

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行っていたが、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。

② 4 6 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。