

提 案 概 要

(北九州市立西部斎場 指定管理者)

団体名： 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（指定管理業務）に対する理念、基本方針
① 施設を管理する上での理念 <ul style="list-style-type: none">● 私たちは事業を通して人を育て、技術を継承します。● 私たちは事業を通して大気や水、土壌を守ります。● 私たちは事業を通して広く地域と社会に貢献します。 ② 管理運営における基本方針 <ul style="list-style-type: none">● 各種法令を遵守する。● 故人や遺族の尊厳を最大限に尊重する。● 「気配り・目配り・心配り」を意識した利用者サービスを提供する。● 火葬業務を滞りなく遂行する。● 危機管理体制を整えた管理運営を行う。 効率的な管理運営を行い長寿命化に寄与する。
(2) 安定的な人的基盤や財政基盤
① 人的基盤について 当社社員の火葬業務経験年数 <ul style="list-style-type: none">● 1年～3年（49名）、3年～6年（18名）、6年～13年（4名） ② 財政基盤の安全性 <ul style="list-style-type: none">・「当座比率」の値は「659.43%」と短期的な支払い能力を十分に満たしている・「固定比率」の値は「23.39%」と100%を下回っており安全な経営状況・当社の財務バランスから短期、長期ともに健全な経営状況
(3) 実績や経験など
① 指定管理業務実績：2か所 三浦市火葬場、三条市槻の森斎苑 ② 火葬業務委託実績：累計28カ所（括弧内は火葬炉設置数） <ul style="list-style-type: none">● 北海道地区：3カ所：札幌市里塚斎場（30基）、旭川聖苑（16基）他1か所● 北陸地区：4カ所：三条市槻の森斎苑（5基）、五泉市斎場（4基）他1か所● 甲信越地区：4カ所：富士五湖聖苑（5基）、上野原市葬斎場（3基）他2か所● 関東地区：10カ所：南多摩斎場（12基）、つくば市メモリアルホール（5基）他8か所● 東海地区：3カ所：熱海市火葬場（4基）、伊豆聖苑（3基）他1か所● 中部地区：1カ所：名古屋市八事斎場（46基）*中央監視業務● 近畿地区：3カ所：岸和田市立斎場（10基）、大阪狭山市斎場（5基）

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取組み
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み
<ul style="list-style-type: none"> ● 墓地、埋葬等に関する法律の目的についての整合性 ● 管理運営方針における利用者の平等な利用や公平な運営 ● 葬祭事業者などの関係事業者や地域等との連携・協働 ● 施設・設備の長寿命化に向けた利用方法やメンテナンス計画
(2) 利用者の満足向上
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者アンケート項目にあげる施設利用・清潔感・施設設備・職員対応における満足度 90% 以上を目標とします。 ● 利用者アンケートはアンケート BOX の設置及び QR コードによるアンケートを行うことで要望等の収集に努め、その内容と対応策を施設内に掲示し「見える化」を図ります。 ● 施設の安全管理、職員の研修等を十分に行い、誰もが快適に利用できる環境を目指します。

【効率性】に関する取組み
(1) 指定管理料及び収入
<ol style="list-style-type: none"> ① 業務の効率性の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・適切な役割分担の下で、効果的・効率的な業務運営を行うことで経費の節減を実現 ② 施設の長寿命化に貢献した管理 <ul style="list-style-type: none"> ・日常の点検を確実に実施することで長寿命化を実現し、経費の有効な利用を促進 ③ 業務運営の改善施策の評価 <ul style="list-style-type: none"> ・中期計画・年度計画の策定、実績評価
(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性
<p>当社の実現可能性の要素について</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 公共施設を管理運営するうえでのコンセプトが明確で実績で得たノウハウに基づき積算 ② 管理運営や自主事業を具体化しており商品名や販売数量の見込を立てた収支計画 ③ 火葬業務や受付事務に必要な人員数を継承し実現可能性の高いレベルにある ④ 地元を主体とした維持管理を行う委託先が決まっており、確実性のある積算根拠としている

【適正性】に関する取組み
(1) 管理運営体制など
<ol style="list-style-type: none"> ① 本部との一体的な運営体制 <ul style="list-style-type: none"> ・近隣営業所：福岡営業所、長崎営業所 ② 斎場長、副斎場長の選任 <ul style="list-style-type: none"> ・経験豊富な本部社員から選任 ・管理能力、遂行能力、経営感覚、知識と経験の5つの資質が必要

- ③ 火葬業務責任者、副火葬業務責任者
- ・対人関係力、状況把握力、コミュニケーション力、知識と経験の5つの資質が必要

④ 労働条件及び配置体制

- ・斎場長 : 月給制＋役職手当
- ・副斎場長 : 月給制＋役職手当
- ・火葬業務責任者 : 月給制＋役職手当
- ・副火葬業務責任者 : 月給制＋役職手当
- ・フルタイム職員 : 月給制
- ・パートタイム職員 : 時給制
- ・資格手当有
- ・柔軟なシフト体制、甲種防火管理者を1名以上配置

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

① 危機管理の基本方策

- ・ケーススタディに基づく、火葬場運営における危機管理手法の確立

② マニュアル整備とケーススタディ

- ・危機管理マニュアルの作成

③ 防災訓練の実施

④ 安否確認システムの活用

⑤ ハザードマップを事務室に常備、利用者閲覧用も用意

⑥ 緊急時は職員が現場で対応、被害者救護を最優先対応

⑦ 事故後の原因特定と再発防止策の対応

提案額（千円）

令和4年度	85,340千円
令和5年度	85,340千円
令和6年度	85,340千円
令和7年度	85,340千円
令和8年度	85,340千円

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

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針
<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。
(2) 安定的な人的基盤や財政基盤
<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。
(3) 実績や経験など
<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

【有効性】に関する取組み
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み
<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。
(2) 利用者の満足向上
<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(株)」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

提 案 概 要
(北九州市立西部斎場 指定管理者)

団体名 : _____ nhs 共同事業体 _____

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>株式会社日本斎苑と株式会社 SAN-KEI、有限会社本城葬祭により nhs 共同事業体を結成します。円滑な火葬の執り行いと、真心をこめたサービスの提供を理念に掲げ、六つの基本方針により適正な斎場運営を実施します。3社のノウハウを融合させ今まで36年以上運営されてきた西部斎場の良き習わしを受け継ぎ、これからの時代に合わせた運営を築いていくため全身全霊を注ぎたいと考えます。</p>
<p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>代表団体が他斎場で重大なインシデントを生じさせていない堅実な管理運営と、地元に着した構成員による安定した維持管理と地元と連携した自主事業を実施していきます。</p> <p>また、代表団体は指定管理業務を主軸としており、景気に左右されにくく、堅実な財務状況であるため、万一、構成団体に支障が生じても本事業を継続して実施することを誓います。</p>
<p>(3) 実績や経験など</p> <p>代表団体は、年間6,000件以上ある類似施設を現在管理運営しており、平成元年より33年間の火葬業務管理運営実績を有しています。また、構成員につきましても58年間の清掃業務と西部斎場のレストラン業務を36年以上と各々が夫々の実績を有しております。</p>

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> <p>各業務の留意点及び配慮に関する事項をマニュアルに網羅し、北九州市衛生施設の設置及び管理に関する条例及び北九州市立西部斎場の管理に関する仕様書に記載してある施設の設置目的を達成します。</p>
<p>(2) 利用者の満足向上</p> <p>利用者アンケートで高評価をいただいている斎場にふさわしい社員の接遇対応と利用者の利便性向上及び快適性向上を図り、常に利用者目線で業務が遂行されているかなど様々な収集手段により抽出します。寄せられた意見、要望、苦情等については各対応フロー図によって対応し、朝礼、終礼、業務改善ミーティングで社員への周知と浸透を図り、合わせてマニュアルに加筆、修正します。また、改善策を記載した閲覧ノートとホームページに寄せられた意見、要望、苦情について改善内容を公表します。多段階セルフモニタリングは業務品質を確認し、不適合、仕様書等の不適合箇所が見受けられた項目の改善に役立たせます。</p>
<p>【効率性】に関する取組み</p>

<p>(1) 指定管理料および収入</p> <p>指定管理制度の目的の一つは経費節減であり、当団体のノウハウを発揮した節減と環境に配慮した節減を行い、妥当な指定管理料としています。</p> <p>収支計画は、仕様書を基本とした適正な見積りと、類似施設の実績等により、項目ごとに一つずつ積上げて算出しています。ただし、従事する社員の人件費と安全、安心を担保する修繕費費用については節減しません。</p>
<p>(2) 収支計画の妥当性および実現可能性</p> <p>市内業者優先等の外部委託方針を定め、委託業務の範囲を明確にし、暴力団と密接な関係を有していない等の選定基準に沿って複数業者による入札を行い、最低金額を提示した業者を選択します。</p> <p>また、施設維持管理責任者が発注仕様書に基づきチェックを行い、斎場長に完了報告し、報告を受けた斎場長は適正に実施されたかを確認します。</p>

<p>【適正性】に関する取組み</p>
<p>(1) 管理運営体制など</p> <p>指揮命令系統と役割分担を明確にした組織体制により円滑な運営と、類似施設での経験を有する社員により安心される運営を実施します。また変形労働制を採用したフレキシブルな人員配置と、ワークライフバランスを重視した職場環境の醸成及び様々な社員研修により西部斎場の体制を強固なものとしします。(代表団体の実績として、5%以上の障がい者雇用率とくるみん認定取得等)</p> <p>また、貴市や東部斎場とは定期的な調整会議により、相互連携を保持します。</p>
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>プライバシーマークを取得した代表団体が主体となり、個人情報の保護管理体制を構築します。平等利用については法令、条例を遵守し、金品等の授受の禁止、同業他社に不利な取扱い、構成員に有利な取扱いを一切排除します。また、社員へはコンプライアンス研修、人権研修、ユニバーサルマナー研修を実施し公共施設の従事者として公益性について深く浸透させます。</p> <p>緊急事態への対応として、代表団体策定のBCPに沿って社員への教育、訓練及び備蓄品の配置等緊急時に備え、緊急時には全社員が予め定められた役割に沿って行動します。当団体は〈決して止めず〉、〈間違いを起こさず〉、〈不備を生じさせない〉管理運営を行います。</p>

提案額（千円）

令和4年度	82,510千円
令和5年度	82,510千円
令和6年度	82,510千円
令和7年度	82,510千円
令和8年度	82,510千円

※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