

令和2年度 豊中市立火葬場

指定管理業務事業計画書

1. 基本方針

- ・公の施設の指定管理者として、下記の運営方針を掲げます。

- ・法令を遵守し、信頼性の高い管理運営を行います。
- ・市民に対し開かれた透明性のある管理運営を行います。
- ・全てにおいて平等・公平・公正かつ安心・安全な管理運営を行います。
- ・効率的かつ安定的な経営に努め、経費削減を妥協無く追究し続けます。
- ・全ての利用者にご満足頂ける「現状以上のサービス」を常に模索し続けます。

2. 個人情報の管理、秘密の保持

- ・個人情報保護法及び個人情報保護条例、その他関係法令を遵守に基づいた「個人情報保護規定」及び「個人情報保護マニュアル」を整備して運用します。
- ・マニュアルの理解/浸透を促すため上級個人情報保護士認定を受けた者が年1回の「個人情報保護研修」を実施します。
- ・入社時に「情報漏洩に関する誓約書」の提出を義務付け、異動配置者及び新規雇用者には「個人情報保護マニュアル」を用いた「個人情報保護に関する基礎研修」を必須受講させます。
- ・個人情報に限らず、指定管理者として知り得た情報は全て機密事項とし、当施設指定管理者として定める「情報公開規程」に基づく情報公開請求等の正規の開示以外では外部に漏らさない管理を徹底します。
- ・万が一の漏洩に備えて個人情報漏洩保険に加入します。

3. 情報公開

- ・「管理運営の透明性」を意識し「豊中市情報公開条例」に基づいた情報公開制度に準じ、施設管理に関する情報の公開に努めます。
- ・「情報公開規程」を策定し、情報公開の求めに迅速かつ適切に対応できる手続きを定め、請求時には貴市と協議/調整を行って対応を進めます。

4. 業務の委託

- ・各種保守点検/修繕費等、専門事業者に依頼する事項も複数事業者から見積もりを取り、良質な水準を保ちつつ低価格で委託できる事業者を選定します。
- ・施工開始前に総括責任者が作業計画をもとに全作業者と安全確認ミーティングを実施し、作業中の施工状況確認及び完了後の立ち合い確認を行います。
- ・各種保守点検報告書は、自社施工/再委託を問わず、業務分担に応じた各社が原本を本社に保管し複写を貴市に提出、同様に一部を施設内に保管します。

5. 遵守すべき法令等

- ・仕様書記載の各種法令を遵守し、配置職員に十分に理解させる研修/指導を実施します。
- ・平等利用の確保に関連する「地方自治法」、宗教的感情への配慮や公衆衛生/公共福祉に関連する「墓地、埋葬等に関する法律」は関係書物を常に総括責任者のデスクに設置し、理解を深めるとともに必要に応じて詳細を確認しながら業務を遂行します。

6. 火葬に関する業務

- ・マニュアルに基づいた安心安全な業務遂行に加え、一つひとつの業務を「事務的な作業」ではなく、「御遺族心情に配慮が必要なサービス業務」として強く意識し、適切な挨拶/声かけを行うことで安心してご利用頂ける接遇を行います。
- ・ユニバーサルサービスの正しい理解の上、障害者や高齢者などのすべての利用者が快適に利用できる「利用者の視点に立った接遇サービス」を提供します。
- ・火葬炉はマニュアルに基づいた運転を徹底し、日常維持管理マニュアルによるチェックリストを用いて適正な点検・清掃・補修を行うことで安定運用と長寿命化を図ります。
- ・厚生労働省の「火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策指針」に基づき、当施設設置火葬炉に関する知識及び技術の習得、火葬炉操作マニュアルに基づく最適な運転調整、ダイオキシン類/煙/臭いを発生させない適正な火葬を行います。
- ・残骨灰等処理業務は「故人様の尊厳とご遺族の宗教的感情に配慮した供養業務」と捉えて実施します。無害化処理を行い、副産物である「金属等」「不純物等」を分別し、それぞれ適正処理します。再委託事業者には、作業マニフェストを含む詳細工程資料を提出させ、中間処理工場と最終供養地の現地確認を行います。

7. 火葬場の使用承認、その他火葬場の使用に関する業務

- ・火葬執行における使用許可手続きは、「墓地、埋葬等に関する法律」ならびに「豊中市立火葬場条例及び施行規則」に基づき処理します。
- ・貴市が定める許可申請/使用料徴収の対応方法をマニュアルに定め、適正かつ確実な処理を行います。
- ・予約システムはインターネット予約型とし、PC環境の無い出先からの予約が可能となるよう携帯電話（スマートフォン）対応型とします。ログインするIDとパスワードは、葬祭業者ごとの「管理者ID/PW」に加え、従業員個人に個別付与できる「従業員ID/PW」を設定でき、「誰が、いつ、何を入力したのか」を指定管理者と各葬祭業者本部が確認できるため、予約ミスや不正ログイン、不正予約を管理します。
- ・業務報告書は、「日報」「月次報告書」「年次報告書」を基本とし、修繕やモニタリング結果などに関しても随時作成/提出するほか、月例報告会で同報告書の内容の説明及び質疑応答等を行います。

8. 火葬場の使用料の徴収等に関する業務

- ・徴収金の管理は「公金取扱マニュアル」及び「公金取扱フロー」を作成/遵守して取り扱います。
- ・指定金融機関の営業日は毎日、貴市指定口座に納金し、年末年始等の大型連休は徴収金を最寄り銀行に預け入れし、施設内に多額の現金を残さない対策を施します。

- ・「心付け」等の金品授受を一切禁止するため、服務規律に『職務に関し、心付け、不当な金品の借用、又は手数料、リベートその他金品の收受もしくは私的利益を得てはならない。』と定め、厳正懲罰対象としています。

9. 災害等が発生した場合の緊急対応

- ・貴市の「地域防災計画」に基づき、災害その他非常時における職員の自動参集規程を明確に定め、配備指令の伝達手段及び各種対応方法等を「危機管理マニュアル」に定めます。
- ・緊急事態発生時は総括責任者を中心とし、危機管理マニュアルに既定した対策班で対応します。関係各所に連絡し、必要に応じてグループ本部から応援配備を行います。
- ・火葬炉専門技術員と本部業務運営主任を現地に急行させ、現地のフォローを行います。また、職員自身の被災等により配置職員で対応できない場合や24時間体制での火葬執行時は、火葬業務経験者を応援者として必要数配置します。
- ・職員全員に加え、同居家族全員がインフルエンザ予防接種受けられるよう費用を全額負担します。

10. 施設・設備の維持管理業務

- ・施設・設備の適正な管理も重要な「利用者へのサービスの一環」とし、年間/月間業務計画書に基づく予防保全を基本した点検・修繕・清掃等を実施します。
- ・館内及び外周の環境管理は、斎場が人生の終焉の場であることを強く意識し、利用者には不快感を与えないよう、常に清潔で美しい状態を保ちます。
- ・配置職員による日常的な火葬炉維持管理と、代表団体組合員「日本ロテックス株式会社」による定期保守点検及び大規模改修を実直かつ確実に遂行することで、火葬炉機器の不具合未然防止を図ります。
- ・修繕費は毎年度使い切る方針で、「壊れたから直す」という解釈に留めず、利用者ニーズを把握することで反映できる方策を積極的に実施します。
- ・備品台帳に全品目/設置場所/個数等を記録し、各備品に「備品管理番号シール」を貼り、総括責任者が年1回の棚卸点検で管理します

11. 運営体制に関する基準

- ・一日最大14件/平均10件の人体火葬と動物火葬に加え、事務処理業務及び日常の施設維持管理業務に対応できる人員数として総計10名を配置し、総括責任者が施設内管理全体の指揮を執る体制とします。
- ・総括責任者不在時は副責任者が代行する体制とし、2名の不在を重複させないシフト運用で指揮命令系統を維持します。
- ・斎場職員として必要な法令知識・モラル意識・各種技術及び知識習得のため「業務知識習得研修/業務水準向上研修」を実施します。

12. 業務実施状況のモニタリング等

- ・継続的に提案する業務水準を維持し、優良な接遇サービスを提供するため、月1回の業務点検、四半期に1回の総合点検、年2回の年度監査を実施します。

- ・改善が必要な課題が見受けられた場合、「緊急性」「日常性」「重大性」の3つの観点で判断し、対策を講じます。
- ・各モニタリング結果は「業務評価及び改善報告書」にまとめ、実施月の翌月の月例報告会で提出し、本部担当者が詳細を説明します。

1 3. 利用・サービスの向上及び苦情対応等

- ・苦情等の未然防止に努め、叶えられない要望等には代替案を提示するなど、利用者のご納得頂ける対応を徹底します。
- ・苦情等発生時は貴市に即時報告の上、一次対応を総括責任者が行い、収束できなかった場合の二次対応以降は本部担当者がご自宅に謝罪に伺うなど誠意を持った対応を行います。
- ・再発防止策は重要度と再発可能性で分類し、マニュアルへの反映と職員への周知を本部担当者が定期的を確認します。
- ・能動的に利用者の要望を把握する方策として、施設内アンケートに加え、葬祭業者へのFAXアンケート、葬祭業者との意見交換会を実施します。

1 4. 自主事業

- ・動物は全て合同火葬であるため、お参りに来られるよう動物慰霊碑を設置します。それにより通年で来場される方が増えることから花壇を設置し、心休まる温かさと安らぎの雰囲気醸成します。
- ・収益を上げる事業ではないことから、費用はすべて自社財源で実施します。