

令和3年度 豊中市立火葬場

指定管理業務事業計画書

1. 管理の基本方針

公の施設の指定管理者としての以下の運営方針を定めています。

1. 法令を遵守し、信頼性の高い管理運営を行います。
2. 市民に対し開かれた透明性のある管理運営を行います。
3. 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。
4. 効率的かつ安定的な経営に努め、経費縮減を妥協無く追究し続けます。
5. 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。

「墓地、埋葬等に関する法律」、「豊中市立火葬場条例及び施行規則」等の関係諸法令の目的や基本理念を尊重したコンプライアンスを徹底し、市民の宗教的感情や地域文化・風習に適合し、かつ公衆衛生その他公共の福祉の見地から支障のない運営を徹底します。

公共施設である役割として市民の平等な利用、中立・公正かつ安心・安全な運営を担保します。

故人様と全ての利用者、市民、関連業者等に「ご納得頂ける運営」と「ご満足頂けるサービス」を提供します。

2. 危機管理体制

(1) 日常時の安全管理について

平常時の予防による利用者と職員の事故の未然防止を第一とした安全対策を実施します。

業務マニュアルには業務遂行方法に加え、作業工程における事故の危険性と対策を網羅し安全対策を具体的に盛り込みます。内部試験の重要項目とし、第一優先は「安全」であることを日頃から認識させ、定められた安全対策を遵守すべきであることを徹底させます。

責任者は、安全朝礼の中で当日の作業内容・従事職員・従事人数を指示し、危険を伴う業務は2名以上での作業を義務付けます。作業前には装備品等の相互確認をします。

全配置職員に普通救命講習を受講させ、AED 取扱いを含む応急処置を習得させます。既受講者も含め、年2回の復習指導により習熟度を維持します

(2) リスク管理について

日常の安全管理対策を実施したうえで、施設内で事故等が発生した場合の補償に備え、施設賠償保険に加入します。

職員の自動参集規程を明確に定めた防災マニュアルを運用し、消防訓練を含む防災訓練を年2回実施します。防災マニュアルは必要に応じて改訂し、実効性/有効性を高めます。

苦情は、内容の重要度に応じて責任者による一次対応、本部担当者による二次対応、グループ本部による長期対応を柔軟に実施します。苦情の再発防止策は、マニュアルの改訂とそれに伴う職員指導で業務に反映し、グループ本部が再発防止策の成果をセルフモニタリングで確認することで実効性を担保します。

(3) 緊急時の体制について

緊急事態発生時は、危機管理マニュアルに定めた責任者を中心とする対策班で対応します。関係各所と連携し、必要に応じて代表団体イーゼス・グループ有限責任事業組合の本部から応援配備を行います。業務員の応援体制は、近畿エリア各拠点に配置している火葬業務従事者及び本部人員からの派遣を基本とし、長期的に応援人員が必要な場合には全国他拠点から派遣します。

火葬炉機器故障時は、直ちに配置職員で一次対応を実施したうえで、火葬炉保全担当事業者である日本ロテックス株式会社（以下、「ロテックス」という。）には臨時点検を依頼し、安定運用を確保します。

ほかの設備や施設外壁等の損傷は、構成団体 伸和サービス株式会社が再委託事業者と連携し、当日中の点検診断を行った後、必要な応急処置を施します。

(4) 文書の管理・保管について

提出が必要な書類は、事務職員が作成した後に、責任者が確認したうえで提出することで、書類の正確性を担保し、豊中市（以下、貴市という。）への説明責任を果たします。

書類の管理は、指定管理者として定めている文書管理規程により、作成文書の保管期間・管理体制・整理保存方法・廃棄方法等を各施設で遵守します。

各施設で定められた部屋・棚等に適切に保管します。

情報公開に対しては、貴市の情報公開条例に基づいて策定した情報公開規程を運用し、貴市と協議・調整を行って対応を進めます。

電子データは「職員が分かり易いデータルール作成」と「データ保護(紛失流出の防止)」に取り組めます。

年度末の火葬簿データのデジタル化については、日々の火葬簿管理をデジタルデータで取り扱うことにより、修正、集計、報告、さらには火葬証明書等の発行業務をスムーズに行います。

毎月、セルフモニタリングシートを作成し、月例報告会で提出し責任者が詳細を説明します。

(5) 個人情報保護について

個人情報保護法及び個人情報保護条例、その他関係法令の遵守に基づいて定めている「個人情報保護規定」及び「個人情報保護マニュアル」を運用します。

個人情報保護法の解釈により故人の情報も保護対象とし、居住範囲に限られるため、苗字のみでも保護対象とするなど火葬場特有の対策を施します。

紙媒体のシュレッダー処理やPCのセキュリティ、各種保管書類等の管理基準は全て「個人情報保護マニュアル」に定めた保護対策を遵守します。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。

万が一の漏洩時に被害/影響が大きな個人情報漏洩に備え、個人情報漏洩保険に加入します。

(6) 情報公開について

「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。

3. 人員配置

(1) 職員の配置計画

計 10 名を配置人員数とします。

責任者によるシフト管理で、繁忙時の火葬件数に対応できる人員数を配置し、突発的な事案にも十分に対応できる余裕のある体制としたうえで、効率的に運用します。火葬体数が少ない場合は、接遇対応の充実や施設内外の清掃、各種機器の整備作業に当てることでサービス向上に繋がります。

責任者は一括した運営マネジメントを担い、各業務の指揮を執る体制とします。責任者が不在の場合は副責任者が代行する体制とし、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。

労働基準法等の法令を遵守し、法定休日 5 日間、所定休日 3 日間の月間 8 日間の休日に加え、有給休暇の取得を考慮したシフト運用を行います。

令和 3 年 4 月 1 日の人員を下記のとおりとし、新規雇用、離職等に変更があった場合は月次報告書類として人員名簿を提出します。

役職名 保有資格等		常勤 非常勤
責任者	甲種防火管理者 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬主任者	火葬技術管理士 1 級 危険物取扱者乙種第4類 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	火葬技術管理士 1 級 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	甲種防火管理者 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	甲種防火管理者 特別管理産業廃棄物管理責任者 火葬技術管理士 1 級 普通救命講習Ⅰ修了 2 級 3 級ユニバーサルマナー講習修了	常勤

	エネルギー管理講習修了 上級個人情報保護士	
火葬業務員	火葬技術管理士１級 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
事務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤

(2) 職員の研修計画

新規雇用職員には基礎能力習得研修を約３ヶ月間実施し、内部試験合格後に「社内審査認定職員」と認めた職員を業務に就かせます。

日常業務内でのフォローアップに加え、業務水準を向上させるための座学・実技研修を定期的を実施します。各種指導においては、「事務的作業」ではない「ご遺族に寄り添った接遇」を習得させ、ご遺族の雰囲気を読み方や利用者からの要望に対応するための対話力・質問力を習得させます。

責任者には「NP0 法人日本環境斎苑協会」による外部研修を受講させ、最新の知識・技能を習得させ、内部研修に反映します。

職員研修を下記の通り実施します。

	実施月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
意識向上研修	年１回	○											
コンプライアンス服務規律研修	年１回					○							
個人情報保護研修	年１回								○				
人権研修	年１回									○			
接遇向上研修	年１回			○									
ユニバーサルマナー研修	年１回			○									
省エネ・環境配慮研修	年１回						○						
火葬技術向上研修	年１回	○											
火葬炉メンテナンス研修	年１回							○					
安全意識対策研修	年２回		○						○				
各種法令研修	年１回											○	
防災訓練	年２回				○					○			
熱中症対応研修	年１回			○									

上記の定期研修とは別に感染症対策等、社会情勢に合わせた研修を随時実施します。

4. 施設運営

(1) 市民の平等利用、公平性の確保について

「公共施設であること」「特性を持つ施設であること」「指定管理者は自治体の代行者であること」の3点から平等性と公平性の維持を図ります。

国籍や宗教、人種、人権、職位等で差別または優遇するような行為をせず、特定の個人や団体に対し一切の利害を与えない管理運営を行います。

「利用者」を御遺族に限定せず、葬祭業者・他関連機関・全ての市民を含めて定義し、それらの視点から前述した3つの要件で「平等、公平、公正」であると認めていただける管理運営を行います。

「心付け」等の金品授受は服務規律に厳正懲罰対象として一切を禁止として定め、入社時の誓約書に同内容を含めるとともに、雇用時の座学研修で理解を深めます。

「豊中市暴力団排除条例」第10条「市の事務及び事業からの暴力団の排除」に関しては、火葬利用を制限できるものではないと解釈しますが、暴力団関係者の火葬に伴い多数の暴力団員が来場のおそれがある場合は、貴市ならびに府警に連絡をし、適切に対応します。

(2) 利用者に対するサービス向上策について

施設や設備の安定稼働も利用者サービスの一環と捉え、機器の取扱方法の習熟と適切な始業点検および終了後点検を実施します。

全職員に朝礼で公の業務代行としての誇りと責任感、奉仕の心を持つことを伝え続け、ひとつひとつの業務を「御遺族心情に配慮が必要なサービス業務」として強く意識させ、終礼で振り返りを行います。

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。

(3) 利用者の声の反映について

利用者アンケート用紙を受け入れ終了時に記入をお願いし、収骨の際に回収することで回収件数を確保致します。

いただいたご意見や苦情は貴市と共有し改善に反映させます。

全職員に利用者からのご意見・要望・苦情などを頂いた際の記録メモを携帯させ、日常対話の中での何気ない一言も把握します。要望メモは責任者が毎日確認し、要望記録帳にとりまとめ、職員回覧で共有するとともにグループ本部への日報とともに報告します。

各種方策で収集したニーズは1週間以内の反映を基本とし、グループ本部が対応策を策定して責任者から朝礼や臨時ミーティングにより業務に反映します。

施設構造や各種規定/運営システムに関する事項は、貴市との月例報告会もしくは臨時協議の場で情報を共有し、直接の反映が困難な場合でも可能な限りの代替案の策定に努めます。

令和3年度にいただいた利用者からの声では、待合棟および利用者トイレの老朽化に対するご意見が多くあったため、令和3年度には利用者トイレのウォシュレット化および換気扇を設置いたします。

(4) 火葬業務に関する基本的な考え方について

火葬その他葬祭に関する業務は、「安心・安全」を第一としたミスや不備の無い確実な業務履行に加え、御遺族の心情に配慮した接遇サービスを提供します。

信頼感を提供できる「見せ方」に留意し、常に清潔な身だしなみを整えて適切な挨拶や声かけを行う

ことで安心してご利用頂ける接遇を行います。

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」に基づく処理として、対応方法を定めたマニュアルに基づき、適正かつ確実な処理を行います。

各種許可証の受領と確認は責任者の必須業務とし、受付担当者とのダブルチェックを確実にを行います。火葬許可証は「墓地、埋葬等に関する法律」に基づき、故人名や申請者名が予約内容と間違いないかの確認に加え、火葬場所（施設名）、死因、死亡時刻（24 時間経過しているか）の確認を確実にを行います。

証明書発行は、作成後にダブルチェックを必須とし、記載ミスを防ぎます。

Web クラウド型の火葬予約システムは指定管理者にて予約ミスや不正ログイン、不正予約を管理します。また、新規登録申請のある葬祭業者に対してはスムーズな登録はもちろん、初回の操作説明を行い円滑な運用を行います。

(5) 利用料金徴収業務に関する基本的な考え方について

利用料金徴収業務は、徴収ミス防止と不正防止、防犯の 3 つの視点で不備のない措置を施します。

徴収する利用料金は指定管理者の収入となるものの、徴収時点では「公金」として取り扱い、策定した「公金取扱マニュアル」及び「公金取扱フロー」を遵守します。

徴収金を保管する金庫は防火金庫とし、火災や地震等の災害時でも確実に公金を保護できる保管方法とします。

コンプライアンス研修を通じて倫理意識を植え付け、誠実に職務を遂行出来るよう教育します。

料金徴収時は複数名で行い、帳簿・帳票等は作成者と確認者を分けることでミスと不正の両方を防止します。徴収記録は、当日の「収入金日計表」と「釣銭管理表」を責任者がダブルチェックします。

(6) 施設・設備の保守点検、維持管理業務に関する基本的な考え方について

設備機器は、事故や故障の発生を未然に防ぐための予防保全を基本とします。

日常点検は配置職員が施設巡視点検チェックシートに基づき毎日実施し、僅かでも不具合が見受けられた場合は、責任者に即時報告して対応します。

館内及び外周の環境管理は、利用者に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。

毎月 1 回、環境配慮取組点検シートに基づき点検を実施します。

火葬炉の定期保守点検はロテックスに委託し、ロテックスが策定する保守点検計画・改修工事等施工計画を把握・理解し、相互に情報共有が行える連携体制による盤石な維持体制で管理します。

副葬品の削減は、環境への配慮に加え、火葬炉の長寿命化に大きく影響するため、葬祭業者の協力と市民のご理解を得るための積極的な啓蒙活動および広報活動を行います。

修繕費は年度末に余剰金が生じないよう計画的に使用し、利用者ニーズを反映できる方策を積極的に実施します。利用者の利便性および快適性を損ねる機器不具合は早急に対応するものとし、施工までに時間を要する場合は、代替措置を検討します。

(7) その他 維持管理業務について

維持管理業務は下記の予定で実施します。

業務名	項目	回数	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
清掃業務	定期清掃	年 3			○					○				○
	換気扇清掃	年 2			○					○				
空調設備等保守点検業務 (空調機器・保冷库 フロン法)		年 1									○			
除草・植栽剪定業務	除草	年 2				○		○				○		
	植栽選定	年 1				○							○	
火葬残骨灰処理業務		年 6		○		○		○		○		○		○
機械警備業務		常時	常時											
火葬簿デジタル化業務		年 1												○
自家用電気工作物保守管理	月次点検	隔月	○		○		○		○		○		○	
	年次点検	年 1							○					
消防設備機器保守点検		年 2						○						○
排ガス測定		年 1							○					

(8) 施設の利用促進及び施設の有効活用について

専用WEBサイトでは、感染症対策へのお願い、諸注意も含めた積極的な広報を行います。

令和2年度に作成した専用WEBサイトの内容をもとに、当施設パンフレットを作成します。パンフレットに施設概要や利用方法はもちろん、死産児の火葬の利用方法やお骨の最終供養地などを、別紙として作成し、利用者の希望に応じて挟み込んで運用します。別紙は、利用者の声などを基に毎年度、盛り込む情報の見直すことで専用WEBサイトと同様にリアルタイムな情報を提供していきます。

各葬祭業者へ施設利用に関するアンケートを行い、どのような運営が協力業者にとってスムーズかつ適正な利用に繋がるか、貴市と共に検討し、施設の有効活用に努めます。

(7) 地元地域や近隣住民との関係について

地元調達やイベント協賛により、地元経済の発展に積極的に寄与します。

子育てとの両立などで就職が難しい母子家庭者の方を含む女性雇用を推進し、女性ならではの細やかな気配り等に加え、接しやすい柔らかい雰囲気施設のイメージアップにも繋げ、福祉貢献とサービス向上の両面で貢献します。

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」を認識し、太陽築炉製火葬炉運転マニュアルに基づいた火葬炉に関する知識及び技術の習得、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。煙やダイオキシン類の発生は環境汚染に加え、周辺住民からの火葬場施設ならびに指定管理者への信頼を大きく失墜し、ひいては貴市の信頼も損なうことを念頭に抑制管理を徹底します。

(8) 新型コロナウイルス感染症等への対応

新型コロナウイルス等に関する新しい知見が得られた場合、また、豊中市からの指示に改訂が行われた場合には、豊中市と協議の上、適宜、対応の見直しを行います。また感染症による死亡者の火葬にあたっては、その予約段階から豊中市および保健所と情報共有を行い安全運用に努めます。

新型コロナウイルス等感染対策として下記事項を徹底します。

① 感染有無（疑い含む）の確認と記録

出勤前に体温計測を行い、37.0 度以上の発熱がある場合は現場責任者に連絡し、指示に従うこと。原則として自宅療養とする。

風邪の症状や 37 度以上の発熱が 2 日以上続く場合（同居家族の場合も含む）は速やかに現場責任者に報告し、現場責任者は本部に報告し指示を仰ぐ。

朝礼前にも体温計測を行い、氏名・計測時刻・体温記録すること。37.0 度以上の発熱がある場合は帰宅し自宅療養とする。

② マスクの着用

徒歩又は公共交通機関による移動時、複数名での車両乗車時、業務中、その他外出時には必ずマスクを着用する。

食事中等のやむを得ない状況で咳やくしゃみをする場合は、ハンカチや手、衣類の袖で口や鼻を抑える等、周囲への飛散防止に努める。

③ 手洗い、うがい、その他感染予防対策の徹底

出勤時、ブース勤務終了後、トイレの後、咳やくしゃみをした後は必ず手洗いとうがいを行う。

施設内の各部屋は、可能な限り窓を開けるなどして換気する。

待合室、炉前ホール（運搬台車、収骨用箸、荷物置き場、各種スイッチ類等）、事務所内（机、PC 機器、電話機器、金庫、各種スイッチ類等）、ドアノブ、水道蛇口等は消毒液でこまめに除菌する。

④ 3 密対策の徹底

朝礼・夕礼時は隣の人と 1.5m 以上の間隔をあけて実施する。

業務中は不要な会話を禁止とし、会話する場合はマスクを着用し 1.5m 以上の間隔を保つ。

業務外においても職員間交流を可能な限り避け、不要不急の外出は控える。各種懇親会の実施は禁止とする。

会議は必要最低限とし、原則として電話やメール等によるリモートで実施すること。社外関係者との打ち合わせ等も同様とする。

不要不急な研修等は延期又は中止とし、必要が生じた場合は公社と協議の上で実施する。

配置職員が感染した場合の対応は下記のとおりとします。

① 勤務者は業務開始前に検温し、37 度以上の者は病院を受診させる等の対応を行います。

また、事務所内では、勤務者同士の間隔を 1.5 メートル以上開けるなど、感染防止対策の徹底を図ります。

② 勤務者から感染者または濃厚接触者が発生した場合は、保健所等の指示に従い入院または自宅

待機指示を行います。

- ③ 勤務者のうち複数人が同時に感染者または濃厚接触者となった場合など、勤務者のみで業務を遂行できないと判断した場合は、他施設勤務者もしくは本部人員による応援配置により対応します。
- ④ 職員の補填に関する優先順位は以下とします。
 - ・勤務シフト調整により対応する。
 - ・近隣の受託火葬場施設勤務者を配置し対応する。
 - ・本部人員を配置し対応する。

以上