

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

【有効性】に関する取組み
<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(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