

指定管理者候補の選定結果について

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、令和3年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

1 指定概要

(1) 施設概要

名称：北九州市立戸畑障害者地域活動センター

所在地：北九州市戸畑区千防一丁目1番16号

施設内容

① 施設概要

敷地面積：約3,155㎡

構造：鉄筋コンクリート造3階建（3階建てのうち1階部分）

規模：延床面積約1,690㎡

② 事業内容

- ・障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「障害者総合支援法」）に基づく生活介護事業
- ・障害者総合支援法に基づく自立訓練事業
- ・障害者総合支援法に基づく就労継続支援事業 等

(2) 指定期間

令和4年4月1日～令和9年3月31日

(3) 指定管理者候補の概要

名称：社会福祉法人北九州障害者福祉事業協会

所在地：北九州市戸畑区北鳥旗町2番22号

主な業務内容：第一種社会福祉事業（障害者支援施設の運営）

第二種社会福祉事業（障害福祉サービス事業の実施）

2 指定の経緯

令和3年7月9～15日 募集要項配布

令和3年9月10日 募集締め切り

令和3年10月4日 指定管理者検討会の開催

令和3年10月 指定管理者候補を決定

(1) 応募資格

- ①法人であること。
- ②本社、本店又は主たる営業所、事業所等を、事故など緊急な対処を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有するもの。
- ③募集説明会に参加していること。

(2) 応募状況

説明会参加：1団体

応募件数：1団体（社会福祉法人北九州障害者福祉事業協会）

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討しました。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定しました。

4 検討会構成員

- ・[財務関係者] 大谷 晃士（大谷公認会計士事務所 所長）
- ・[学識経験者] 高口 恵美（西南女学院大学 専任講師）
- ・[学識経験者] 高橋 秀直（北九州市立大学 准教授）
- ・[民間有識者] 森 聖子（北九州市障害福祉団体連絡協議会 事務局長）

※ 五十音順

5 選定基準等

選定基準（＝審査項目）及びポイント	
1 指定管理者としての適性	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <p>① 応募団体が、市の当該分野における基本的な政策や計画、あるいは施設の設置目的や性格等を十分に理解した上で、それらに適合した管理運営（指定管理業務）に対する理念や基本方針を持っているか。</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>① 長期間安定的な管理運営（指定管理業務）を行っていただくだけの人的基盤や財政基盤等を有しており、又は確保できる見込みがあるか。</p> <p>(3) 実績や経験など</p> <p>① 応募団体が同様、類似の業務の実績を有しており、成果を上げているか。</p> <p>② 応募団体が施設の管理運営（指定管理業務）に関する専門的知識や資格、経験を十分に有しており、熱意や意欲を持っているか。</p>
2 管理運営計画の適確性	<p>【有効性】</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</p> <p>① 施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が、施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られるものであるか。</p> <p>② 施設の利用者の増加や利便性を高めるための実施可能な提案があるか。</p> <p>③ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な提案があるか。</p>

④ 利用者の障害特性等に応じた適正なサービス提供計画（個人計画）の作成等についての提案があるか。 ・発達向上 ・社会性の向上 ・身体機能の維持、向上 ・自立支援 など
⑤ 利用者の家族支援（障害者を介護する保護者等）についての基本的な考え方や具体的な取り組み等の提案があるか。
(2) 利用者の満足度
① 利用者の満足が得られるよう十分に考えられているか。
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる仕組みを構築しているか。
③ 利用者からの苦情に対する対策が十分に考えられているか。
④ 利用者への情報提供が図られるよう十分に考えられているか。
⑤ 利用者のニーズ等に沿った取り組み（社会参加や生きがいがづくりなど）が考えられているか。
⑥ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。 ※就労移行支援・就労継続支援のサービスを提供する施設は、以下を提案に記載すること。 利用者の一般就労、工賃（賃金）の向上のための具体的な取り組みが考えられているか。
【効率性】
(3) 指定管理料及び収入
① 指定管理業務に係る費用（指定管理料）が最小限に抑えられているか。
② 収入が最大限確保される提案であるか。
③ 完全利用料金制の場合、市に対して収益の一部を納付する提案があるか。
(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性
① 収支計画が妥当かつ、実現可能な提案であるか。
② 経費の配分は適切であるか。
③ 積算根拠は明確であるか。
④ 再委託が適切な水準で行われているか。
【適正性】
(5) 管理運営体制など
① 施設の管理責任者、管理体制が明確に示されているか。
② 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であるか。
③ 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員が必要な資格、経験などを有しているか。
④ 職員の資質・能力向上を図るよう考えられているか。
⑤ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開が図られるものであるか。
(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が十分に考えられているか。
② 施設の利用者に対する人権が尊重され、また、身体拘束及び虐待等の防止策が十分に考えられているか。
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われるよう配慮されているか。
④ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などが十分に考えられているか。
⑤ 衛生管理及び感染症防止への対応策が十分に考えられているか。
⑥ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などが十分に考えられているか。

【評価レベル】

評価レベル	乗率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）
4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(1) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準（＝審査項目） 及びポイント	配点	評価レベル					平均	審査結果	得点
			構成員							
			A	B	C	D				
社会福祉法人 北九州 障害者 福祉事 業協会	1 指定管理者としての適性									
	(1) 施設の管理運営に対する理念、基本方針	5	4	4	4	3	3.7	4	4	
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	5	4	5	4	3	4	4	4	
	(3) 実績や経験など	5	4	4	4	4	4	4	4	
	2 管理運営計画の適確性									
	【有効性】									
	(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	25	3	4	4	3	3.5	3	15	
	(2) 利用者の満足度	20	4	3	4	4	3.7	4	16	
	【効率性】									
	(3) 指定管理料及び収入	10	4	5	3	3	3.7	4	8	
	(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	10	3	5	3	3	3.5	3	6	
	【適正性】									
	(5) 管理運営体制など	10	4	5	4	4	4.2	4	8	
	(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	5	3	3	3.5	3	6	
合計	100	71	85	74	67	—		71		
地元団体に対する優遇措置（5点）									76	

※「平均」欄は小数点第1位まで記入。小数点第2位以下は切捨て

(2) 検討会における主な意見

【指定管理者としての適性】

- ・基本方針を具体的に5つの柱とし、分かりやすくしている。車に掲示等、

- 職員に共有している点も高評価。利用者にも分かる工夫があるとなお良い。
- ・財務状況は良好であり、十分な財政基盤がある。また、障害者事業所を複数経営しており、人材に厚みがあること、人材確保の仕組みづくりが構築されていることから、十分な人的基盤があると思われる。
 - ・専門職の養成校などの実習やボランティア受入れなどを通し、経験を通して就職に繋がる体制がある。
 - ・法人として約50年の活動経験があり、実績は十分であるとする。
 - ・長年の運営実績があることに加え、地域のニーズに即したサービスの拡充をしていることから、専門性や経験などを活かした施設運営のノウハウを有していると思込まれる。

【管理運営計画の的確性】

- ・個別支援計画について、個人の特性に合ったものに工夫する余地を感じた。
- ・とかつ健康マイレージやポイント制度の実施など、利用者の健康や意欲を向上させるための取組みが行われており評価できる。
- ・助成金等の活用や各種加算の確保、事業費の低減について提案がされており評価できる。
- ・収支計画の妥当性及び実現可能性は十分であり、適正である。
- ・メンター制度など導入し、職員の定着を促している。
- ・安全対策・危機管理体制について、利用者、近隣も併せた提案があるとなお良い。

(3) 検討会における検討結果

応募団体について検討会で審査した結果、指定管理者の適性については3つの審査項目のうち、全ての項目で評価レベル4、有効性においては2つの審査項目については評価レベル3と4、効率性の2つの審査項目については評価レベル4と3、適正性の2つの審査項目については評価レベル4と3となり、全体的に市の要求水準を満たしており、一応の能力を有していることが認められた。

なお、付帯意見として、「利用者と一緒にになった組織運営と、スタッフにとって無理のない育成システムの構築に取り組んでいただきたい。」を付すこととなった。

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、社会福祉法人北九州障害者福祉事業協会を指定管理者候補に選定しました。

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり

(2) 市における主な選定理由

- ・当該法人は、長年にわたり、法人立の障害者施設の運営を行っており、障害福祉に関する専門的知識や経験、ノウハウを有している。戸畑障害者地域活動センターについても、平成19年の開設当初から円滑に管理運営を行って

きた実績がある。

- ・開設当初から、指定管理者として施設の管理運営を行っている。施設の設置目的等について十分に理解しており、施設の管理運営に関して強い意欲が感じられる。
- ・法人全体で、将来の人材育成についても積極的に取り組む姿勢がある。また、各種の研修制度等により職員の資質向上等に努めている。
- ・当該法人は、十分な基本財産を有しており、財政基盤は安定している。また、経費削減についても一定の取組みがなされている。
- ・利用者や家族のニーズに基づく個別支援計画の策定、社会参加の推進、苦情対応、情報提供など、利用者の満足度向上に関しても、現状と課題を踏まえた様々な提案がなされており、十分な成果を上げることが期待できる。

8 提案額

0千円

提 案 概 要

(北九州市立戸畑障害者地域活動センター 指定管理者)

団体名： 社会福祉法人 北九州障害者福祉事業協会

1 指定管理者としての適性について

<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <p>法人理念の「SMILE～笑顔に向かって～」を合言葉に経営に取り組んでいます。</p> <p>＜戸畑障害者地域活動センターの理念＞</p> <p>利用者に対して温かいまなざしを持って接し、自尊心・独立心を損なうことなく、その適性の発見に留意し、一人ひとりに必要な支援を提供することで、福祉の向上・社会参加・自立をめざす施設づくりを行い、地域で安心して生活できることを目指します。</p>
<p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>令和3年9月1日現在、正規職員42名、嘱託職員15名、パート職員23名 計80名が在籍しています。事務職員を含む常勤職員57名のうち23名(40.4%)が三福祉士いずれかの資格を有し、専門的な知識と技術に基づき、利用者・家族に寄り添った支援を行っています。</p> <p>公益性に根ざした事業活動を可能とするため、適正な収益を確保し、安定的な財務基盤の確立を図っています。令和2年度の社会福祉充実残額は126,710(千円)でした。</p>
<p>(3) 実績や経験など</p> <p>昭和43年に身体障害者の自立更生を目指すため身体障害者授産施設を開設し、戸畑区を中心として、障害者支援に関わる施設、行政、医療機関等と連携・協働のもと、ノーマライゼーションの実現に向け、53年間にわたり取り組み、5つの障害者事業所を運営しています。</p>

2 管理運営計画の適確性

<p>【有効性】に関する取り組み</p>
<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>就労継続支援B型事業では、日々の活動・訓練によって、“できる”・“できるようになる”を実感できる機会を提供し、本人の意向や目標にあわせたステップアップを提案します。積極的な営業活動により、工賃財源を確保し、公平公正な工賃支給を目指します。自立訓練事業では、有資格者による個別計画訓練の策定と実施、毎月の振り返りによりスモールステップを意識した取り組みを促し達成感や自尊心を高める支援を行います。生活介護事業では重度な障害をお持ちの方でも自分らしく過ごせる活動となるよう、専門的な知識と技術にもとづいた取り組みを提案、支援を行います。</p> <p>紙媒体だけでなく SNS なども活用し活動の様子を紹介したり、地域福祉の啓発活動にも役立ちます。</p>

(2) 利用者の満足度

利用者のニーズに沿った個別支援の取り組みを充実させるとともに、利用者が主体的に参加できる活動の充実を図ります。利用者やその家族の意見を把握し、それらをサービスに反映するため、各種アンケートや自己点検などを実施し、サービスの向上に取り組めます。

【効率性】に関する取組み

(1) 指定管理料及び収入

利用者へのサービスの質を維持向上に取り組むつと利用増を図り、収入の安定に努めます。また、各種加算を確保できるよう、支援の実績をあげ、必要な職員配置を整えます。

(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

計画した一日の利用者数（実利用者数）を全職員が意識し、利用者増の取り組みに力を入れます。支援学校の職場体験実習や見学者を積極的に受入、体験利用を経て利用につなげます。在籍者の利用日数（曜日）増の取り組みにも力をいれます。

生産活動については、目標とする工賃額をもとに売り上げ計画をたて実現のための営業計画を作成して取り組みます。

【適正性】に関する取組み

(1) 管理運営体制など

センター長、副センター長、主任、サービス管理責任者から各職員へ伝達する体制を確立しています。職員の配置は、支援を手厚くすることを目的に、基準配置数より多く配置します。メンター制度の導入、研修の充実、職員提案制度などを活用して、職員の資質・能力向上に努めます。

広く地域の福祉等人材育成に取り組む、地域と連携し、また、利用者とともに SDGs への意識付け、きっかけづくりなどにも取り組みます。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

個人情報保護規程に基づき、個人情報を適正に管理するとともに、研修の実施等で職員の理解を深めます。また、虐待防止規程や、身体拘束防止等のマニュアルについて、その遵守を図るため、継続して「人権尊重」、「身体拘束及び虐待等の防止策」の研修を実施します。事故防止についての基本マニュアル、防災・その他の緊急事態についてマニュアルに基づき対応できるよう定期的な訓練と見直しを行います。

提案額（千円）

4年度	0円
5年度	0円
6年度	0円
7年度	0円
8年度	0円

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。

北九州市立戸畑障害者地域活動センターに係る指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 令和3年10月4日（月）15：00～16：50
- 2 場 所 総合保健福祉センター アシスト2階 講堂
- 3 出席者 （検討会構成員等）大谷構成員、高口構成員
高橋構成員（座長）、森構成員
（事務局）保健福祉局障害者支援課長、施設管理担当係長、
施設管理担当職員

4 会議内容

（1）指定管理者候補の選定について

- 当日の配布資料・議事次第等について、事務局から説明
- 指定管理者候補の選定基準、採点の注意事項等について、事務局から説明
＜質疑なし＞

○ 申請団体からの提案概要に関してヒアリング

（構成員）まず、有資格者が増加しているが、スクリーニング時の就労免除の制度等を利用された方が近年どれくらいいるのか。次に、利用者に出す個別支援計画は絵や図で作成しているのか。次に、コロナに対応し在宅支援に切り替えた際の在宅支援の内容。最後に、「5S委員会」について詳しく教えていただきたい。

（申請団体）有資格者については、現在2名程制度を利用しているが、それ以外には採用要件として学生時から資格を得るように求めていることに伴う増加。今年度は三福祉応援サポート事業を実施し、学ぶ機会の提供に取り組んでいる。

個別支援計画については、当センターの利用者の75%が知的障害をお持ちの方なので、平仮名を使用したり、個別に分かりやすく説明したりといった工夫は行っているが、絵や写真を用いた説明までは取り組めていない。

在宅支援については、家の中でどう過ごしているかや、家でできる訓練などを、朝と夕方に電話をして声掛けしている。

「5S委員会」については、昨年度から立ち上げた環境整備のための取り組みで、月に1度、委員が施設内を見回っている。

（構成員）「5S委員会」のメンバーは職員？

（申請団体）その通り。メンバーには健康や静養面に取り組んでいる者を中心に、主任以上の職員も加わっている。

（構成員）利用者が主体となり、意見を表明できる会議があるか。また、委員会の中で利用者もメンバーに入っているものがあるか。また、5年間で賃金を1.5倍とすることを目標とされているが、具体的な見

通しがあるのか。

(申請団体) 利用者の意見を聞く場としては、毎日の朝礼や、毎月1日の利用者説明会の中で意見を聞くようにしていることと、行事の前後で、希望や感想をお尋ねして参考にしている。まだ自治会のような取組みはなく、定期的に集まり話ができるチームができれば良いと検討している。

工賃の目標については、月額毎に、工房毎の目標を立て、達成に向け、作業の見直しや切替え等の整理を行うことを検討しており、昨年度から着手している。毎月の金額を設定し、コンスタントに売り上げることで工賃を払えるような仕組みにより、1.5倍を目指す。また、利用者がもう少し多かった時に比べ、1人あたりに配分する工賃が見込めていることも勘案している。

(構成員) 自立訓練の利用者数が減少しているのは、市全体の傾向なのか。

(申請団体) 当センターの自立訓練は、特に引きこもりの方の利用が多く、利用に繋がるためのステップが必要だったり、利用を開始してもお休みが必要だったり、なかなか人数が増えない。しかし最近、コロナの流行をきっかけに、支援学校の先生方から、もう少し学びの場が必要ではないか、卒業後にもう1ステップがあると良いのではないかとという相談をいただいております。将来的な繋ぎの場として、自立訓練事業を伸ばしたいと考えている。ただ、正直、どこの施設もそうだと思うが自立訓練は厳しい。定着が難しい。

(構成員) 新しく始めた「とかつ健康マイレージ」は利用者の反応はどうか。

(申請団体) とても楽しんで参加していただいている。今までラジオ体操に無関心だった方が、スタンプが欲しい様子で、並んでまでラジオ体操に参加している姿が見える。誰かと何かを一緒にする、そしてスタンプをもらえるということが楽しさに繋がっている。

(構成員) 直近の福岡県の就労継続B型の工賃は14,000円弱だが、貴法人の他施設では平均工賃22,000円程、戸畑障害者地域活動センターでは10,000円弱。この差の原因は何か。

(申請団体) 工賃22,000円の施設はとりはた玄海就労センターで、印刷事業を行っており官公庁関係の印刷物等を受注している。この事業は当センターの事業とは内容的、技術的に全く異なるので、ここで差が生じている。

福岡県、全国の平均工賃に比べ、当センターの目標設定もまだまだ低い。目標を早く達成できるように、まずは作業内容の整理から取り組む。

(構成員) 大型バスを廃止し小型バスでの送迎や、フレキシブルな食事時間の設定等、利便性向上に努めているが、結果として職員の負担が増えている状況はないか。苦情の内容で、「言い方がきつい」というものがあり、少し余裕がなくなっているのかなと感じた。

また、「SMILE～笑顔に向かって～」という素晴らしい理念で活動されているが、基本的にこれは障害者の方ご本人及び家族への

方向性だと感じる。これからの時代は、地域や社会をどうSMILEにするのかという視点、対地域の理念、方向性、価値観等を掲げることが検討していただきたい。これはお伝えしたかっただけなので、1点目にだけお答えいただければ。

(申請団体) 大型車両は、運転者が限定され、また、送迎に往復2時間掛かるため、職員の拘束時間が長い。利用者にとっては、大型なので住宅街に入れず、途中まで来ていただく必要があり、また、乗車時間が長いところでご不便をお掛けしていた。小型の福祉車両への切替えにより、これらが改善された。この取組みでは、職員にとっても負担軽減に繋がったものと思っている。

適温給食についても、給食業者に後出しの対応を依頼しているため、職員はあまり負担ではないと認識している。

ただ、接遇面でのご指摘は毎年いただいております、注意したことが、利用者には怒られたと受け止められて苦情等に繋がっている。職員に「伝わるように伝える」ことを指導し、改善に努めている。

○ 構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自評価レベルを記入

○ 審査項目「指定管理者としての適性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認した上で、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 人材の確保にあたり、専門職の養成校等との連携が活発に行われている点、長年にわたる経験の中で研修体制等の工夫がなされている点を評価した。

(構成員) 有資格者が増えている点で、バックアップの仕組みにより既存の職員が資格を取得したのであれば大変望ましいものだと期待したが、実際は入れ替えによるものということで、高評価には至らなかった。

○ 審査項目「有効性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認した上で、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 個別支援計画が利用者本人の特性に合ったものにまだ工夫がされていない点、利用者が活動しやすい環境作りにこれから取り組むという傾向が多く見られた点が気になった。

(構成員) 個別支援計画のことは、利用者の75%が知的障害をお持ちの方という中で、ご本人がどこまで理解されているのかと思うと、少し支援者側の一人歩きのような印象を受けた。また、実際に取り組んでいることはもっとあるはずなのに、提案書は通り一遍のことが記載されていたため、それがもったいなかった。

(構成員) 利用者アンケート結果が少しずつ良くなっていることと、「とかつ健康マイレージ」等、利用者が意欲的になるようなアイデアを、考えるだけでなく、実際に取り組まれている点を評価した。

(構成員) 「とかつ健康マイレージ」については、新たな取組みをされた点と、色々な障害がある方がいる中で、誰もが共通に取り組めるものがあることは良いことだと思い、ここに気づきを持った点を評価した。

○ 審査項目「効率性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認した上で、検討会としての評価レベルを決定

(構 成 員) 提案書には加算について多く記載があった。そうした部分に意識ができてきていることがうかがえた点、また、助成金を活用しており、福祉の業界でも助成金に目が向かない法人が散見される中で、収入の確保についてよく検討されている点を収入面で評価した。

(構 成 員) コストダウンの取組みについては当たり前のことをされている。

(構 成 員) 収入は、利用者が漸増するような、楽観的な見通しをされているが、そこを差し引いても、収支計画は妥当かなと思う。

(構 成 員) 単純に利用者が増えていく想定や、生産活動についても良い相手が見つかるという前提で、そこを上手く変革させていかなければならない部分をどこまで対応できるか、そこに掛かっている。

○ 審査項目「適正性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認した上で、検討会としての評価レベルを決定

(構 成 員) 職員の今後のスキルアップ等についてあまり記載がなく、取り組まれているのかと感じ、気になった。

(構 成 員) 提案には、職員側の視点が多く、利用者や近隣サイドについての記載が見られなかったため、もう少し視野が広がると良いと思った。

(構 成 員) SNS等の活用の提案があり、個人情報保護の面での注意が今後より一層必要になると思う。

(構 成 員) SNS発信など積極的に取り組む中で、マニュアルの作成にも取り組んでいるということは評価できる。

協議の上、再考した結果、

評価レベルは、適性(1)管理運営の理念、基本方針は4、(2)人的・財政基盤は4、(3)実績・経験は4、有効性(1)設置目的の達成への取組は3、(2)利用者の満足度は4、効率性(3)指定管理料及び収入は4、(4)収支計画の妥当性及び実現可能性は3、適正性(5)管理運営体制は4、(6)平等利用等は3に決定。

(構 成 員) 長年施設運営をされていることと、ずっと同じことをしている訳ではなく、障害のステップアップや利用者の今後の成長等を含め、その時々ニーズを汲み取り、必要なサービスを検討した上で、グループホームや放課後等デイサービス等、新しい施設にも取り組まれている点を見ても、指定管理者として当センターを運営する団体として、適切であると考えている。

(構 成 員) 専門職確保の工夫がなされている点と、職員の育成の面でも、オンライン研修を取り入れる等、工夫が見られる点が評価できる。あとは、もう少し利用者と一緒に施設運営を考えていただけるとより良くなるのではないかと感じた。

(構 成 員) 職員の定着率も高く、職員に対しても、利用者に対しても新しい取組みがされていることはとても良い。

研修の機会が充実しているのは良いが、職員の負担になっていないか。職員の資格に関する取組みの充実と比べ、職員が笑顔になれるような取組みが一切なかったように思えて気になった。

また、知的障害のある方が75%ということから、支援者側のみで支援が進められている感じが否めない。利用者の声をもっと聞き取り、それが上手く回るような構図が提案されると更に良いと思う。

(構 成 員) 長年この施設の運営に携わっていただき、改良改善を加えながら工夫して運営していただいていることが分かるので、引き続きお願いしたい。

○ 付帯意見として、「利用者と一緒にになった組織運営と、スタッフにとって無理のない育成システムの構築に取り組んでいただきたい。」を付すことで決定

(構 成 員) これまでのご意見を踏まえると、利用者と一緒にになった組織運営についてと、スタッフの育成の面で、負担が過度である懸念について課題が見受けられるが、付帯意見として付すかどうか。

(構 成 員) ネガティブな意味ではなく、激励の意味を込めて付して良いのでは。

○ 意見交換を行った後、最終的な取りまとめを行い、検討会を終了

指定管理者候補の選定結果について

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、令和3年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

記

1 指定概要

(1) 施設概要

- ア 名称：北九州市立西部斎場
- イ 所在地：北九州市八幡西区本城五丁目6番1号
- ウ 施設概要：鉄筋コンクリート造1階建
- エ 延床面積：約5,192.92㎡
- オ 業務内容：施設の管理運営業務、その他業務

(2) 指定期間

令和4年4月1日～令和9年3月31日

(3) 指定管理者候補の概要

- ア 名称：イージス・グループ有限責任事業組合
- イ 所在地：三重県四日市市朝日町1番4号
- ウ 主な業務内容
 - ①公共の斎場・墓地の管理運営
 - ②有料道路における料金收受業務及び道路管理業務
 - ③火葬炉・その他の焼却炉の設置、施工、メンテナンス等
 - ④水道料金及び下水道使用料金等各種料金の徴収事務検針、並びに収納及び計算事務等の受託
 - ⑤浄水場及び各種処理場等の運転及び保守並びに清掃等総合維持管理業務

2 指定の経緯

- 令和3年7月12日～7月27日 募集要項の配布
- 令和3年7月30日 募集説明会の開催
- 令和3年8月25日～8月31日 申請書及び事業計画書の受付
- 令和3年9月29日 指定管理者検討会の開催（ヒアリング）
- 令和3年10月 指定管理者候補を決定

(1) 応募資格

- ① 法人、その他の団体であること。(個人による応募は不可)
- ② 本社、本店又は主たる営業所、事務所等を、事故など緊急な対処を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有するもの。
- ③ 募集説明会に参加していること。(共同事業体で応募する際は、代表団体が募集説明会に参加していること。)

※複数の団体により構成するグループによる応募についてグループでの応募も可能。その場合は、応募時に共同事業体を結成し、代表団体を定めて、上記の要件を、その代表団体に求める。

なお、共同事業体の代表団体は、構成員中最も業務履行能力の大きい者とし、出資比率は構成員中最大でなければならない。

- ④ 共同事業体を構成する場合は、競争性を確保した上で、本市経済の振興と地元団体の育成を図る観点から、可能な限り地元団体を構成員とするよう努め、最低1団体は地元団体とすること。
- ⑤ 応募する法人、団体は、現に人体炉数10炉以上有する斎場の火葬業務(炉前及び炉裏業務)に関する指定管理又は業務委託を地方公共団体から受託していること。また、5年以上継続して、火葬業務に関する指定管理又は業務委託を地方公共団体から受託した実績を有すること

※上記⑤に関して、グループの場合は、構成団体の一つが満たしていれば条件を満たす(当該構成団体の一つが、他のグループに所属している場合も含む)。

(2) 応募状況

説明会参加：6団体

応募件数：3団体

- ・株式会社元創
- ・イージス・グループ有限責任事業組合
- ・n h s 共同事業体

[株式会社日本斎苑、株式会社 SAN - KEI、有限会社本城葬祭]

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会(以下「検討会」という。)を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討した。市は、検討会での検討結果を参考に指定管理者候補を決定した。

4 検討会構成員

[法律専門家]

植竹 克典（平和通り法律事務所 弁護士）

[学識経験者]

小江 茂徳（九州工業大学教養教育院 教授）

[有識者（接遇）]

新開 よしこ（オフィス新開 代表）

[財務専門家]

松木 摩耶子（松木公認会計士税理士事務所 所長）

[有識者（市民）]

松下 喜久代（八幡西区民生委員児童委員協議会 会長）

（五十音順）

5 選定基準等

選定基準（＝審査項目）及びポイント	
1	<p>指定管理者としての適性</p> <p>（1）施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <p>① 応募団体が、市の当該分野における基本的な政策や計画、あるいは施設の設置目的や性格等を十分に理解した上で、それらに適合した管理運営（指定管理業務）に対する理念や基本方針を持っているか。</p> <p>（2）安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>① 長期間安定的な管理運営（指定管理業務）を行っていきだけの人的基盤や財政基盤等を有しており、又は確保できる見込みがあるか。</p> <p>（3）実績や経験など</p> <p>① 応募団体が同様、類似の業務の実績を有しており、成果を上げているか。</p> <p>② 応募団体が施設の管理運営（指定管理業務）に関する専門的知識や資格、経験を十分に有しており、熱意や意欲を持っているか。</p>
2	<p>管理運営計画の適確性</p> <p>【有効性】</p> <p>（1）施設の設置目的の達成に向けた取組み</p> <p>① 施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が、施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られるものであるか。</p> <p>② 施設の利用者の利便性を高めるための提案があるか。</p> <p>③ 事務部門と火葬業務部門の有機的な連携が図られる提案があるか。</p> <p>④ レストラン若しくは売店等の設置に関し、魅力的な提案があるか。</p> <p>（2）利用者の満足向上</p> <p>① 利用者の思想・信条等に適切に対応でき、満足が得られるよう十分に考えられているか。</p> <p>② 利用者（葬祭事業者含む）の意見を把握し、それらを反映させる仕組みを構築しているか。</p> <p>③ 利用者（葬祭事業者含む）からの苦情に対する対策が十分に考えられているか。</p> <p>④ 利用者（葬祭事業者含む）への情報提供が図られるよう十分に考えられているか。</p> <p>⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。</p>

【効率性】
(3) 指定管理業務に係る経費
① 指定管理業務に係る費用（指定管理料）が妥当なものか。
② 収支計画が妥当かつ、積算根拠は明確で実現可能な提案であるか。
③ 再委託する業務が明確に示され、妥当な提案となっているか。
【適正性】
(4) 管理運営体制など
① 施設の管理責任者、管理体制が明確に示されており、人員の配置が合理的であるか。
② 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員が必要な経験などを有しているか。
③ 職員の資質・待遇等の能力向上を図るよう考えられているか。
④ 継続的な雇用につながるような方策が考えられているか。
⑤ 北九州市保健衛生課や東部斎場との連携体制が考えられているか。
(5) 平等利用、安全対策、危機管理体制など
① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が十分に考えられているか。
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されているか。
③ 衛生管理及び感染症防止への対応策が十分に考えられているか。
④ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などが十分に考えられているか。
⑤ 防犯、防災対策や非常災害時、新型コロナウイルス感染症にかかる火葬等に伴う危機管理体制などが十分に考えられているか。

【評価レベル】

評価レベル	乗率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）
4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(1) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準（＝審査項目） 及びポイント	配点	評価レベル					検討会 審査結果	得点
			構成員						
			A	B	C	D	E		
株式会社 元創	1 指定管理者としての適性								
	(1) 施設の管理運営に対する 理念、基本方針	5	3	4	3	3	3	3	3
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	3	3	3	3	3	3	3
	(3) 実績や経験など	5	3	3	3	3	3	3	3
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成 に向けた取組み	25	3	3	3	3	3	3	15
	(2) 利用者の満足向上	15	3	3	3	3	3	3	9
	【効率性】								
	(3) 指定管理業務に係る経 費	15	3	3	3	3	3	3	9
	【適正性】								
	(4) 管理運営体制など	15	3	3	3	3	4	3	9
(5) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	15	3	3	2	3	3	3	9	
合 計	100	60	61	57	60	63	—	60	
イージ ス・グ ループ 有限責 任事業 組合	1 指定管理者としての適性								
	(1) 施設の管理運営に対する 理念、基本方針	5	4	4	4	4	3	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	5	4	4	4	4	4	4
	(3) 実績や経験など	5	5	5	4	4	4	4	4
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成 に向けた取組み	25	4	4	4	4	3	4	20
	(2) 利用者の満足度	15	4	4	4	4	4	4	12
	【効率性】								
	(3) 指定管理業務に係る経 費	15	4	4	3	3	3	3	9
	【適正性】								
	(4) 管理運営体制など	15	4	3	4	3	4	4	12
(5) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	15	4	4	4	4	4	4	12	
合 計	100	82	78	77	74	71	—	77	

団体名	選定基準（＝審査項目） 及びポイント	配点	評価レベル					検討会 審査結果	得点
			構成員						
			A	B	C	D	E		
n h s 共同事業体	1 指定管理者としての適性								
	(1) 施設の管理運営に対する理念、基本方針	5	3	3	3	3	3	3	3
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	5	3	2	3	3	3	3	3
	(3) 実績や経験など	5	4	3	3	3	3	3	3
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	25	4	3	4	4	3	4	20
	(2) 利用者の満足向上	15	3	3	4	4	4	4	12
	【効率性】								
	(3) 指定管理業務に係る経費	15	4	3	3	3	3	3	9
	【適正性】								
	(4) 管理運営体制など	15	3	3	4	3	3	3	9
(5) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	3	3	3	3	3	3	9	
合計	100	69	59	71	68	63	—	68	

(2) 検討会における主な意見

①株式会社元創について

- ・実績は10炉以上あり、斎場運営に関して問題はないと思われる。
- ・一定の水準は満たしているものの、他の団体に比べるとより積極的な提案が少なく感じた。
- ・個人情報の管理については万全であるが、他の団体と比べると実効性に不安が残る部分があった。

②イージス・グループ有限責任事業組合

- ・全国54か所の斎場業務に携わっており、人的基盤や財政基盤もしっかりしている。また他の斎場からのバックアップ体制も十分あるため高評価である。
- ・現在の委託先であるということもあり、当斎場のことをしっかりと理解している印象。
- ・レストランや売店は今までにない福祉の視点が入り入れられており、魅力的な提案と思われる。

③n h s 共同事業体

- ・キッズスペースの設置など利用者の利便性向上に向けた提案がなされており、

事務と火葬部門の連携も具体的でよいが、有料待合室の利用促進のための提案については、疑問が残る。

- ・人材育成、評価制度を導入しており、働きやすい職場づくりや各取り組みについても評価できる。とりわけ女性活躍を薦めているところも評価できる。

(3) 検討会における検討結果

- ・いずれの団体も、特徴のある提案内容だったが、イージス・グループ有限責任事業組合が最高得点であった。協議の結果、検討会としては合計得点や提案内容を総合的に勘案し、イージス・グループ有限責任事業組合が指定管理者として相応しいと判断する。市は、検討会における議論を参考に、最終決定を行われたい。

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、イージス・グループ有限責任事業組合を指定管理者候補に選定した。

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり

(2) 市における主な選定理由

- ・全体を通して、市民が安心・安全に施設を利用できるような提案であり、本斎場を運営できる能力を有している。
- ・斎場施設の設置目的及び管理運営についてよく理解しており、また同施設の管理に関する意欲が強く感じられる。
- ・各種研修等を通じて接遇や個人情報等の管理等、職員の能力向上に努めており、市民への対応において丁寧な対応ができる人的基盤を有している。
- ・非常災害時に、全国規模でのバックアップ体制がある点など評価できる。
- ・経費削減が期待でき、また、レストランや売店などに福祉事業者を取り入れるなどの独自のサービスの提案もあった。

8 提案額

令和4年度	83,225 千円
令和5年度	78,229 千円
令和6年度	78,231 千円
令和7年度	79,136 千円
令和8年度	78,079 千円
合 計	396,900 千円

提 案 概 要

(北九州市立西部斎場 指定管理者)

団体名： イージス・グループ有限責任事業組合

1 指定管理者としての適性

<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「三方良し」を理念とし、貴市と市民、地域雇用する配置職員のすべての満足度を追求します。 ・火葬等業務の現受託者として、これまでに収集したニーズを反映し、一部業務委託では実現できなかった様々な方策を導入することで更なるサービス向上を図ります。 ・貴市のパートナーとして、市民雇用・市内委託 100%を目指し、社会福祉・地域経済に貢献します。
<p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国に 270 名以上の火葬業務員とグループ総数 1,400 人の人的基盤を有することで、新規受託施設でも履行当初から高水準のサービスを提供できています。 ・公共事業受託の専門事業者であるため、発注者が地方自治体等であり、複数年契約が多いことで潤沢な経営資源を有し、安定した財務状況を維持しています。
<p>(3) 実績や経験など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の現在の火葬等業務受託者として当施設業務のノウハウを有し、マニュアル化しています。 ・当施設と同設置メーカーの火葬炉を設置している 13 施設を含め、全国多数の斎場業務を受託し、火葬技術管理士や上級個人情報保護士、「ユニバーサルマナー検定合格者などの多数の有資格者を有するほか、企業としては ISO14001 認証、プライバシーマーク認定を取得しています。

2 管理運営計画の適確性

<p>【有効性】に関する取組み</p>
<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスを遵守し、業務マニュアルの整備と経験豊富な職員の配置により、すべての業務でミスや不備、事故のない業務を前提として御遺族の心情に配慮した接遇サービスを提供します。 ・火葬炉保守事業者との連携体制をこれまで以上に強化し、最適な火葬炉運転と維持管理を行います。 ・市内に支店を有する総合ビルメンテナンス企業を協力企業とする体制で、施設・設備を中長期視点で計画的に管理し、不具合の未然防止と長寿命化を図ります。 ・設置物品の充実や、レストラン等の新商品導入と接遇サービスの強化、地元福祉授産品の販売などのサービス充実により、誰もが使いやすく、利用してよかったと感じられる施設に転化します。 ・インカム導入等のリアルタイムな情報共有体制と、業務ノウハウの共有化で部門間連携を図ります。
<p>(2) 利用者の満足向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用 WEB サイトや葬祭業者との連携により利用前に施設運営の詳細を市民に伝え、事前に要望を把握することで、様々な思想・信条に対応し、ご遺族心情に寄り添った配慮ある運営を行います。 ・故人様の尊厳を重視した自然な燃焼での火葬を行うため、火葬炉保守事業者と協働で策定した当施設専用火葬炉運転マニュアルを用い、綺麗な焼骨状態と黒煙等の防止を徹底します。 ・観葉植物の設置や福祉機関と連携してレンタル設置する絵画などで温もりある施設環境を醸成し、通年での外構美観維持により、心穏やかなお別れの場を提供します。 ・様々な対象者から多角的に意見を収集し、積極的に反映します。苦情の未然防止を図り、苦情発生時には真摯な対応で解決し、今後のサービス向上に繋げる再発防止策を策定します。

- ・複層的なセルフモニタリングや協力企業とのクロスモニタリングで管理水準を管理します。
- ・天国へのポストやお子様向けの塗り絵や絵本、Wi-Fi、デジタルサイネージの設置など民間ノウハウによるサービス方策を展開します。

【効率性】に関する取組み

(1) 指定管理料及び収入

- ・当施設の火葬等業務委託の現受託者である経験と、多数の斎場指定管理者実績のノウハウにより、各項目の積み上げによる明確な算定根拠に基づいた提案額で提案します。
- ・上限総額から約 8.69% (約 37,765 千円) の縮減額で提案したうえで、効率的な管理運営を図り、貴市の支払い負担である光熱水費の縮減は、施設・設備等の長寿命化で財政負担軽減に貢献します。

(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

- ・施設や設備の維持管理は市内に支店を有する協力企業「太平ビルサービス㈱」に一括委託し、再委託業務を包括管理することで間接経費を縮減するとともに、高水準な維持管理体制を構築します。
- ・レストラン・売店事業は社会貢献の観点から市内福祉機関に広く公募し、平等性を担保して委託先を選定します。レストラン等事業の収益は委託先に帰属するものとします。
- ・再委託業務の履行責任は指定管理者にあることを認識して監督します。

【適正性】に関する取組み

(1) 管理運営体制など

- ・当施設の火葬業務責任者に就いている人材を斎場長に選任し、他配置職員も全員を継続配置します。新たに配置が必要な事務部門には、他斎場指定管理者で事務業務経験を有する者を配置します。
- ・計画的な人材育成と内部試験制度で業務水準を維持し、外部研修のリモート受講を含む専門的な定期研修と継続的フォローアップにより継続的に業務水準・サービス水準を向上させます。
- ・市内居住者雇用率 100%を目指し、やりがいを感じられるキャリア形成と安心できる職場環境で継続的な雇用を維持します。
- ・北九州市保健衛生課とは、日常的な情報共有と定例会議体設置による協力体制を構築します。
- ・東部斎場とは、市内斎場としての一体感と非常時の円滑な相互応援体制を構築します。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ・個人情報保護はプライバシーマーク認定に基づくノウハウによる体制・マニュアルの整備と定例研修により、職員の保護対策への正確な知識と危機意識を教育することで漏洩を防止します。
- ・特定の葬祭業者を優遇するなどの一切の不平等を排除し、透明性の高い運営と全職員の業務水準統一、高齢者や障がい者を含むすべての利用者へのきめ細かな配慮によって平等性を維持します。
- ・自然災害や疫病蔓延を想定した BCP に基づき、必要な対策用品や災害備蓄品、衛星電話等を整備し、危機管理マニュアルの策定と防犯・防災訓練によって職員の対応力を強化します。全国規模で斎場業務を受託している企業規模により、どのような事態でも施設の安定稼働と人員体制を維持します。

提案額 (千円)

令和 4 年度	83,225 千円
令和 5 年度	78,229 千円
令和 6 年度	78,231 千円
令和 7 年度	79,136 千円
令和 8 年度	78,079 千円

北九州市立西部斎場 指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 令和3年9月29日(水) 13:30~16:30
- 2 場 所 北九州市役所本庁舎14階 141会議室
- 3 出席者 検討会構成員：植竹構成員、小江構成員、新開構成員、
松木構成員、松下構成員
事務局：保健福祉局保健衛生課長、施設管理担当係長、
担当職員

4 会議内容

- 検討会の位置づけ及び選定基準、採点の注意事項について、事務局より説明
- 構成員の互選により、座長を選出
- 応募団体より提案概要の説明及び応募団体へのヒアリング

■構成員によるヒアリング

(1) 株式会社元創

(構成員) 接遇面も意識しており、身だしなみについて髪型など気を配るとの記載があるが、具体的な規定はあるのか。

(応募団体) 規定というのはないが、女性だと黒髪にして後ろで縛る等徹底している。派手な髪やパーマ等も禁止している。

(構成員) 男性への身だしなみの注意点はあるか。

(応募団体) 黒い服のため皮脂等が落ちないように身だしなみに注意している。

(構成員) 規定はないということでもいいか。

(応募団体) 規定はないが、身だしなみの例としてチラシを作成している。

(構成員) 4点、質問したい。

①具体的なコロナ対応はどうするのか。

②中央監視体制受託の記載は、どういった意味か。

③樹木等の管理は空き時間にすると言っていたが、どのような管理や範囲で対応するのか。

④火葬後の遺骨には貴金属が含まれていると伺っているが、残骨灰の管理はどのようにするのか。

(応募団体) 4点の質問に回答する。

①火葬は一般火葬終了後に行い、防護服ゴーグル等着用し対応、火葬終了後も必要箇所の消毒を行う。

②46炉の中央監視業務を受託しているため、炉のメンテナンス等

のノウハウを活かせるという意味で記載している。

③現状、植栽は年2回とのことだが、日常的に従業員で手を入れていかないと間に合わないと思っている。また、高枝が土砂崩れや台風で危害を加える可能性があるので、そういったものを切っていきたい。

④他施設では、葬家に金属類の有無、硬貨ならその枚数とその持ち帰りを確認している。

(構成員) 社内モニタリングを行うとしているが具体的に伺いたい。

(応募団体) 組織図でいうとエリアマネージャーと、その上の施設管理課長が現地で仕事ぶりを確認し、人間関係や心のケアも含めて職員と話しをするようにしている。

(構成員) エリアの規模を伺っていいか。

(応募団体) 関東、北海道、東海、近畿、中国、九州に事務所を設けている。

(構成員) サービス向上会議について具体的に伺いたい。

(応募団体) 葬儀社にアンケートを取得するようにし、プラスでサービスできることを検討したい。独自のホームページを作成し、利用者目線で少しでも丁寧な対応を行いたい。

(構成員) 他の斎場等で既存のホームページを作成しているか。

(応募団体) まだ実績はない。実績をここで作りたいと考えている。

(構成員) 外国人や身体障害者等に対する配慮等はあるのか。

(応募団体) 筆談できるようにと思っているが具体的な実績がない。

(構成員) アンケート回収について年間3%で間違いはないか。

(応募団体) 間違いはない。実際に紙を配布して回答していただける数は多くないだろうと考えており、スマホ等で簡単に回答をできるようにしたいとは考えている。

(2) イージス・グループ有限責任事業組合

(構成員) 新入社員や中途採用の方に対する配慮はどうしているか。また、たばこの臭い等気を付けるとあるが勤務中の喫煙についてどう考えているか。

(応募団体) 弊社は、ほぼ100%中途採用。様々な研修や2回の斎場業務に関する試験を受けてもらい、葬家の対応をしてもらっている。

(構成員) そうではなく、中途採用の方に対する安心して働ける職場環境のために周りの配慮はどのように行われているか。

(応募団体) 新卒採用がなく、境遇も同じなのでそこに関する疎外感等は今まで問題になっていない。

(構成員) 勤務中の喫煙についてはどう考えているか。

- (応募団体) 特に規則で禁止はしていないが、公的な機関は吸えないようになっており、就業時間中も敷地外に出ないため物理的に吸えない。
- (構成員) 育成制度の中で従業員の表彰制度を設けているが、年間どのくらい表彰されているか。
- (応募団体) 集計はとっていないが年間5件はない。
- (構成員) 葬家から手紙等はあるのか。
- (応募団体) 手紙はあまりないが、直接感謝の言葉をいただいている。
- (構成員) 福祉の取り組みについて具体的に伺いたい。
- (応募団体) マスクや消毒液の携帯ケース、カバンなどを展示させていただき、販売代行のようなものを行う。そこでの利益は考えてない。
- (構成員) 北九州市の福祉事業所を想定しているのか。
- (応募団体) 北九州市のNPO等や母子寡婦福祉会等と連携して事業を行っていく予定。
- (構成員) 2点、質問したい。
- ①植栽等の対応について、初年度に専門部隊を投入し、次年度以降は現場対応で行うとのことだが間に合うのか。
- ②残骨灰の管理についてはどうか。
- (応募団体) 2点の質問に回答する。
- ①グループの中に樹木の選定も含め、有料道路を管理している会社があり、その経験やスキルを現場で取り入れ、現在の把握している植栽量に基づき計画的に植栽を行っていく。また、別途植栽の予算も計上しているので、すべて職員で行うわけではない。
- ②残骨灰中の有価物は、自治体の指示に従って処理している。
- (構成員) 提案額が上限額から下がっているが問題ないか。
- (応募団体) 行うことを積み上げて算定しており、結果的に提案額になったものなので、問題ない。

(3) n h s 共同事業体

- (構成員) 友引日開場での職場環境への影響はどのように考えているか。また、勤務中の喫煙についてどのように考えているか。
- (応募団体) 友引日開場とした場合は、月で所定の労働時間内に調整する。また、火葬業務において朝と夕の火葬が少ないため、勤務時間の人数調整をしたいと思う。
- 喫煙は、休憩時間内に行う。自治体によっては館内及び敷地内の喫煙は認められてない場合があるので自治体に沿った形をとる。
- (構成員) 職員全員が休める日がないとストレスがかかると思うが、どのように考えているか。
- (応募団体) 毎年1回ストレスチェック等の対応も行っており、改善内容があ

れば会社全体として取り組んでいく。また、正月休みで休暇を取りご理解いただくこととなる。

(構成員) 3点、質問したい。

- ①レンガからロストルに変更する経費の考え方。
- ②コロナ対応や防災計画について具体的にどう考えているか。
- ③満足度についてとても大切だと思うが、その回収率はどのように考えているか。

(応募団体) 3点の質問に回答する。

- ①レンガからロストルに変更することにより、燃焼効率が向上すると考えている。また、費用については収支計画に計上している。
- ②コロナ対応について、自治体との協議となるが、最終時間での火葬や専用炉とするなど自治体と協議している。この対応でコロナによるクラスターを発生させたことはない。

大規模災害について、広域火葬計画に基づき、国縣市や近隣都市と連携を取っていきたい。

防災対策について、BCPを策定しているので、持続可能な運営体制を構築している。また、衛星電話を設置しているので、通常回線で対応できない部分に関して対応できると思っている。

- ③満足度に関する回収率について、施設の設置目的から積極的な収集が難しい施設であるが、なんとか頑張っていきたい。ひと月300件に対して20件程度の回収率を目指していきたい。アンケートボックスの設置や葬儀社を通じてのご意見を聴取していきたい。さらには地域の声も大切にしながら運営していきたい。

(構成員) 3点、質問したい。

- ①人員配置について、火葬業務員の非常勤が8名の理由について伺いたい。
- ②有料待合室の利用率を向上させるとしているが、具体的にどのようにするのか伺いたい。
- ③目標管理制度を導入されているが、火葬業務員の目標を具体的に伺いたい。

(応募団体) 3点の質問に回答する。

- ①火葬が集中する時間に多く配置するため。
- ②室内の環境向上ということで清掃等を重点的に行う。また、不特定多数の人がいる無料待合室に授乳室を設けるのは、お母さん目線で嫌だろうと思い、有料待合室に授乳室を設置し配慮した。

- ③葬家からお便りやお褒めいただいた職員については、別途表彰を用意しモチベーションの向上を狙っている。火葬業務を行う職員については、安全に効率よく作業を行う観点から目標設定を行い技術の向上を目指している。

- 構成員は、各団体からの提案概要の説明とヒアリングを基に各自得点を記入し、その内容について発表。その後、構成員全員で意見交換を行った。

(1) 株式会社元創

- ・実績は10炉以上あり、斎場運営に関して問題はないと思われる。
- ・顕著な特徴は見受けられないが、必要な提案はされていた。
- ・一定の水準を満たしているものの、他の団体に比べるとより積極的な提案が少なく感じた。
- ・個人情報管理については万全であるが、他の団体と比べると実効性に不安が残る部分があった。

(2) イージス・グループ有限責任事業組合

- ・全国54か所の斎場業務に携わっており、人員配置がしっかりしている。また、他の斎場からのバックアップ体制も十分あるため高評価である。
- ・現在の委託先であるということもあり、斎場のことをしっかり理解しているという印象がある。
- ・人的基盤や財政基盤もしっかりしており、特に研修制度が整っているため良いと思われる。
- ・レストランや売店は今までにない福祉の視点を取り入れられており、魅力的な提案と思われる。
- ・積算による指定管理料であるにもかかわらず、効率的な費用配分になっていると思われる。
- ・障害者用駐車場増設など、利用者の利便性を高める取り組みや事務と火葬の連携を図る取り組みに係る提案も良かった。

(3) n h s 共同事業体

- ・10炉以上の斎場を2箇所しており、実績としてはいいと思う。
- ・キッズスペースの設置など、利用者の利便性向上に向けた提案がなされており、事務部門と火葬部門の連携も具体的で良いが、有料待合室の利用促進のための提案については、疑問が残る。
- ・個人情報保護マニュアル作成や防災等の整備など、各項目に具体的な提案がなされていて良い。
- ・火葬業務に対する、火葬業務員の管理運営体制等に不安がある。
- ・人材育成、評価制度を導入しており、働きやすい職場づくりや各取り組みについても評価できる。特に女性活躍を薦めているところも評価できる。

- 事務局が、集計した得点を発表、検討会としての検討結果（総合的な所見）について協議を行い、検討会を終了した。

- ・株式会社元創は、斎場運営に関し、一定の専門的な知識・能力を有していると思われる。一方で、他の団体に比べるとより積極的な提案が少なく、高い評価には結びつかなかった。

- ・ イージス・グループ有限責任事業組合は、長年にわたる西部斎場の火葬業務委託で、一定の成果を上げた実績がある。提案は、これまでの実績の成果、最近の火葬ニーズの動向等を踏まえたものであり、各項目において基本的な考え方、取り組み内容等が明確であり、人的基盤や財政基盤もしっかりしていることから総合的に高い評価ができる。
- ・ n h s 共同事業体は、利用者本位の質の高いサービス提供がされており、組織運営に関し様々な制度が導入されている等、評価できる。一方で、火葬業務員の管理運営体制等に不安があるなど、高い評価に結びつかなかった。
- ・ 検討会としては、合計得点や提案内容を総合的に勘案し、イージス・グループ有限責任事業組合が指定管理者として相応しいと判断する。