

北九州市立東部斎場 指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 令和6年9月29日(日) 13:00~16:30
- 2 場 所 北九州市役所本庁舎15階 15C会議室
- 3 出席者 検討会構成員：小島構成員、小竹構成員、新開構成員、
服部構成員、三輪構成員 (五十音順)
事務局：保健福祉局保健衛生課長、施設管理担当係長、
担当職員

4 会議内容

○検討会の位置づけ及び選定基準、採点の注意事項について、事務局より説明

○構成員の互選により、座長を選出

○応募団体より提案概要の説明及び応募団体へのヒアリング

■構成員によるヒアリング

(1) イージス・グループ有限責任事業組合

(構成員) 採用ターゲットを絞った戦略的な採用活動をされているということだが、言える範囲でこういった戦略なのか聞かせていただきたい。

(応募団体) 地元で就労を希望する方、高齢でも働きたいという方、正規雇用で長く働きたいと考えている女性の方に対し、地元で、定年制もなく長く安定して働けるといところを強みにして採用活動を行っている。

(構成員) 全国展開している炉メーカーのうち、御社に強みがあるのはどこの炉になるのか。

(応募団体) 色々なメーカーや年式の炉を扱っているので、事例を豊富に持っており、どのメーカーでも強みを発揮できる。

(構成員) 損益計算書の販管費の組合内事業委託費の組合内の配分は、どうなっているのか。

(応募団体) 受託した業務は、基本的に組合内業務委託で、専門業者が行うので割合も事業割合とほぼイコールとなっている。

(構成員) 清掃活動を行う地図があるが、これだけ広範囲のところを清掃活動するにあたり、工夫される点とかあれば教えて欲しい。

(応募団体) 地図で見ると広い範囲に見えてしまうが、西部斎場で清掃を行っている広さと同じ。この範囲の道路を清掃していくイメージ。友引

- 日などを使い、数時間程度実施できれば十分可能だと考えている。
- (構成員) 東部斎場と西部斎場が、仮に別々の業者になった際のデメリットがあれば教えていただきたい。
- (応募団体) 業者が違う中での歩み寄りが難しい。統一化できれば、我々主導で葬祭事業者もすべて巻き込んだ会議体を設けることが可能となるため、そこが大きなメリットとなる。
- (構成員) 提案書に「他自治体での複数斎場の運営手法等の統一化の取組事例」とあるが、具体的に何が違っていたのか。
- (応募団体) 書類の要不要、問い合わせに対する回答等、事務処理方法等が全然違っていた。
- (構成員) 西部斎場でレストランを委託しているが、クレームなどはないか。
- (応募団体) 委託と言っても丸投げにするのではなく、火葬業務員と同じ接遇研修等を行っているので、火葬業務員のレベルとレストランのレベルが違うと言ったことがないようにしている。
- (構成員) 斎場に指定管理者をどうマッチさせていくのか、会社全体としてかなり力を入れられていると思うが、そういった点はどうか。
- (応募団体) 火葬場管理をするために立ち上げた会社のため、会社の柱として全勢力を注ぎ込んでやらせていただいている。特に、斎場同士の横の取組みというのも常に気を付けている。
- (構成員) 情報管理について、ISOではなくプライバシーマーク認定を選んだ理由は何か。
- (応募団体) なぜかは、把握できていないが、他事業でプライバシーマークが入札参加資格になっていたことがきっかけだった可能性がある。
- (構成員) 支出見積りの人件費に対する消費税は、実際はかからないので、その金額が浮く場合、どういった対応を取るのか。
- (応募団体) 指定管理料は、全て税込みでいただくことから、会社としては最後、人件費相当額の未払い消費税として税務署に納める必要があるため、余剰金ではないと考えている。
- (構成員) 人材を確保するためにも、人件費などはもう少し見直ししてもいいのかなと個人的には思う。
- (応募団体) 見直しは結局せざるを得ないというのは十分理解している上で、上限額との兼ね合いもあり、今回はこういう横並びの金額での提案という形にさせていただいている。

(2) 北九州斎場運営管理共同事業体

- (構成員) 職員の心身の健康について、ストレスチェックをどう活かしているのか。
- (応募団体) ストレスチェックで導き出された課題、問題を斎場長による個人面談を行い、また場合によっては産業医との連携を深めながら、そ

ういった障害を取り除いていくという職場環境に努めている。

- (構成員) メンタルに関する研修とかは、どのように行っているのか。
- (応募団体) 外部講師を招いて、新たな研修を設けていきたいと考えている。
- (構成員) 共同事業体内の連携による、他の団体とは違う強みについて、1点に絞るとするならば何か、教えていただきたい。
- (応募団体) 共同事業体の構成員が、飲食の経験があり、そういった知見、ノウハウをレストラン・売店業務で活かせることが最大の特徴。
- (構成員) インカムを導入した際のメリットを詳しく教えていただきたい。
- (応募団体) 内線電話が遠いところに職員を配置する場合、インカムを通じて情報伝達ができるところが、最大のメリット。
- (構成員) 会社全体で女性の雇用率はどのくらいか。
- (応募団体) 女性の雇用率は50%を超えており、女性の比率の方が高い。
- (構成員) レストランに関して、ロボットで配膳するとあるが、これは実際どこかで行われているのか。
- (応募団体) 初めて導入するサービス。省人化や最近のDXの流れでもあるので、配膳ロボットを使うことにより、利用者のもとにロボットが行くという形で提供させていただければという提案。
- (構成員) 他斎場で、アンケートをより獲得するため、心がけられていることはあるか。
- (応募団体) 葬儀事業者にご協力いただき、できる限りご要望やアンケート内容を吸収させていただいている。
- (構成員) 友引日の開場を統一させるというのは、慣習的なところでもあり、可能であるか。
- (応募団体) 火葬件数の増加に伴う火葬を待つ日数の増加、火葬炉をなるべく使っていく方が長く機能が正常に保たれるという考え方、友引日も最近の世情としては認識が薄くなっていることから、サービスとして検討していければと思っている。
- (構成員) 職場体験学習計画は、具体的にはどのようなことを行うのか。
- (応募団体) 実際に実績があるが、希望する市内の中学生に、実際の火葬設備、収骨の場所等、全体的に見ていただきながら生と死について考えていただく機会を設けさせていただいている。
- (構成員) 接遇について、内部で、教育体制を組まれているのであれば、どんな教育体制なのか。また、社内の人材育成担当者はいるのか。
- (応募団体) 毎日の終礼等で、当日生じた内容の改善や毎月1回業務改善ミーティングを開催し、改善に向けて取り組んでいる。また、団体として統括責任者による定期的な巡回でチェックしている。
- 人材育成は、すべて日本斎苑の代表取締役が担当している。理念等も含め、各責任者に機会を見ながら進めている。
- (構成員) 共同事業体の構成員が、他都市の斎場で宮本工業所製の炉を扱っ

ているが、選定された場合、人材の配置転換を予定しているのか。

(応募団体) 宮本工業所製の炉については、日本斎苑自体もノウハウは重々持ち合わせている。選定された場合、現在雇用されている方の引続きの雇用も踏まえ、場所の移動も踏まえて、総合的に考える。必ず指定管理開始までには、人員は準備できるように頑張る。

(3) 株式会社 五輪

(構成員) 労働条件審査が二重丸であり、労務環境はとても良さそうに感じるが、職員の声はどう把握しているのか。

(応募団体) 個人面談で聞いており、その中で、日頃、事業所内では相談しにくい部分も、私ども営業管理部職員が、直接対面で話を聞くことで、リラックスして業務を行っていただく環境を整えている。

(構成員) グループ会社の宮本工業所の財務諸表は大丈夫か。

(応募団体) ご心配いただくような財務状況ではないと認識をしている。

(構成員) 人体炉が、1つのところなどの業務委託を受けている強みなどあれば教えていただきたい。

(応募団体) 1斎場とか1炉設置というところは、地元には火葬場を残したいという地域が非常に多く、そういうところへは、火葬のある時に他の斎場から職員を派遣させていただいて供用を継続している。

(構成員) 利用者アンケートで、実際、どういった声があるのか。

(応募団体) 施設に対する要望が多いことは間違いない。ただ、接遇面や所作、対応をお叱りいただくことがあるので、その場合は、すぐに対処できるものに関しては即座に対応させていただいている。

(構成員) スマホで残業を管理されるということだが、今、東部斎場で残業というのは発生しているのか。

(応募団体) 通常の業務で残業が発生することは、あまりない。新型コロナに係る火葬は、以前、時間外という施策だったので残業があった。新型コロナ初期の頃は、対応した職員に対し、宿泊費用を会社負担で渡し、職務環境、家庭環境にも影響が出ないように取組んだ。

(構成員) スマホでの時間外労働の申請は、事前申請なのか。

(応募団体) 承認者が適正であると判断すれば、事後申請でも構わない。

(構成員) 葬祭事業者との連絡協議会を、目指すと書いてあるがその内容を教えていただきたい。

(応募団体) 個別でお話をさせていただくと、要望等もまとまらない場合があるので、一同に会していただいて、皆様のご意見を聞くことによって統一した取り組みをさせていただく。

(構成員) 斎場に葬祭事業者の職員がいるが、そういった環境は斎場としてどう考えるのか。

(応募団体) 葬祭事業者の職員とは、連携を図っており、儀式等の際、事前に報

告をいただくことで事前準備が可能となり、スムーズな進行ができている。

(構成員) フロアディレクターの仕事内容について教えていただきたい。

(応募団体) 葬祭事業者のアシスタントがいない、死産や改葬でお見えになる方に対し、お世話をさせていただく。また、斎場内で誰に声をかけていかかわからない場合に、コンシェルジュを配置することで、声掛けしやすいサービスの提供をさせていただく。

(構成員) 東部斎場の職員は、全員インカムを着けているのか。

(応募団体) 全員は、着けていない。収骨や告別の際、利用者とお話する上で、インカムの情報が雑音と感ずる場合もあり、今は、フロアディレクターに主にそういった情報を集約し、各職員に情報提供している。

(構成員) 西部斎場との連携について、どのぐらい重視されていて、それがもたらす効果や今後のビジョンがあれば教えていただきたい。

(応募団体) 他業者とあって、非連携的なことは行わないことを第一としたい。また、災害時には、適正な連携を持って、人材派遣も含めて、完全なるバックアップ体制に協力をしてまいりたいと考えている。

(構成員) 他の斎場で、ホームページ開設してこんな効果があったとか、そのような事例はあるか。

(応募団体) アンケートで回収できなかったご意見をいただいたり、色々な問い合わせへの情報提供をさせていただいたりしている。

(構成員) 孫の世代になると、初めて北九州市に来る人が触れる場所でもあるので、少しPRとかそういったものあれば。

(応募団体) トップページには、PR画面、例えば、「フリーWifi利用できます。」など、精査して開設していきたいと考えている。

○構成員は、各団体からの提案概要の説明とヒアリングを基に各自得点を記入し、その内容について発表。その後、構成員全員で意見交換を行った。

(1) イージス・グループ有限責任事業組合

- ・ 炉メーカーや、色々なステーキホルダーとの連携というものを意識された提案であり評価できる。
- ・ プレゼンは、1番わかりやすくバランスが取れ、かなり聞きやすかった。
- ・ 1番熱意を感じたのはイージスだった。
- ・ 東部斎場も含め市内の水準を統一したいといったところは評価できる。
- ・ 2斎場持つことのメリットをかなり言っていたが、仮にならなかったとしても、どれだけ協力できるということをもっと言ってくれたら、よかった。

(2) 北九州斎場運営管理共同事業体

- ・ 地元企業を参画させた点が、評価できる。
- ・ 小規模で地元に着目する規模なので、プレゼンに来た代表の方の考え方が

現場にそのまま落とし込めるという点は、素晴らしいと思った。

- ・財務的には、雇用の創出等も含め1番北九州市に貢献してくれると思った。
- ・利用者視点は本当に充実しているが、職員視点というのが不足しているように感じられた。
- ・色々な会社が役割分担して行うのは利点でもあるが、逆にどこかが間違えると、それを収集できないのではないかと思った。

(3) 株式会社 五輪

- ・労務に関する対応が、先進的で優れており、新型コロナ時の対応なども申し分ないと思い、その点は評価させていただいた。
- ・西部斎場に何かあったら人的サポートも行うという言葉があり、そういうのは大事だと感じた。
- ・これまでの実績の積み重ねをずっと見てきたので、間違いなく指定管理者の役割を遂行できると思った。
- ・プレゼンも自信が感じられ、バランスも取れ、アピール力があつた。
- ・東部斎場でのこれまでの実績及び全国での実績があり、ポテンシャルは高いと思うが、提案書やプレゼンですべてを伝えきれていなかった。

○事務局が、集計した得点を発表、検討会としての検討結果（総合的な所見）について協議を行い、付帯意見を付け検討会を終了した。

- ・イージス・グループ有限責任事業組合は、指定管理というものについて、ビジョンを持って提案されていたところが評価でき、また、会社の規模、炉の管理、メンテナンスに関するノウハウやマナーも申し分がないため、高い評価となった。
- ・北九州斎場運営管理共同事業体は、利用者目線でのサービス提供というものについて詳しく示されているという点が評価できる一方、他の団体と比べると、実績や研修体制等、総合的に一步及ばず、高い評価に結びつかなかった。
- ・株式会社五輪は、現在、東部斎場の火葬業務を受託しており、会社の規模、財政基盤、サービスや労務環境など申し分がなく、具体的な目標設定や実績を数字で具体的に説得力を持って提示してあることから、他の団体と比べて一番高い評価となった。
- ・検討会としては、合計得点や提案内容を総合的に勘案し、株式会社五輪が指定管理者として相応しいと判断する。

【付帯意見】

- ・火葬業務は、市民生活においてなくてはならない重要なインフラであることから、日頃から東部斎場と西部斎場の連携を密に取り、非常時のバックアップや相互協力などについても事前に協議し、実際に起きた際は、一丸となって対応していただきたい。