

北九州市立東部斎場指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	イー・ジェス・グループ 有限責任事業組合	北九州斎場運営管理共同事業体	株式会社 五輪
1 指定管理者としての 適性	<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</b>		
	<p>・「三方よし」を理念とし、北九州市と市民、地域雇用する配置職員のすべての満足度を追求します。</p> <p>・西部斎場の指定管理者として培ったノウハウを最大限活用し、市内斎場事業の水準・手法統一化を図るとともに、一部業務委託では実現できなかった様々な方策を導入し、サービス向上を図ります。</p> <p>・北九州市のパートナーとして、市民雇用・市内委託100%を目指し、福祉・地域経済に貢献します。</p>	<p>株式会社日本斎苑を代表団体として、西日本ビルメンテナンス協同組合と株式会社九州日本斎苑が構成員となり、北九州斎場運営管理共同事業体を結成します。私たちは、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。構成員のノウハウを融合させ今まで43年運営されてきた東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>・昭和55年創業、全国233斎場の施設運営受託と1,037名のスケールメリットを有する企業として、経営理念に基づく長年の斎場運営の経験とノウハウにより、「つよくてやさしい施設」を創造。</p> <p>・6つの基本方針による行動規範とコンプライアンスの徹底と教育指導体制の確立によるサービスの質の向上、スケールメリットを活かした安定した労務の提供による安定した施設管理の提供。</p> <p>・地域社会への環境配慮と市内雇用の促進による地域社会との連携による地域社会への恩返し。</p>
	<b>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</b>		
<p>・全国に299名以上の火葬業務員とグループ総数1,670人の人的基盤を有することで、新規受託施設でも履当初から高水準のサービスを提供できています。</p> <p>・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>	<p>代表団体並びに構成員において人的基盤や財政基盤に不安定な要素は微塵もなく、安心してお任せください。また、団体を構成する西日本ビルメンテナンス協同組合と㈱九州日本斎苑の本拠地は北九州市であり、緊急時における人的・物的サポートが迅速に行えることが最大の特徴です。</p>	<p>・安定的な人的基盤を十分に活用したサポート体制の確立と労務環境の改善による人的確保。</p> <p>・高い自己資本率と、安定した経常利益による健全な経営基盤に基づく安定と安心の業務提供。</p>	
<b>(3) 実績や経験など</b>			
<p>・西部斎場の指定管理者として市内火葬業務遂行方法や葬儀風習等を熟知しており、各業務のマニュアル化を行っています。また、北九州市との意識共有や連携体制を構築できています。</p> <p>・当施設と同設置メーカーの火葬炉を設置している32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。</p>	<p>① (株)日本斎苑 平成元年より34年間の火葬業務実績を有しており、広島市永安館では宮本工業所製火葬炉で年間7,500件以上ある火葬を事故なく円滑に執行しており、その他数多くの斎場の指定管理者として安全・安心に運営管理しています。</p> <p>② 西日本ビルメンテナンス協同組合 北九州市における公共施設の清掃並びに維持管理実績を有しており、維持管理品質においても高い評価を頂いています。</p> <p>③ (株)九州日本斎苑 久留米市斎場では宮本工業所製火葬炉10炉で年間火葬件数3,300件の火葬を事故なく円滑に遂行しており、その他福岡県内の自治体と火葬業務契約を受託しています。</p>	<p>・貴市斎場類似施設の受託実績30斎場と全国233斎場の受託実績によるフィードバック体制。</p> <p>・貴市斎場における43年間の受託実績と感謝と恩返しの気持ちを忘れない「やさしい施設運営」。</p>	

審査項目	イージス・グループ 有限責任事業組合	北九州斎場運営管理共同事業体	株式会社 五輪
2 管理運営計画の 適確性	<b>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>		
	<p>・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。</p> <p>・「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を大前提とし、御遺族の心情に配慮した「北九州市民が求める火葬業務」を提供します。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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>	<p>東部斎場を取り巻く背景や役割について正しく認識し、各種法令や北九州市衛生施設の設置及び管理に関する条例等並びに北九州市立東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の達成に向けた様々な取組みを行います。</p>	<p>・コンプライアンス、サービスの質向上、施設設備維持、安全衛生、環境への配慮、地域社会との共生など多岐にわたる事業計画の管理運営方針基準と目標達成に向けた確かな取組みを推進。</p> <p>・すべての利用者へ丁寧な接遇とわかりやすい案内で輻輳を回避するやすらぎと和みを提供。</p> <p>・フリーwi-fi導入やデジタルサイネージの設置、図書コーナーの提供など設備の充実による在住空間の整備と快適性の提供。・ホームページの開設による利用者への適切な情報公開。</p>
【有効性】 に関する取組み	<b>(2) 利用者の満足向上</b>		
	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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を展開します。</p>	<p>斎場における接遇と利用者の利便性向上及び快適性向上に努め、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によって適切に処理し、朝礼、終礼、業務改善ミーティングで職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。</p>	<p>・職員は、利用者の想いに「傾聴」「共感」「受容」で応え、思想・信条に寄り添う業務を提供。</p> <p>・ユニバーサルサービスとコンシェルジュサービスによる安心して施設利用できる環境を提供。</p> <p>・利用者へのアンケート調査や連絡協議会を開催し、多様化する利用者ニーズの把握と反映。</p> <p>・火葬需要拡大にも対応できるエリア連携の構築と、施設管理各部門との緊密な連携体制の構築。</p> <p>・レストランや売店の第三者委託による市内業者への利益の還元と地域福祉団体への収益寄附。</p> <p>・各種マニュアルの整備による日常的なOJTやRPによる指導と年間研修計画による研修の拡充。</p> <p>・教育指導プログラムによるサービスの質の向上と個人面談やセルフモニタリングによる評価。</p> <p>・グループ会社との連携による技術研修による基幹設備の適正運転とメンテナンス力の向上。</p> <p>・利用者からの苦情に対する誠実な対応と問題の解決に向けた迅速かつ的確な対応策の提示。</p>

審査項目	イージス・グループ 有限責任事業組合	北九州斎場運営管理共同事業体	株式会社 五輪
【効率性】に関する取組み	(3) - 1 指定管理料及び収入		
	<p>・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。</p> <p>・上限総額から約4.11%(約18,838千円)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。</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ます。また、自主事業を展開して収益が出た場合施設の修繕等に使用します。</p>	<p>・適正な施設管理を行うための効率的な人員配置や保守管理の再委託等の適正管理による算出根拠。</p> <p>・自主事業の想定収益より、レストラン・売店から360千円/年、自動販売機から50%:280千円/年を貴市に納付。自動販売機の収益の50%は地元福祉団体への寄附行為とします。</p>
2 管理運営計画の適確性  【適正性】に関する取組み	(3) - 2 収支計画の妥当性及び実現可能性		
	<p>・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㈱」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。</p> <p>・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。</p>	<p>人件費については現在の最低賃金の上昇率を加味し、維持管理費、備品費、消耗品費等についても物価上昇率を参考に計画するなど変化に対応した実効性のある計画とします。また、当団体各々の実績やスケールメリットを活かし、より実現可能性を高めます。</p>	<p>・施設管理における設備機器の保守点検管理は全て市内業を選定し、地域社会に貢献します。</p> <p>・地元企業との良好なパートナーシップを構築し、連携した取り組みの推進による施設管理。</p>
	(4) 管理運営体制など		
	<p>・斎場長は、他政令指定都市の斎場施設で長年にわたり責任者業務に従事しており、宮本工業所製火葬炉に関する豊富な運転管理経験に加え、年次定例保守点検や各種修繕ノウハウを有しています。</p> <p>・当初から新規雇用者だけで十分な業務水準に到達するのは困難であるため、既雇用の経験者を配置し、期間を重複させて新規雇用を進めることで、安定運用を担保しながら地域雇用を進めます。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・当施設と西部斎場間では日頃から情報共有や連携体制の強化、職員同士の協働意識を深めるとともに、年2回以上の「北九州市立斎場合同会議」、「施設相互見学会および意見交換会」を開催します。</p>	<p>指揮命令系統の確立と役割分担を明確にした組織体制により円滑で安全な運営を遂行します。</p> <p>また、同規模の斎場の人員配置計画を流用し、無理のない配置計画とします。次に従事する責任者クラスの職員は必要な経験や知識・技術を有し、職員の資質向上に対する指導・育成に努めます。更に北九州市保健衛生課や西部斎場との連携体制の充実に努めます。</p>	<p>・社内管理体制の強化とエリアマネージャー制度の導入によるコミュニケーションの拡充。</p> <p>・現火葬業務責任者の斎場長への配置と従事経験豊富な人材の継続雇用による安定した施設運営。</p> <p>・IoT化の促進による労務管理の簡素化とグループウェアの導入による職務シフトの適正管理。</p> <p>・管理規定や認証取得による職員の資質向上と合同研修によるチームビルディングの促進。</p> <p>・職員の労務意欲向上のための取り組み(職能昇給)と職務環境の改善による職員満足度の向上。</p>

審査項目	イージス・グループ 有限責任事業組合	北九州斎場運営管理共同事業体	株式会社 五輪
2 管理運営計画の適確性 【適正性】に関する取組み	<b>(5) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>		
	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・自然災害や感染症蔓延を想定した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。</p> <p>・全国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管理体制を維持します。</p>	<p>法令、条例を遵守します。また、職員には様々な研修を通じて公共施設の従事者としての公益性について深く浸透させます。次に日頃より安全に関する様々な取り組みを行い、災害に対する備えや訓練を通じて、施設内全ての方の安全・安心を担保します。火葬については「決して止めず」、「間違いを起こさず」、「不備を生じさせない」業務遂行をお誓いします。</p>	<p>・ISO27001に基づき個人情報保護の適正取得と徹底した管理運営による個人情報漏洩防止。</p> <p>・平等利用の原則に基づく利用機会の提供とそれぞれの想いに配慮したサービスの提供。</p> <p>・「安全が全てに優先される」に理念に基づき、徹底した安全対策と職務環境の4S活動の推進。</p> <p>・事業継続計画(BCP)や災害対策マニュアルの整備と防災(消防訓練)実施による災害への備え。</p> <p>・スケールメリットによる災害支援体制と南海トラフ地震への対策とシミュレーションの実施。</p>
	<b>(6) 地域貢献・社会貢献</b>		
	<p>・組織的取り組みと職員研修で環境配慮への意識向上と具体的取組事項の徹底を図ります。</p> <p>・地域イベントや清掃活動などには積極的に取り組み、地域の発展に寄与するとともに、福祉団体と連携した様々な取り組みを通じて、北九州市に貢献します。</p> <p>・市内事業者で施工できる業務は市内事業者を優先して委託先に選定します。</p>	<p>労働環境の整備や向上に対し、様々な取り組みを取り入れます。また、SDGsの達成や環境への配慮に関する取り組みを取り入れます。次に地域に受け入れられる施設であるために、周辺環境への配慮や周辺住民との十分な意思疎通などを努めます。更に、管理施設周辺の巡回・清掃を通じ、安心・安全・快適な利用環境の維持に努めます。最後に市民の雇用拡大が北九州市の経済発展への一助となる事を認識しており、様々な業務において雇用拡大に努めてまいります。</p> <p>最後に、当団体の西日本ビルメンテナンス協同組合と(株)九州日本斎苑は北九州市に本部・本社を構えており、北九州市内貢献度比率は3構成員中2構成員で67%となります。また、(株)日本斎苑についても指定管理の運営が開始される前までに支店を開設する計画であり、それを反映させると約84%の貢献度となり、そうした団体のスキームこそが地域貢献並びに社会貢献へとつながるものと考えます。</p>	<p>・職員の健康管理と作業環境の改善(熱中症対策など)と労働条件の適正化とキャリア支援。</p> <p>・地域ボランティアへの参加や地域環境保護活動への参加と「一人一花」運動の促進への賛同。</p> <p>・SDGsの目標と同軸化したサステイナブルな目標の設定と達成に向けた具体的な取組み。</p> <p>・市内雇用の促進目標として、常に90%以上の市内雇用と多様な形態の雇用対応した取組の推進。</p>

提案額	(千円)		
R7	91,123千円	88,423千円	89,450千円
R8	86,974千円	88,423千円	88,020千円
R9	87,015千円	88,423千円	88,020千円
R10	87,491千円	88,423千円	88,020千円
R11	86,934千円	88,423千円	88,020千円
合計	439,537千円	442,115千円	441,530千円