施することで、当該仕様書の遵守および品質の確保を保ち、施設利用者が快適に過ごせるよう必要な処置が迅速にとれるよう教育を実施し、公共の施設として施設利用者に対する満足度の向上に努めます。

自己啓発のため、必要な知識・技能に関する講習会など積極的に参加させる環境を整えており、資格取得など専門能力の向上に関して奨励しています。(例、自社奨励金制度のある通信教育・資格講座や業務上必要となる登録資格などの取得者への手当支給など)

また、貴市にもご協力いただき、炉メーカーによる日常点検内容(排煙濃度計、燃焼状況、バグフィルター、誘引送風機、コンプレッサー、真空輸送装置、バーナー、運搬車など)、炉の操作、緊急停止時の対応などの教育研修を月1回程度実施させていただきたいと考えており、そのための費用(年間63万円)も計上しています。

業務開始前	10日毎	当社社員教育制度に基づく研修 ①一般教育：社員としてあるべき姿、心構えなど ②業務別教育：業務内容、省エネ法、電気事業法、岩盤安全衛生法等の関連法規の概要、技術・技能の取得他	
	1ヶ月	総市斎場管理物件との協力体制を活用した、「熟練職員による研修」、「業務訓練」を通じて熟練と知識を習熟させ、斎場管理者としての人材形成を行います。 ※設備方法・接遇マナーなど実地研修	
	1ヶ月	炉メーカーによる取扱い説明、運転管理実地教育 ※炉運転の技術研修	
業務開始後	月1回程度	炉メーカーによる取扱い指導、継続的研修	
	月1回	当社業務担当者による安全再教育、接遇マナーの確認・指導 業務履行確認、品質モニタリング・是正	
	年2回	本社支援機能を活用した巡回技術指導・教育	本社支援機能を活用した接遇マナー研修
	年1回	緊急時対応方法・二次災害の防止・再発防止の研修(消防訓練と併せて実施)	
	年1回	当社社員教育制度に基づくフォローアップ研修 ※管理職員の研修、目標の設定・履行の確認	

5 環境問題に対する考え方と具体的な提言

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

事業計画(5)

5 環境問題に対する考え方と具体的な提言

芦屋市聖苑は、設置の段階から、付近住民との十分な話し合いが行われ、その結果、市と住民との間での公害防止に関する約束事が決められ、これを守る事を前提に、建設、運営が行われてきました。約束事の主たる部分は周辺環境に対する配慮であり、すなわち、公害基準値の遵守です。この経緯より、その当時の技術レベルで最高の火葬炉を選定した結果、弊社の炉が納入されました。しかしながら、いかに最高レベルの火葬炉であっても、この機能を十分に引き出す運転をし、かつ、適切なメンテナンスをしてこの機能を維持しなければ、約束した公害防止のレベルを継続して守ることができません。

弊社は、火葬炉の設置をしたメーカーとして、弊社が持つノウハウと経験を全てつぎ込み、慎重に火葬炉の運転をして、付近住民に安心して居住していただける、聖苑の運営を行ってまいりました。特に騒音問題に関しては、これが感覚的な部分があるために、ほんの一時の少しの保全目標値を超えてもクレームが付くことがあり、これに対しては火葬の受付時間をずらして、2 炉同時運転を行わない等の運営上の工夫をして対応を行いました。更に、市が平成 23 年度に排気筒に防音壁を設置した事により、一切のクレームが無くなりました。

次に、現、指定管理者期間中に保全目標値を上回った件について述べます。

測定日	保全目標値を超えた項目	基準値	保全目標値	測定値 (O ₂ 15%換算値)	測定値詳細
					実測値とCO発生時間平均値(実測値)
H21.01.23	一酸化炭素	100ppm	10ppm	25ppm	0~8ppm 1分~19分 3ppm
H22.01.24	一酸化炭素	100ppm	10ppm	<28ppm	<5~19ppm 1分~7分 <5ppm
21.01.25	一酸化炭素	100ppm	10ppm	34ppm	<5~49ppm 2分~14分 6ppm
	窒素酸化物	30ppm	10ppm	27ppm	-
H24.01.25	一酸化炭素	100ppm	10ppm	<28ppm *(21ppm)	<5~25ppm 0分~7分 <5ppm
	アセトアルデヒド	0.05ppm	0.05ppm	0.093ppm	-

*ホームページ発表値

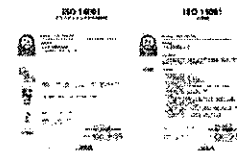
5 環境問題に対する考え方と具体的な提言

Copyright © 2012 NIPPON KANZAI Co., Ltd

豊富な実績・ノウハウを活かした環境保護対策

当社はISO14001（環境マネジメントシステム）を取得済みであり、環境配慮・継続的改善・自主管理規定などの整備・廃棄物低減などの環境方針を定めています。

社員および関係協力先を含め、環境教育・社内広報活動などを通して環境方針・環境目的などの周知徹底を環境保全に対する意識の向上に努め、「3R：リデュース・リユース・リサイクル」・「省資源」・「省エネ」・「省コスト」に取り組めます。



ISO14001登録証・付属書

芦屋市火葬場の管理についても、ISO14001に準拠した管理運営を実施し、積極的に環境問題へ取り組みたいと考えています。

グリーン購入法の遵守

グリーン購入法に基づき、環境に配慮した物品を選定するものとし、「エコマーク」「PETボトルリサイクル推奨マーク」などの第三者機関または団体が認定するものや「グリーンマーク」「再生紙使用マーク」など自主的にリサイクルを推進している商品などを積極的に導入します。（清掃資機材、制服、作業用手袋、紙類、文具類 他）



清掃資機材・薬品の選定

ほうき、ちりとりなどの清掃資機材については、上記エコマーク製品の積極的な導入を行い、使い捨てタイプではなく繰り返し使用できる資機材を選定し、廃棄物の削減に努めます。洗剤・ワックスなどの化学薬品などについては、MSDS（化学物質等安全データシート）から成分を把握し、環境負荷の少ない洗剤などを厳選し使用します。

その他の取組み

コピー用紙の削減、冷房の28℃設定などによる光熱水量の削減、廃棄物の削減、関係業者・利用者への啓発活動など様々な取組みを実施します。

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

これを説明するに当たって最も大切な事は、科学的見地を立てて測定データを分析し、他所でのデータとの比較及び経験等を加味して、工学的見地からの検討をして結論を出し、解決策を見い出すということです。

まず、一酸化炭素ですが、一酸化炭素が発生している時間帯は、火葬開始後 0～10 分時点に限られ、長くて 19 分間であり、その後は 0 又は検出限界値以下であります。従って、主として、柩及び副葬品が燃焼する時間帯に発生しているということになります。また、この発生状況はピークが殆ど無いことから、ほぼ均一に発生しています。

火葬炉用自動燃焼システム(ACCC)のプログラムでは、この時期には被燃焼物が多く有ることから、燃焼を暴走させない様に、主として炉内圧と主燃焼炉の2次空気量の制御で運転を行っています。ここで、最近の柩の傾向として、柩が燃え易くなっているという事実があります。現に、聖苑においても、安価な輸入柩やエコ柩が増加している事を、火葬直後の状況から確認されています。燃え易い柩は燃焼速度が大きく、主燃焼炉内にセラミックファイバーを貼っていることから、主燃焼炉の温度が上がりがやすく、これにより更に燃焼速度が上がるという事が起こります。従って、ACCCでは、この燃焼の暴走を防止するために主燃バーナを消火したり、2次空気量を絞って燃焼温度が上がらないように運転しています。このことが、一酸化炭素発生の一因と考えることができます。エコ柩のみの燃焼実験では、CO の発生が多いという事例があります。現在、柩の燃焼の仕方に対する一酸化炭素の連続測定値の変化についての統計を取っていて、葬祭業者に使用している柩の種類を聞くなどして、どの様な柩がどの様な燃え方をするのか、把握を試みています。葬祭業者に直接どの様な柩か、差し支えなければ教えてもらおうにしていますが、なかなか協力が得られません。場合により、市の協力を得て調査を行う事も考えています。

ある程度のデータが集まった時点で専門家とも相談し、必要であれば更なるデータ収集を行って解析し、他の斎場の経験も考慮して、聖苑で使用するにふさわしい柩についての提言を、市に行えればと考えています。また、火葬炉の運転制御の方法も、現在の知見により、変更すべきかも含め、市に説明していきたいと考えています。また同時に、易燃性の副葬品が多量に入っていることも原因の一つと考えられますので、副葬品の削減も出入りする葬祭業者に、FAX等で注意を呼びかけています。

硫黄酸化物については、最近の知見に依りますと*、一般的に火葬開始後 5 分程度からの急激な濃度上昇と、10～15 分程度に大きなピークが見られることから、副葬品等に由来するものと推測されます。しかしながら、15～40 分の時間帯にも比較的ブロードなピークが存在することが多く有り、これは、ご遺体の燃焼に由来するものと推測されます。人体には、タンパク質中に硫黄を含むアミノ酸が含まれ、硫黄は体重 70kg の成人で平均 140g 存在しているとされており、これが燃焼して一酸化 SO₂ として排出されたものと考えられます。一酸化炭素と同様に、副葬品については、FAX等にて葬祭業者に削減をお願いしていますが、不十分な点も有ると思います。今後、葬

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

祭業者との懇談会等を通じて、副葬品の問題点を再度十分に説明するとともに、削減への努力を依頼したいと考えています。また、他の指定管理を受けている市で、多量に副葬品が入った事例を葬祭業者との懇談会で見せて、副葬品が減った事もありますので、この様な対応を行っていきたいと考えます。

平成 23 年度に目標値をオーバーした悪臭物質のアモニアジドについては、他の火葬場でも最近オーバーした事例があります。今までこの様な事は無かった現象なので、現在多方面に渡って調査中です。原因の一つに、一酸化炭素と同様に柩の材質の変化の可能性が有ると考えています。

今後は、設備も7年半を経過し、修理箇所も徐々に増えてくると思いますが、市と良く相談して、予防処置を行わなければならない所は早めに修理を行うなどして、決して公害防止の機能を損なうことなく運営ができるようにするとともに、これ以外の修理箇所は可能な限り丁寧な使い方をするなどして延命し、修理費の削減に努めつつ、付近住民の生活環境を脅かさない運営を続けていく覚悟です。

* 「火葬場からの酸性ガス、水銀および微小粒子の排出挙動」

EICA(近日常刊) 京都大学 大下和徹 準教授他

6 サービスの内容及びサービスを向上させるための方策

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

事業計画(6)

6 サービスの内容及びサービスを向上させるための方策

6.1 サービスの内容

6.1.1 受付

受付は、電話及び火葬場予約システム(登録業者)により行い、申請者よりの 使用許可申請書を受理後、職員は火葬場使用許可書を交付します。この後、遺族名を案内表示装置に入力し、火葬計画書を出力します。また、使用者より使用料を徴収します。

6.1.2 火葬開始前業務

- ① 各機器及び伊の電源を入れます
- ② 炉の日常点検を行います
- ③ 台車保護材を炉内台車にまきます
- ④ バグフィルターの灰を排出します
- ⑤ 残骨灰の灰を排出します
- ⑥ 場内の清掃を行います
- ⑦ ミーティングを行います

6.1.3 火葬業務

職員は、収骨台車兼用の柩運搬車を玄関に移動させ、霊柩車より柩を転載します。その後、柩運搬車を炉前ホールに移動させ、告別を執り行っていただきます。告別終了後、職員は、化粧扉を開けて柩運搬車を前室内に入れ、再び化粧扉を閉めます。火葬開始スイッチを押した後、職員は、遺族及び葬祭業者に、火葬終了予定時刻を告げます。火葬炉は、マニュアルに従って運転しますが、ほとんど自動の為、火葬終了時のみを注意深く監視します。火葬終了後にタッチパネルを操作して、冷却を行います。冷却終了後、職員は、遺族及び葬祭業者を炉前ホールに導き、化粧扉を開け、収骨台車を炉前ホールへ引出します。職員は、収骨の際、必要とされるアドバイスを遺族に対して行います。収骨が終わる、遺族及び葬祭業者が帰った後に、職員は炉内台車上の残骨を真空掃除機で清掃し、収骨台車を前室に戻して、化粧扉を閉じます。

6 サービスの内容及びサービスを向上させるための方策

Copyright © 2012 NIPPON KENZU CO., LTD.

職員の職務内容

職員が行う職務の主な内容は以下の通りですが、実際の業務については貴市とご協議させていただき実施します。

受付業務	<ul style="list-style-type: none"> ・電話受付および火葬場予約システム受付 ・火葬許可証ならびに火葬場使用許可証の確認 ・空日の火葬場運営計画の作成 ・利用料金の徴収 ・使用料の後納、減額、免除の事務作業 ・使用許可証および領収書の発行
火葬業務	<ul style="list-style-type: none"> ・棺の到着から告別、火葬、収骨、炉内清掃までのすべての業務 ・火葬炉の始業点検・点検内容の記録、異常発見時の関係各署への連絡 ・定期的な作業室および火葬炉設備の点検、調整および清掃
管理補助業務	<ul style="list-style-type: none"> ・火災、盗難などの防止および初期処理 ・水道の点検および外灯などの点検、点灯、消灯 ・水道メーターの検針(必要に応じて実施) ・建物の設備の故障、不良箇所発見時の応急処置など ・施設すべき箇所の点検 ・玄関および出入口の開錠および施錠 ・鍵(事務室入口扉、玄関自動扉、入場門など)の適正保管 ・不用電灯の消灯 ・文書の収受 ・施設利用者受付についての連絡業務 ・施設利用者に対する対応および施設内案内 ・災害時における施設内の除害作業(融解剤の散布)
清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃の実施 ・定期清掃時の立会い ・作業開始から完了までの立会い、対象箇所の確認 ・魚屋道、ハイキング遊樹溝清掃
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者、周辺住民などからのクレーム対応 ・その他

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

6.1.4 火葬終了後業務

- ① 日報を作成します
- ② 灯油の使用量及び残量をチェックし、残量が少なければ、業者に連絡します
- ③ 各機器及び炉の電源を切ります
- ④ 戸締りのチェックをします

6.1.5 その他の業務

- ① 魚屋道の清掃を週に数回行います

6 サービスの内容およびサービスを向上させるための方策

Copyright © 2012 NIPPON KANZAI CO., LTD.

具体的な火葬業務フロー（イメージ）

実際の業務の具体的なフローのイメージは以下の通りです。前日に費市へ予定を問合せ、翌日の「運営計画」を作成し、当日はこの計画に沿って葬儀社と協力し業務を実施します。



【移し替え】

霊柩車から棺を降ろし、専用の運搬車に移し替え、炉前ホールへ移動



【確認・誘導】

他の会葬者と混雑が起きないように受付の進捗状況を確認した上で会葬者を告別室へ誘導



【告別進行業務の実施】

事前に告別の儀式の準備を行い、棺のお見送りをスムーズに進行



【棺の入炉】

喪主に名前を確認し、炉内へ入炉
会葬者に火葬後の流れや収骨時間について丁寧に説明
会葬者を待合室へ案内

次ページへ続く

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

6.2 サービスを向上させるための方策

6.1 で述べたサービスの内、最も重要なサービスは、会葬者・葬祭業者との接し方及びクレーム対応、炉の運転、清掃、市との連携及び近隣住民とのトラブルの未然防止と対処法です。

6.2.1 会葬者及び葬祭業者との接し方

必要に応じて、芦屋市主催で葬祭業者との懇談会を設けていただき、葬祭業者及び遺族のニーズを把握し、必要とあれば、作業方法及び言葉遣い等を検討する事に依り、利用者の満足度を高めます。市と相談の上、葬祭業者に対するアンケートも適宜実施し、その結果を解析して、サービスの向上に努めます。現指定管理期間中にも、アンケートを実施し、サービスのチェック及び内容を吟味し、必要な部分を是正しました。具体的には、職員の一人の就業中の態度が良くないとのクレームを葬祭業者からのアンケートで頂き、その職員に対し、再度、指導・教育を十分に行いました。しかしながら、職員の態度向上が見られなかったため、その職員と話し合いを行い退社して頂きました。また、通常のアンケートも待合ロビーに設置していますが、現在の所、火葬サービスに対するクレームは有りません。

6.2.2 遺族・葬祭業者よりのクレームへの対応

万が一、クレームが有った場合は、誠実な態度でこれに接し、謝るべき所はきちんと謝罪します。また、相手の話をよく聞いて、原因を把握することに努めます。クレームは記録して、対応をマニュアル化し、クレームが再発生するのを防止します。万が一同様様のクレームが再発生した場合でも、職員に統一した対応ができるようにします。周辺住民によるクレームにも、同様に対応します。

6.2.3 炉の運転

職員は、炉の点検を確実に行うとともに、炉の各機器の機能、操作を熟知し、トラブルが起こった時に論理的な対応ができるようにします。メーカーによる点検、修理工事にも職員は立ち合い、炉の状況を現場で確実に把握できるレベルまで能力を高めました。この指導は、教育リーダー及び弊社の技術職員が行います。

6.2.4 掃除の徹底

会葬者の目にふれる場所は、常に清潔に保つよう心掛け、特に、トイレの清掃は入念に行います。また、火葬炉本体及びその周りを徹底的に行う事により、日常点検の補填を行います。

6 サービスの内容およびサービスを向上させるための方策

Copyright © 2012 SEIPOK KAN/ALCO, Ltd

具体的な火葬業務フロー（イメージ）



【火葬執行】
火葬炉取扱説明書および火葬炉運転マニュアルに従い火葬執行
火葬時間、焼骨状態の確認



【収骨業務の実施】
火葬後、速やかに収骨準備
会葬者への収骨案内
可能な限りご遺族の要望にそった収骨を実施



【清掃】
収骨終了後、会葬者の退出を誘導
退出後、速やかに収骨室の清掃を実施
残骨灰を収集し、別灰室にて保管



【火葬終了後業務】
燃料（灯油）使用量・残量のチェック、各機器の簡易チェックを行い、電源をOFF
日報を作成

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

6.2.5 市との緊密な連携

所長は、市の担当者と1ヶ月に3~4回程度打合せに市役所に行き、聖苑の状況の報告と、聖苑の評判を含む様々な情報の収集を行います。この情報をもとに、市と相談の上、会葬者に対するサービスの向上を図ります。また、この打合せには、日常起こって解決したと思われている事も報告する様に心掛けています。我々には、火葬場の所有者である市に対し、これを知らせる義務があると考えているからです。もちろん、重大な問題発生時には、直ちに市に報告し、一切の隠し事をしない運営を行っています。

6.2.6 近隣住民とのトラブルの未然防止と対処法

普段より近隣住民と顔を会わせた時は必ず挨拶をし、また、日常会話を必ずする様に心掛けています。住民から聖苑について問い合わせがあれば、即時に対応を行っています。火葬炉の運転を慎重に行い、特に冬の騒音対策については、聖苑まわりの樹木の葉が無くなることから、ゆっくり火葬を行うなど排風機の回転数が上がらないように一段と注意して運転を行います。また、補修工事、その他通常の運転以外の事を実施する時は、近隣住民に事前に何って説明をしています。更に、年1回(8月頃)三条町自治会よりの依頼で午前7時より2時間程度、市も了承の上、駐車場を貸しています。なお、今まで起こってはいませんが、運転上のトラブルが起こった時は、市と相談の上、包み隠さず情報を開示し、真摯に対応します。

6 サービスの内容およびサービスを向上させるための方策

Copyright © 2012 NIPPON KANSAI Co., Ltd.

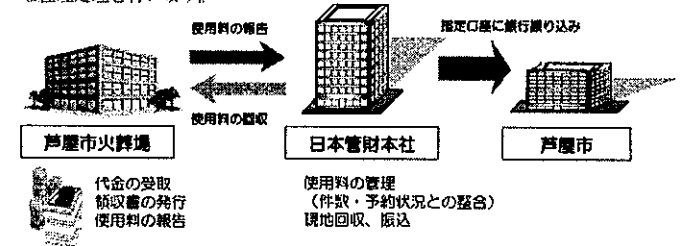
サービス向上のための取組み(1)

「利用者のサービス向上」および「貴市のサービス向上」の2つの視点から、様々な方策をご提案します。

安全・確実な収納システムの導入

利用者から収受した使用料は翌営業日に確実に芦屋市指定口座に銀行振り込みを行います。

通常使用する本体口座とは別に、指定管理者口座を開設し、本社営業本部管理担当が指定管理料および利用料金を管理します。また、支払においては本社経理部が経費などの支払実務およびその精査を確実にを行い、適正な経理処理を行います。



マニュアルや研修によるトラブルを回避する苦情対応

当社の「苦情対応マニュアル」を芦屋市火葬場の現状に対応させるため、これまでどのような苦情があったのか、引継ぎ業務の中で貴市および現指定管理者に確認させていただきたいと考えています。また全職員に対して教育研修を実施します。いざという時に実行できるよう、教育研修は座学形式だけではなく模倣形式を取り入れます。

また、連絡ミスなどを防止するため「受付カード」を活用し、個人で受付けるだけではなく管理者や貴市などに報告、情報を共有することで、確実に対応します。ご要望や苦情の情報を収集し、データを入力することでデータベース化し、情報の集計・分析を行います。どのような苦情が多いのか、その対処方法、苦情をなくすためには何をすべきかなどの判断材料として活用し、継続的に業務を改善していきます。



受付カード

6 サービスの内容およびサービスを向上させるための方策

Copyright © 2014 NIPPON KANZAI CO., LTD.

サービス向上のための取組み（2）

施設の性質上、ご親族の心情を理解し、いたわりの気持ちで真心をこめて対応するなど温やかな心遣いが重要であると考えます。当社では研修・教育により職員に対しての意識付けを徹底するなど、全ての市民の皆様にご気持ちよく利用していただけるような取組みを実施します。

施設の性質を考慮した利用者などへの配慮

現場職員の服装は喪服と作業着の2種類を準備し、利用者に対応する場合は喪服を、作業のみに従事する場合は作業着を着用させるなど、TPOに合わせた服装を選択することで、利用者にご不快の念を与えません。

また、故人の宗教・宗派、思想、信条などにとらわれず、行政サービスの代行者として常に中立的な立場を維持します。

芦屋市火葬場は、火葬業務を中心とした人生終焉の儀式に携わる場所であるため、高度な機械運転操作などを行う専門技術および知識を有するのみならず、上記に述べたようにご遺族の悲しみに配慮し、故人を偲ぶ場にあふさわしい尊厳と品位を持って対応するよう努めます。

利用者などへ提供可能なサービスなど

火葬施設としての役割を認識し、職員は言葉遣いなど細心の注意を払い、様々な年齢・性別の施設利用者に応じた対応が出来るよう努めます。

また、入り口に駐車場の案内看板を設置するなど、利用者の利便性向上に努めます。さらに必要に応じて職員による車寄せから駐車場への案内も実施します。

施設内においても、全職員がトイレの位置など、施設の構造を把握し、利用者への案内をスムーズに行えるよう指導を徹底します。

その他の取組み

貴市との協議が必要ですが、当社では下記の取組みをご提案します。

- ・自動販売機・自動給茶機を設置
- ・収骨後のお手拭として清潔なおしほりを無償提供
- ・ご要望にあわせてタクシーを取次ぎ
- ・雨の日の傘貸し出し



7 個人情報保護の措置

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

事業計画(7)

7 個人情報保護の措置

市と協議の上、芦屋市個人情報保護条例に準拠して、個人情報保護マニュアルを作成しました。マニュアルには、個人情報保護対象物、保管場所及び安全管理の仕方などを定め、各データ、各書類は、マニュアルに従って慎重に取り扱います。また、管理者は、個人情報保護の責任者としての自覚を持ち、チェックリストを作成し、月に2回チェックしてこの結果を保管し、職員の個人情報の取り扱いに対して注意を払います。この他に、個人情報の保管庫には、常時鍵を掛ける事、予約システム等のある事務室が無人になる時は必ず鍵を掛ける等を励行しています。更に、個人情報の記載された不要書類は、シュレッダーに必ず掛けることを職員に遵守させています。また、就業規則にも、業務上知り得た事を他者に漏らす事を禁じる項目を記述し、懲戒免職の対象としています。いずれにせよ、個人情報を保護する事の大切さの認識を職員に植え付ける事が大切と考えますので、定期的に教育リーダーが指導及びチェックを行っています。現在、個人情報漏洩等の事故は起こっていませんので、この水準を維持します。

更に、個人情報と関連しますが、最大限の遺族及び会葬者への配慮の一つとして、プライバシーの確保が有ります。以下の点について、特に注意をして運営を行っています。

- ①電話による問い合わせについて、プライバシーや個人情報に関する事は一切答えません。
- ②写真撮影に関して、特に遺族、会葬者及び個人名、遺族名が写る場所では丁重かつ強く断り、これを禁止しています。

7 個人情報保護の措置

個人情報の適正かつ厳正な管理

当社は、全国の公共施設において多くの指定管理業務を行っています。これらの業務では、数多くの個人情報を取り扱っており、その保護に対し徹底かつ適切な管理体制を確保・構築する責任を負っていると認識しています。当社が蓄積してきた公共施設における個人情報保護に関するノウハウを最大限活用し、社会的責務として適正かつ厳正な管理体制を敷くべく、プライバシーマークの取得（H25年1月取得予定）への取組みなど、厳正な管理を実施します。

当社の個人情報保護方針

関係職員全員に“関連法令などの遵守”“利用目的の明確化”“苦情・相談への対応”“安全管理措置”“継続的な改善の実施”からなる「個人情報保護方針」を徹底します。

- ◇法令遵守について

すべての事業で取扱う個人情報および従業員等の個人情報の取扱いに関し、個人情報保護に関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守いたします。
- ◇個人情報の取得、利用および提供について

個人情報の取得、利用にあたっては、その利用目的を特定することとし、目的外利用はいたしません。また、目的外利用を行わないために、適切な管理措置を講じます。ご本人の同意を得ている場合や法令にもとづく場合等を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはいたしません。
- ◇苦情および相談について

個人情報の取扱いに関する苦情および相談を受けた場合は、その内容について迅速に事実関係等を調査し、合理的な期間内に誠意をもって対応いたします。
- ◇安全管理について

すべての事業で取得いたしました個人情報を適切に管理するため、組織的・人的・物理的・技術的な安全対策措置を講じ、個人情報の漏えい、滅失又は毀損等の防止および適正に取り扱います。
- ◇継続的改善について

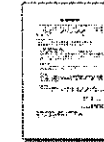
個人情報保護のための社内体制を整備するとともに、個人情報保護マネジメントシステムを確立し、定期的に見直し、個人情報保護への取り組みを継続的に改善いたします。

7 個人情報保護の措置

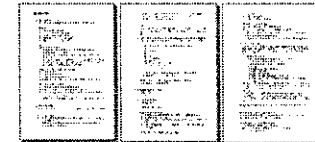
Copyright © 2012 NIPPON E&S AIC Co., Ltd.

個人情報保護管理体制とマニュアルの整備

当社の「個人情報保護方針」に則り、個人情報保護管理体制を整備し、多重チェック体制を敷くことで情報漏えいの可能性を限りなく“ゼロ”に近づけるよう努力しています。



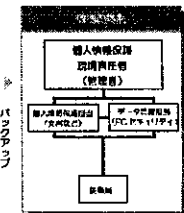
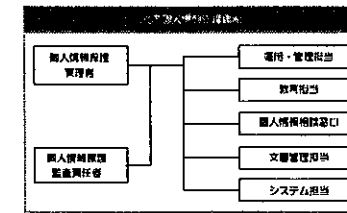
個人情報保護方針



個人情報の取扱い事項

個人情報保護管理体制の概要

- ◆ 条例および規則に基づく教育、研修の実施
- ◆ 個人情報保護管理責任者による管理、改善
- ◆ 業務ごとの管理状況のチェック
- ◆ 個人情報現場責任者による承認（管理者）



個人情報保護マニュアルの整備

当社は個人情報に関わる様々な規定・マニュアルを整備しており、全職員に徹底しています。規定・マニュアルの種類は「個人情報保護基本規定」「個人情報委託先選定マニュアル」「個人情報に関する緊急事態対応マニュアル」「開示等手続きマニュアル」「情報システム管理規定」など多岐にわたります。

7 個人情報保護の措置

Copyright © 2012 NIPPON KANZAI Co., Ltd.

計画的・定期的研修の徹底による職員の意識向上

情報の漏えい防止については、各職員のモラルが重要であるため、配置前教育・現地教育を徹底して行います。また、個人情報チェックシステムを確立することで継続的な改善を行います。

個人情報保護教育と改善システム

個人情報保護対策について定期的・計画的な教育を実施することで、各種対策が適切に運用できる組織体制を作ります。また改善のためのPDCAサイクルを導入することで、継続的な改善を行い個人情報漏えいリスクの低減を目指します。

Plan (計画)	目標 ⇒ 情報漏えいの徹底撲滅 計画 ⇒ 個人情報データの安全管理組織体制の整備
Do (導入)	導入 ⇒ 個人情報データの安全管理規定・マニュアルの整備 運用 ⇒ 規定に従った運用
Check (検査)	監視 ⇒ 取扱い状況把握手段の整備 評価 ⇒ 見直しおよび改善の促進
Action (改善)	改善 ⇒ 改善策の検討 処置 ⇒ 事故または違反への対応

外部研修の導入

JPPA（日本プライバシープロフェッショナル協会）は、個人情報に関する事故を防ぐために、個人情報保護教育および認定試験を行うNPO（特定非営利活動団体）です。当社よりJPPAに対して講習会の実施を依頼し、職員をこれに参加させ、認定CPA資格取得に取り組みます。継続的にこのような研修を導入し、個人情報保護に関する意識の向上を図ります。



ヒヤリハット事例の共有

研修・教育時に情報漏えいのヒヤリハット事例を紹介し全職員で対処法を考えるよう促すと共に、当社が受任している他の指定管理者業務の事例を紹介（個人情報を除く）し共有することで、全職員で一丸となり取り組むべきものであるという意識付けを徹底します。

8 非常時、災害時の体制及び対策

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

事業計画(H)

8 非常時、災害時の体制及び対策

8.1 非常時の体制及び政策

芦屋市聖苑に納入の火葬炉は、各機器故障等の非常時に対し、二重、三重の安全対策が取られています。従って、非常時に落ち着いて緊急時火葬炉運転マニュアルに基づいてこれらに対応する操作が行えれば何ら問題は起こりません。弊社自ら製作した炉であるため、トラブルが発生し易い所は熟知しています。それを防止する為、日常点検、月点検があります。従って、職員に、これの大切さを教育し、徹底的に訓練し、点検の完全励行を指導しました。点検表は、毎日及び毎月、本社に FAX され、技術者がチェックします。また、小さいトラブルの積み重ねが大きいトラブルのもとになるとの認識から、小さいトラブルが発生すると直ちにトラブル内容を職員が本社技術者へ、報告書としてFAXするシステムを構築しています。本社技術者は内容を判断し、必要とあれば、緊急の対応処置を職員に指示したり、自ら出向いてトラブルの解決にあたります。この様な対策の他に、突発的に非常事態が起こった場合に備え、職員には、年に2回緊急動作訓練を教育リーダーのもとで行い、どのような事態でも適切な対応ができるよう教育訓練しました。以上の事柄を維持します。

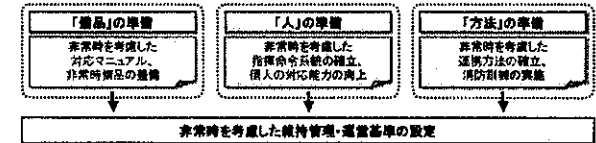
8.2 災害時の対策

市の承認のもと作成した、緊急時(地震・火災)対応マニュアル、市作成の「芦屋市火葬場の安全対策と安全マニュアル」に従って、職員は行動します。このマニュアルには警戒体制時及び非常体制の場合の緊急体制及びその対応が書かれていて、特に地震等の非常時体制においては、その程度により 1 号～3 号体制に分かれて、それぞれの対応が記述されています。また、連絡体制は勤務時間内及び勤務時間外に対応して記述されています。特に、管理者は、聖苑に不在の場合に確実に連絡がつくように携帯の電話番号を、社長を含む重要な人に知らせています。管理者は自宅にもこの緊急対応マニュアルを常備し、不測の事態に的確な判断が下せるように普段より備えています。特に地震時対応マニュアルは、市の職員の地震対応マニュアルと整合性がとれているか十分にチェックしています。また、災害時には、直ちに弊社社長を長とする災害対策本部を設置し、被害の状況を分析して、弊社本社及び関西支店、又は他の委託を受けている火葬場より、職員の応援を状況に応じて行います。この際、炉の運転ができ、炉の修理ができる職員を優先的に派遣します。また、付近の市町村が被災した場合は、市の要請により作業員の支援体制を整えるものとします。これらの対応を確実にを行うため、市と日程を協議の上、防災訓練を年1回行っています。また、非常時の炉の操作方法については、教育リーダーが参加して、年2回行っています。

8 非常時、災害時の体制および対策

周到な事前準備による災害時への備え

災害(地震・台風・大雨など)や事故などの緊急時対応を的確に行うには、職員の迅速な対応と貴市との綿密な連携が不可欠です。事前に貴市担当者と十分に協議を行い、以下の事前準備により緊急対応体制の基礎を構築します。



非常時、災害時対応マニュアルの策定・緊急連絡網の整備

災害時の対策および事故発生時の対処に備えて、行政機関および協力会社を含めた緊急連絡体制を整備し、安全管理体制を構築します。また、日頃から所轄警察署・消防署との連絡を密に行います。警報発令時には、職員を複数体制で待機させ、利用者の安全を第一に、緊急対応の迅速化を図り、被害を最小限に食い止める体制を整備します。

また「緊急対応マニュアル」を作成し、職員への周知を図ると共にこのマニュアルに基づいた緊急対応訓練を実施します。

<炉運転トラブル例>

- ・燃料切れによる対応(燃料の追加確保方策)
- ・排気系統の異音による機器の停止、機器低下
- ・炉制御系トラブルにおける一次対応 など

企業力を活かした災害への備え

当社は関西に本社を置く全国規模の企業であり、阪神・淡路大震災や東北地方太平洋沖地震を経験しています。そのため、広域災害が発生した場合の対策については、緊急対策本部の設立など、企業としての対応体制を確立しています。



上記の企業としてのバックアップ能力を活かし、被災していない地域からの支援物資の調達などを行います。その他、近畿地方では大阪、京都、奈良、滋賀、兵庫、和歌山の警備業協会と連携し、防災協定による災害発生時の相互協力を行います。その内容については災害時の救援物資の供給、避難場所の提供、防災訓練の共同実施などです。

8 非常時、災害時の体制および対策

Copyright © 2012 NIPPON KANZAI CO., LTD.

事故・犯罪への備え

事故・犯罪を未然に防止するため、下記の取り組みを実施します。また、当社は24時間365日対応の緊急連絡センターを整備しているため、万一の場合も迅速に対応を行います。

事故防止

利用者の安全・安心を確保するため、安全管理体制の整備と次の5項目に重点を置いて取り組みます。

- ・危険箇所への注意喚起POP・サインの掲示
- ・盗難防止・事故防止のための施設利用者への定期的な案内
- ・定期的な施設巡回による危険箇所の早期発見
- ・スタッフミーティングによる安全管理意識の向上
- ・事故になりそうな案件のデータ化による再発防止

防犯対策

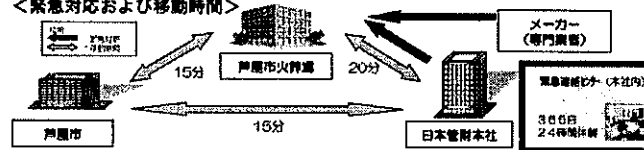
事前に建物の死角になりやすい箇所など危険箇所を抽出する防犯チェックを実施します。

また、日中には常駐の配置職員による日常巡視を行い、不審者・不審物を早急に発見、一時対応することで、常に安全で快適な利用が出来るように努めます。不審者・不審物発見時は、「緊急対応マニュアル」にそって適切に処置します。

24時間緊急連絡センターの活用

当社西宮本社内の緊急連絡センターは、24時間管理体制であるため、非常時の迅速・確実な対応が可能です。

<緊急対応および移動時間>



9 その他特筆すべき事項

芦屋市火葬場指定管理者事業計画書

事業計画(9)

9. その他特筆すべき事項

現在の火葬炉は、火葬を行う機器であるとともに、高度な公害防止プラントとなっています。この機能を100%熟知し、燃料費、修理費のトータルランニングコストを引き下げられるのは、火葬炉メーカー以外には考えられません。メーカーに任せておくと、逆に多大な修理費が掛かるとの指摘があるかもしれませんが、情報公開の今日、理不尽な対応は、メーカーにとって自分の首を絞める行為となることを、我々は最も理解しております。又、火葬炉選定から芦屋市聖苑の着工に至るまでの経過を十分に承知しているのも弊社です。弊社は公害を出さない、ミスのない火葬炉の運転が、近隣住民に安心を与える一番の方法である事を唯一理解していると考えています。

また、最新の火葬情報を収集し、科学的見地から検討を行い、正確な情報を市に提供し、聖苑の運営を行っていく所存です。

何卒、私どもに、引き続きこの事業をお任せいただきますよう、切にお願い申し上げます。

9 その他特筆すべき事項

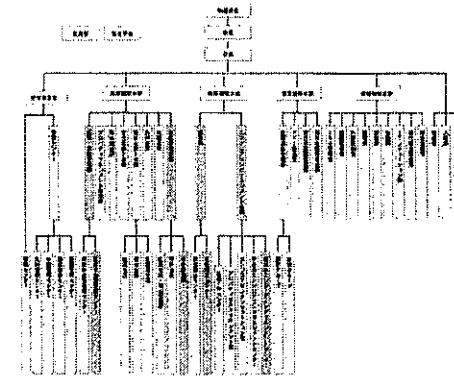
Copyright © 2012 NIPPON KANZAI CO., LTD.

万全のバックアップ体制

当社の本社営業部の業務担当者が総合窓口となり業務を実施しますが、本社のバックアップ機能を活用した確実な業務履行をお約束します。

- ・ 運物保全面・・・建築士による修繕計画のチェック・修正
- ・ 設備保全面・・・設備エンジニアによる定期点検・修繕工事のチェック・修正
- ・ 防災保安面・・・警備員指導教育責任者などによる防災・保安面のチェック・修正
- ・ 施設美観面・・・ビルクリーニング技能士による清掃方法の指導、チェック・修正

当社の組織体制



本社のエンジニアリング体制

<p>現場支援</p> <p>エンジニアリング マネジメントセンター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 一般建築士事務所として登録、修繕工事の設計・施工監理のアドバイザーを行います。 ◇ 各種専門グループより構成され、各種技術支援を行います。
<p>品質管理</p> <p>品質管理センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 監理に対し、新任教育や技術向上支援を行います。 ◇ 委託・委任業務における当社品質管理基準が満たされているか、定期的に確認指導を行います。
<p>企画業務</p> <p>発注センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 発注作業量や発注品検査量へ対応、発注スケジュール管理をこなしてコストダウンを図ります。 ◇ 定期的に発注先の業務品質を確保、評価することで発注業務品質の確保を支援します。

項目	太陽薬炉工業株	日本管財株
		<p data-bbox="1451 220 1682 240">9 その他特筆すべき事項</p> <p data-bbox="1877 248 2123 264">Copyright © 2012 NIPPON KANZU Co., Ltd.</p> <p data-bbox="1711 301 1845 322">当社の品質管理</p> <p data-bbox="1491 363 2056 405">当社のバックアップ機能を活用し、下記の取組みを行うことで、効率的で高品質なサービスを提供します。</p> <p data-bbox="1480 435 1715 456">ISO9001に則った業務品質保証</p> <p data-bbox="1491 475 1800 616">当社は、日本で初めて統括管理業務でISO9001を認証取得しています。これは、50年近く蓄積してきた経験と実績と常に発注者の立場に立った管理の実績・品質管理への取組みの証であり、業務品質の維持・向上に関して絶対的な自信を持っています。</p> <p data-bbox="1491 620 1800 740">顧客満足度向上を目的に、価格面においては集中購買システムが管理を行い、サービス品質面については計画的な教育研修およびセルフモニタリングなどのチェックを行い、継続的な品質の向上に努めています。</p> <p data-bbox="1491 751 2029 793">芦屋市火葬場指定管理者業務においても、ISO9001の品質管理基準に則った管理運営を行い、高水準の維持管理業務を提供します。</p> <p data-bbox="1480 842 1693 863">セルフモニタリングの実施</p> <p data-bbox="1491 879 2056 936">当社が受任している他の指定管理者業務でもセルフモニタリングを実施しています。このノウハウを活かし、芦屋市火葬場でも定期的なモニタリングを実施します。</p> <p data-bbox="1491 941 2056 999">中長期的視点による事業・管理運営計画の見直し・改善を行うと共に運営・管理・経営面での自己評価シートを整備、業務内容と業務水準の管理を継続的に実施します。</p> <ul data-bbox="1559 1023 1984 1098" style="list-style-type: none"> ◇ 責任者による日常的モニタリング（日報チェックや館内巡回） ◇ 本社営業部業務担当者による定期モニタリング（月1回） ◇ 本社機能による専門的モニタリング（年2回） <p data-bbox="2085 1171 2119 1192">18P</p>

項目	太陽薬炉工業㈱		日本管財㈱	
管理運営経費	25~29年度		25~29年度	
	人件費		人件費	
	1人	¥6,200,000	管理者	1人 @525,000 × 12 = ¥6,300,000
	2人 @5,200,000 × 2 =	¥10,400,000	技術員	1人 @472,000 × 12 = ¥5,670,000
				1人 @441,000 × 12 = ¥5,292,000
				@10,500 × 12 = ¥126,000
	事務費	¥52,000	消耗品	事務費 @10,500 × 12 = ¥126,000
	管理費	@87,000 × 12 = ¥1,044,000	制服代 予備人員維持費 予備人員出張費等	管理費 @73,500 × 12 = ¥882,000 @52,500 × 12 = ¥630,000
	事務経費	@176,000 × 12 = ¥2,112,000	一般管理費	事務経費 @117,600 × 12 = ¥1,411,200
	値引	△¥8000		値引 0
税額(5%)	¥990,000		税額(5%) (再掲) ¥973,200	
	合 計	¥20,790,000	合 計	¥20,437,200

審 査 要 領

1 選定基準

- (1) 管理運営の安定性
 - ① 規模・財務状況（2項目）
 - ② 従業員数（1項目）
 - ③ 事業内容（1項目）

- (2) 管理運営方針
 - ① 施設・設備の管理運営方針（8項目）
 - ② 緊急時の対応（2項目）

- (3) 管理運営経費
 - ① 管理運営経費（2項目及び見積金額）

2 選考基準の根拠

「芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例」の規定に基づく。

3 採点の方法

- (1) 選定委員5人の審査点数の合計によるものとする。（1人100点満点）

- (2) 上記選定基準に基づき審査する。
配点は、(1) 管理運営の安定性は、20点とし、各項目5点とする。
(2) 管理運営の方針は、50点とし、各項目5点とする。
(3) 管理運営経費は30点とし、見積金額に関して20点、その他の項目5点とする。

<配点の考え方>

- (1) 管理運営の安定性は、火葬場の指定管理者として応募者が安定した運営能力を有し継続して事業を行う能力を有するかを判断するものであり基本的な審査内容であるため20点を配点した。

- (2) 管理運営方針は、火葬場の実質的な管理運営の取組み内容について審査するものであり、施設の効用を最大限に発揮させるための重要な審査内容であるため50点を配点した。

- (3) 管理運営経費は、管理経費の縮減が適正に図られるものであるかどうかを審査するものであり、かつ重要な見積金額の比較であるため30点を配点した。

<評点について>

・各項目について

(1) 管理運営の安定性 (4項目)

(2) 管理運営方針 (10項目)

(3) 管理運営経費 (2項目)

非常に良い … 5点

良い … 4点

普通 … 3点

やや劣っている… 2点

・見積金額について

非常に良い … 20点

良い … 16点

普通 … 12点

平成24年度芦屋市火葬場指定管理者の候補者評点表(各委員集計用)

項目	判断基準	配点	太陽築炉工業(株)						日本管財(株)					
			A	B	C	D	E	小計	A	B	C	D	E	小計
1. 管理運営の安定性														
(1) 規模・財務状況	<input type="checkbox"/> 継続的に施設の管理運営を行う能力を有しているか	5	5	5	4	3	4	21	5	3	4	3	3	18
	<input type="checkbox"/> 市、使用者及び第三者に損害を与えた場合に、賠償できる能力を有しているか	5	4	4	4	3	3	18	5	5	4	4	4	22
(2) 従業員数	<input type="checkbox"/> 常時、適正な人員を配置する能力があるか	5	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	4	20
(3) 事業内容	<input type="checkbox"/> 同種、同規模の施設の管理運営の実績があるか	5	5	5	5	4	4	23	3	4	3	3	3	16
小計		20	18	19	17	13	15	82	17	17	15	13	14	76
2. 管理運営方針														
(1) 施設・設備の 管理運営方針	<input type="checkbox"/> 使用者に対して公平な運営が図られるよう適正な方針が示されているか	5	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19
	<input type="checkbox"/> 使用者、近隣住民等とのトラブルの未然防止と対処方法が策定されているか	5	4	5	5	4	4	22	3	4	4	3	3	17
	<input type="checkbox"/> 火葬場を円滑に管理運営できる方針並びに職員配置となっているか	5	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19
	<input type="checkbox"/> 施設・設備の維持管理計画(日常点検、清掃等)は管理運営上適切であるか	5	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19
	<input type="checkbox"/> 研修、訓練等の計画が職員の知識、技術の向上を図る内容か	5	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
	<input type="checkbox"/> 環境問題に対して具体的な提言がなされているか	5	5	5	5	4	4	23	3	4	4	3	2	16
	<input type="checkbox"/> 会葬者への配慮、接客、案内等サービスの内容が適切であるか	5	4	5	5	3	4	21	4	5	4	3	4	20
	<input type="checkbox"/> 個人情報保護に関して、職員に徹底されているか	5	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	4	20
(2) 緊急時の対応	<input type="checkbox"/> 緊急時対応マニュアルが策定されているか	5	3	5	4	3	4	19	4	5	4	3	3	19
	<input type="checkbox"/> 応援体制を含め、職員の指揮・命令系統に問題はないか	5	4	5	4	4	4	21	4	5	4	3	3	19
小計		50	40	50	43	37	40	210	37	44	40	32	35	188
3. 管理運営経費														
(1) 管理運営経費	<input type="checkbox"/> 人件費等が適正な費用に設定されているか	5	4	5	5	3	4	21	4	5	5	3	4	21
	<input type="checkbox"/> 良質なサービスの提供を前提として、管理運営経費の節減に努めているか	5	3	5	5	3	3	19	3	5	4	3	3	18
	<input type="checkbox"/> 見積金額	20	16	20	16	12	16	80	16	20	16	12	16	80
小計		30	23	30	26	18	23	120	23	30	25	18	23	119
合計		100	81	99	86	68	78	412	77	91	80	63	72	383

評点について

- (1) 5点配点 ア 非常に良い…5点 イ 良い…4点 ウ 普通…3点 エ やや劣っている…2点
(2) 20点配点 ア 非常に良い…20点 イ 良い…16点 ウ 普通…12点

平成24年度芦屋市火葬場指定管理者の候補者選定集計表

		配点	太陽築炉工業㈱	日本管財㈱
A委員	1管理運営の安定性	20	18	17
	2管理運営方針	50	40	37
	3管理運営経費	30	23	23
	計	100	81	77
B委員	1管理運営の安定性	20	19	17
	2管理運営方針	50	50	44
	3管理運営経費	30	30	30
	計	100	99	91
C委員	1管理運営の安定性	20	17	15
	2管理運営方針	50	43	40
	3管理運営経費	30	26	25
	計	100	86	80
D委員	1管理運営の安定性	20	13	13
	2管理運営方針	50	37	32
	3管理運営経費	30	18	18
	計	100	68	63
E委員	1管理運営の安定性	20	15	14
	2管理運営方針	50	40	35
	3管理運営経費	30	23	23
	計	100	78	72
合 計		500	412	383

平成24年11月5日

芦屋市長 山中 健 様

芦屋市指定管理者選定委員会（火葬場）
委員長 朝 沼 晃

芦屋市火葬場指定管理者の候補者の選定について（報告）

標記のことについて厳正に審査した結果、下記のとおり選定したので報告します。

記

1 件 名 芦屋市火葬場指定管理者の候補者

2 候補者名

- (1) 所在地 福岡市博多区東公園6番21号
(2) 法人名 太陽築炉工業 株式会社
(3) 代表者名 代表取締役社長 江口 正 司

3 選定理由

芦屋市火葬場指定管理者の候補者選定基準に基づき、応募者から提出された事業計画書、管理運営経費見積書、決算報告書等の書類審査及び面接審査を行った結果、上記候補者は、指定管理者としての能力と意欲を有し、事業計画が具体的で安定した運営ができると思われるとともに、最高得点を得たので候補者とする。

なお、書類審査及び面接審査について、審査要領に基づき採点した結果、412点（500点満点）であった。

日本管財株式会社は、次点の結果を得たので、次点候補者とする。

芦屋市火葬場指定管理者の候補者の選定について

芦屋市指定管理者選定委員会（火葬場）において審査した結果、下記のとおり選定する。

平成24年11月5日

委員長 朝 沼 晃
副委員長 武 田 信 生
委 員 遠 藤 尚 秀
委 員 高 原 利 栄 子
委 員 澤 幡 敬 直

記

1 件 名 芦屋市火葬場指定管理者の候補者

2 候補者名

- (1) 所在地 福岡市博多区東公園6番21号
(2) 法人名 太陽築炉工業株式会社
(3) 代表者名 代表取締役社長 江口正司

3 選定理由

芦屋市火葬場指定管理者の候補者選定基準に基づき、応募者から提出された事業計画書、管理運営経費見積書、決算報告書等の書類審査及び面接審査を行った結果、上記候補者は、指定管理者としての能力と意欲を有し、事業計画が具体的で安定した運営ができると思われるとともに、最高得点を得たので候補者とする。

なお、書類審査及び面接審査について、審査要領に基づき採点した結果、412点（500点満点）であった。

日本管財株式会社は、次点の結果を得たので、次点候補者とする。