

議案第 9 3 号

公の施設の指定管理者の指定について（火葬場）

地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 4 4 条の 2 第 3 項に規定する指定管理者として次のとおり指定することについて、同条第 6 項の規定により、議会の議決を求める。

令和 4 年 1 2 月 1 日提出

南あわじ市長 守 本 憲 弘

記

- 1 指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称
南あわじ市斎苑「桜花の郷」

- 2 指定管理者となる団体

所在地 富山県富山市奥田新町 1 2 番 3 号

名 称 株式会社 五輪

代表取締役 宮本 岳司朗

- 3 指定の期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 1 0 年 3 月 3 1 日

【南あわじ市火葬場】

指定管理者候補選定に関する資料

指定管理者指定申請書(写し)	P1
指定管理候補者法人概要書	P2
指定管理を行う施設の事業計画書	P4
指定管理に係る収支計画書	P62
指定管理業務にかかる基本協定書(案)	P63

(要項様式2号)

指定管理者指定申請書

令和4年10月26日

南あわじ市長 守本 憲弘 様

法人名 株式会社 五 輪

法人住所 富山県富山市奥田新町12番3号

代表者名 代表取締役 宮本 岳司朗 印

電話番号

指定管理者の指定を受けたいので、次のとおり申請します。

指定を受けようとする法人	名 称	株式会社 五 輪	
	事 務 所 の 所 在 地	富山県富山市奥田新町12番3号	
管理を行おうとする公の施設の名称		南あわじ市新火葬場（仮称）	
添付書類	☐ 法人の活動内容、経営状況等を説明する書類	☒ 申込資格を確認する書類	
	☒ 事業計画書 ☒ 指定管理料提示書 ☒ 連帯保証人選任書・承諾書	☒ 収支計画書 ☐ グループ結成届 ☐ その他（ ）	
(事務処理欄)			

(要項様式3号)

法人概要書

フリガナ	カブシキカイシャ ゴリン			
法人名称	株式会社 五輪			
フリガナ	ミヤモト タケシロウ			
代表者名	宮本 岳司朗			
所在地	富山県富山市奥田新町12番3号			
電話番号		FAX番号		
設立年月日	昭和55年7月17日			
主な事業活動 (沿革等)	1.斎場の運営並びに保守管理 2.工業窯炉、焼却炉及びその付帯設備機器の設計、施工、販売並びに管理 3.築炉工事の設計、施工及び請負 4.人材派遣業 5.一般貨物自動車運送事業 6.前各号に附帯する一切の業務			
法人の特色及び 経営方針	実績数は全国で224施設（内指定管理受託が60施設、PFI事業、DBO事業が8施設）、職員数は874名が在籍しております。 ＜基本理念＞ やすらぎと厳守さが求められる人生の終焉をお送りする斎場において、真心と品位をもってご遺族に接し、故人を偲び生命の尊厳を静かに考察して頂く場を提供する。			
免許・登録等	一般貨物自動車運送業事業（近運自貨第998号）			
構成員数 (従業員数)	874名			
指定管理者 制度担当者	氏名	牧 勇次	担当部署・役職	営業管理部 副部長
	電話番号		FAX番号	
	メールアドレス		その他	

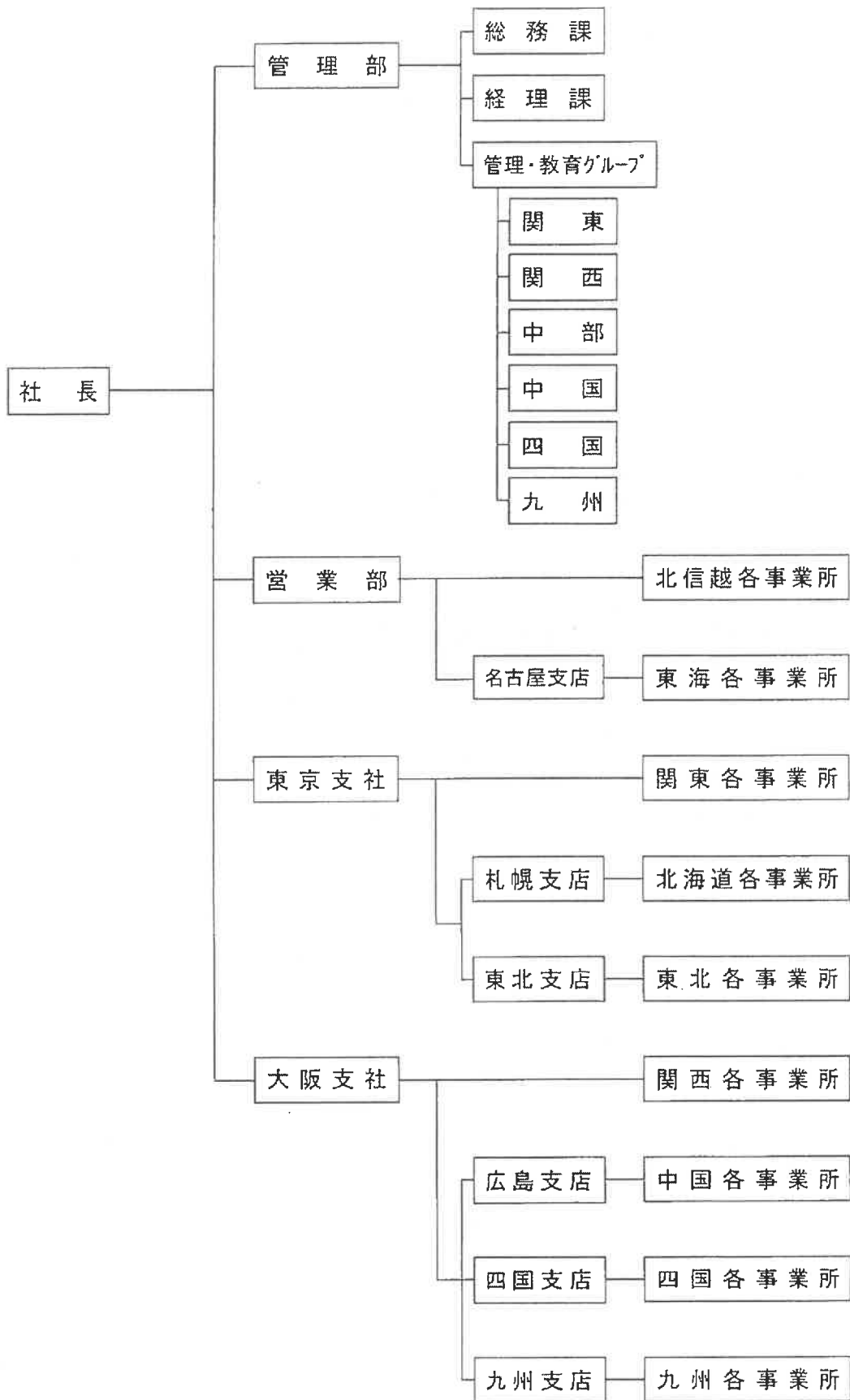
※ 法人の組織図については、別途添付すること

◎類似施設の管理運営に関する実績（民間の類似施設を含む）

施設の名称	所在地	業務の内容	管理運営の期間
西宮市満池谷火葬場	西宮市奥畑 7-115	指定管理者	平成20年4月から 令和5年3月まで
加古川市斎場	加古川市上荘町 白沢259-27	指定管理者	平成21年4月から 令和6年3月まで
高砂市立斎場	高砂市西畑 4-15-22	指定管理者	平成24年4月から 令和9年3月まで

※その他実績は別紙一覧を添付

(株)五輪 組織図



I 管理運営の基本方針

1) 施設の運営管理を実施するにあたっての基本的な考え方



団体名	株式会社 五輪	代表者	代表取締役 宮本 岳司朗
所在地	富山県富山市奥田新町 12 番 3 号	設立	昭和 55 年 7 月 17 日
電話番号	076-442-0133	F A X	076-442-9183
団体の社会貢献への考え方、環境問題への取り組み等	■ 斎場の運営業務を通じ経験とノウハウを用いて公害抑制を行い、迷惑施設と風評されがちな斎場のイメージ向上、環境改善を図り、職員の地元雇用等を行い地域経済の活性化に寄与し、社会貢献を実現いたします。 ■ グループ企業である火葬炉メーカー（株）宮本工業所とのグループメリットを活かし、培った火葬業務のノウハウでご遺体の尊厳性を確保するとともに機器設備の長寿命化及び適正な修繕計画立案、省エネ運転を行い、負荷を押さえて CO₂ 排出量の削減等を図り、環境問題への取り組みを行います。		
業務内容	■ 斎場の運営並びに保守、維持管理の業務 1. 斎場の運営並びに保守管理 2. 工業窯炉、焼却炉及びその付帯設備機器の設計、施工、販売並びに管理 3. 築炉工事の設計、施工及び請負 4. 一般貨物自動車事業 5 5. 前各号に付帯する一切の業務		
活動実績	■ 斎場の運営及び、施設維持管理、設備修繕等を主業務とする専門企業です。 ■ 実績数は全国で 224 施設（内指定管理受託が 60 施設、PFI 事業、DBO 事業が 8 施設）、職員数は 874 名が在籍しております。阪神淡路大震災、東日本大震災、熊本地震等の経験を活かし、災害時の火葬支援チーム、復旧支援チームの派遣を行い早期の火葬業務への復旧を行っています。		

※ PFI 事業とは共同企業体を設立し、企業体にて、資金調達を行い、施設の設計、建設、運営を行う事業。

※ DBO 事業とは共同企業体を設立し、設計、建設、運営を行う事業

（株式会社 五輪）

弊社は、現在、建設中の南あわじ市新火葬場の既設火葬炉メーカー、(株) 宮本工業所のグループ企業として、昭和 55 年に富山市に設立した斎場施設運営及び火葬炉設備保守管理を行う専門企業です。

全国 8 箇所に支社・支店を配し、42 年間の実績と全国での火葬業務委託・指定管理者運営等で蓄積したノウハウを用いて、全国的なスケールメリットを活かした組織力、機動力、使命感に基づく工夫、応用力で社会的責務を果たし運営を遂行いたしております。





弊社と宮本工業所との相乗効果

これまでの豊富な実務経験と火葬炉設備が弊社グループ企業製のものであることから、施設運営（ソフト）・火葬炉設備保守（ハード）において、両者が共同で管理を行うことで、相乗効果を発揮させ、施設の安定運営に努めます。

～火葬炉設備メーカーとの一体管理のメリット～

- ❖ 火葬炉設備の故障時に地域担当技術員と直接連絡が取れる緊急連絡体制表が整備されており、即座の出動要請が可能。
- ❖ メーカー技術員より火葬技術・メンテナンス技術の研修を受けており、運営の中で経費の縮減、環境負荷の少ない操炉が可能。
- ❖ 火葬炉設備の軽微な故障時には職員が復旧を行えます。また、緊急部品調達が可能。
- ❖ 災害等の24時間火葬体制の際には技術員が常駐し、火葬炉設備の随時点検、火葬管理体制が可能。

株式会社 五輪
ノウハウを用いて
火葬場運営
施設の維持管理

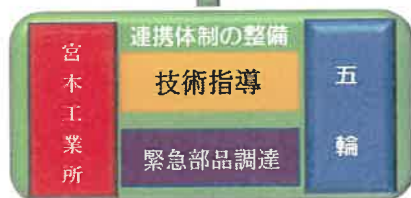
SOFT

南あわじ市新火葬場
安全・安定した施設運営

HARD

株式会社 宮本工業所
火葬炉設備の維持管理を
サポート

メンテナンス



緊急時対応

万が一の緊急トラブルにおいても火葬炉故障箇所を弊社職員から技術員へ的確に報告し、技術員の指示を仰ぎ、現場にて的確な応急対応を行います。その間、技術員は緊急部品を調達のうえ斎場へ急行し、早期復旧を行います。

平素からの技術指導、研修会等からの的確で迅速な対応を行うことが可能です。

GORIN



公の施設の設置目的への理解

火葬業務をはじめとする各業務の責務を十分に認識し、地方自治法、墓地、埋葬等に関する法律、南あわじ市火葬場条例、建築基準法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、南あわじ市個人情報保護条例、廃棄物の処理及び清掃に関する法律、電気事業法、消防法、火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策指針、各施設の電気工作物等に関する保安規定等の関係法令、貴市条例・規則などを遵守し、火葬場という公共性の高い施設であることを常に念頭に置き、施設の設置目的に沿った管理運営が大事な施設と認識しております。



葬送の観点から見る施設の考え方

人間の「死」とは、生物が等しく甘受しなければならない現象であり、人間が他の生物と異なることの一つとして「故人を葬る」という行為があり、葬送の礼儀や葬送法などは宗教やそれらの団体等によって異なりますが、故人に対する思いは全てに共通するものと思います。

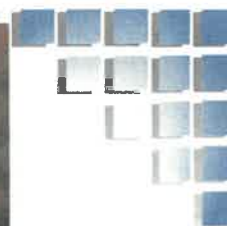
この故人を葬るという行為の中で、ご遺族や会葬者と最後の対面となるのが火葬場であり、その重要な業務を執り行う「任務は重責」とであると認識しております。

弊社は、それぞれの施設において各地の風習や慣習にあわせて、1 喪家毎に心を込めて業務を遂行しており、間違いの許されない業務だけに、厳しい教育研修制度を設け信頼と信用を築いております。

施設の機能を損なわない「永続的な維持管理業務」を始め、市民サービスの低下しないコスト削減及び大気汚染防止に取組む高度な燃焼技術など、全てにおいて経験と知識を要する業務である事を心得ています。

「故人を受容し、ご遺族の立場になり、心を込めて葬送の儀式を補助させて頂く」業務は「ご遺体の尊厳性を確保」し、ご遺骨を綺麗な形でご遺族にお渡しする重要な業務であり、ご高齢で亡くなられた葬儀または、不測の事態によって突然亡くなられた葬儀など、ご遺族の感情、心情に配慮しつつ、葬送の状況に合わせて進行しなければならず、弊社の持つ豊富な実績を是非、市民のみなさまのお役に立ちたく、又、安心感と安らぎを与える葬送を提供させていただきたく応募させていただきました。





基本理念・基本方針

<基本理念>

やすらぎと厳守さが求められる 人生の終焉をお送りする斎場において 真心と品位をもってご遺族に接し 故人を偲び生命の尊厳を静かに考察して頂く場を提供する

<基本方針>

- 「安らぎ」・・・ ご遺族と会葬者が、故人の思いを感じられる雰囲気醸し出します。
- 「ゆとり」・・・ 品位ある口上や接遇に、信頼感を得ていただける業務を提供します。
- 「安心感」・・・ 利用者がいつまでも心に残る葬送である様、真心を込めて業務を遂行します。
- 「厳粛感」・・・ 故人と最後の別れを敬う時間を大切に、心ゆくまで葬送儀式の補助をします。

運営方針

<運営方針>

指定管理者として運営を行うにあたり「斎場は公共の施設であるとともに、市民からお預かりする大切な財産」です。

火葬を行う施設として、火葬場の利用者及び地域の方々にご迷惑をかけることが無いよう、マニュアル化した安心できる運営管理を行い、利用者サービスに影響を及ぼすことが無いよう「コスト削減、経費の節減、省エネルギー化」等に貢献します。

<公共施設の指定管理者としての責任>

火葬場は市民の方々等しく利用されるべき公共施設であり、利用者に対し宗教・人種・思想・人権・職位等により公平性を欠くことのないよう、従事者に対しては公務員に準じたモラル意識の指導・教育を行います。

弊社は火葬場管理運営及び維持管理を専門とする団体であり、葬儀・法要・仏具等の葬祭関連業者の利害関係が無い様、公平なサービスの提供、営利目的に繋がる情報の漏洩防止の徹底を図ります。





類似施設の管理運営業務実績の活用

火葬業務については五輪が全国で長年培ったノウハウを活用し、火葬炉の維持管理はグループ企業である(株)宮本工業所と連携を図った管理を実施し、密に連携を図りながら、指定管理者として責任と使命感をもって運営管理に取り組みます。

全国での経験、今後の展望

展 望	方 策
①葬送の変化 1日葬・直送・無宗派 などの葬送の変化に対応	■変化などに対応すべく指導と教育（積極的な外部講習の参加）計画に基づき、社内教育の強化しレベル向上を図る。
②燃料、維持費削減対策 維持管理計画費を上回る事が 無い対策を図る。	■ 削減策については技術員（宮本工業所技術部）との連携を図り、炉設備の燃焼を踏まえた火葬技術研修を行い、低燃費火葬を実現。また、設備の点検、軽微修繕の研修をへて長寿命化を実現していく。
③地域住民への配慮 施設運営には地域の方の理解 と共同性が必要。	■地域の方と連携した管理運営が必要との考えのもとに、植栽、美観などの管理は地域の方に納得して頂ける様に管理計画を立案し、地域の方への相談、報告を実施する。
⑤緊急災害時等の対応策 大規模災害時に備えた緊急時 の対応策及び、体制の構築。 （マニュアル化）	■ 過去の災害、地震の経験を踏まえた緊急災害時の体制が、何時でも即時対応できるように構築し、定期的な災害訓練、研修を実施することで施設の機能を止める事の無い運営を図る。



2) 指定期間内における達成目標

南あわじ市在住者での運営を達成

確実な履行を担保するため供用開始時は他の施設の経験者の配置を行います、「公共事業には可能な限り地域住民が従事すべきである。」という考えから地元在住者を積極的に雇用します。

5年後には全員が地元住民で運営が行える様にいたします。

経費縮減の方策

火葬炉設備縮減の方策

- 施設の効用性から火葬炉設備の機能低下及び、停止等はあってはならないことと言えます。施設の機能を止める事が無いよう、火葬炉メーカーの系列企業である弊社職員が設備修繕やメンテナンスを行うことで、修繕費用の削減に大きく貢献いたします。
- 火葬炉設備の修繕を業務に取り入れることで、設備の延命、長寿命化を図る事ができ、リスク分担に係わる（市の負担）火葬炉の耐火材全面積替や付帯設備更新の修繕費の財政負担に大きく貢献を行います。



◆炉内台車車軸交換



◆炉内台車耐火材の簡易修繕



◆炉内耐火材部分修繕

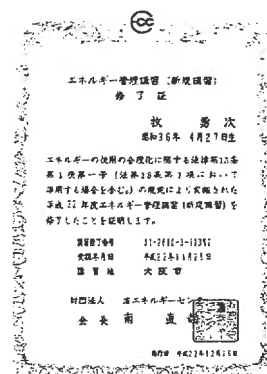
管理運営経費縮減の方策

日頃の運営の中で施設・設備・火葬炉設備の長寿命化対策を行う事で高額な修繕の発生を防ぎ、また、大規模改修費用の縮減に繋がります。

光熱水費の縮減は環境への配慮の観点から指定管理者として取り組むことが責務と考えております。職員に定期ミーティング、朝礼などで日頃から意識をしていただく様に指導を行います。

全国で指定管理者の運営を行っている中で、新たな有効策が見いだせた場合には、積極的に取り入れる事で貴市の財政負担軽減に貢献いたします。

省エネ対策を実施し光熱水費の縮減に取り組みます。また、指導を行う者は財団法人省エネルギーセンターが行う「エネルギー管理講習の修了者」が管理指導を行います。



効率的な人員配置

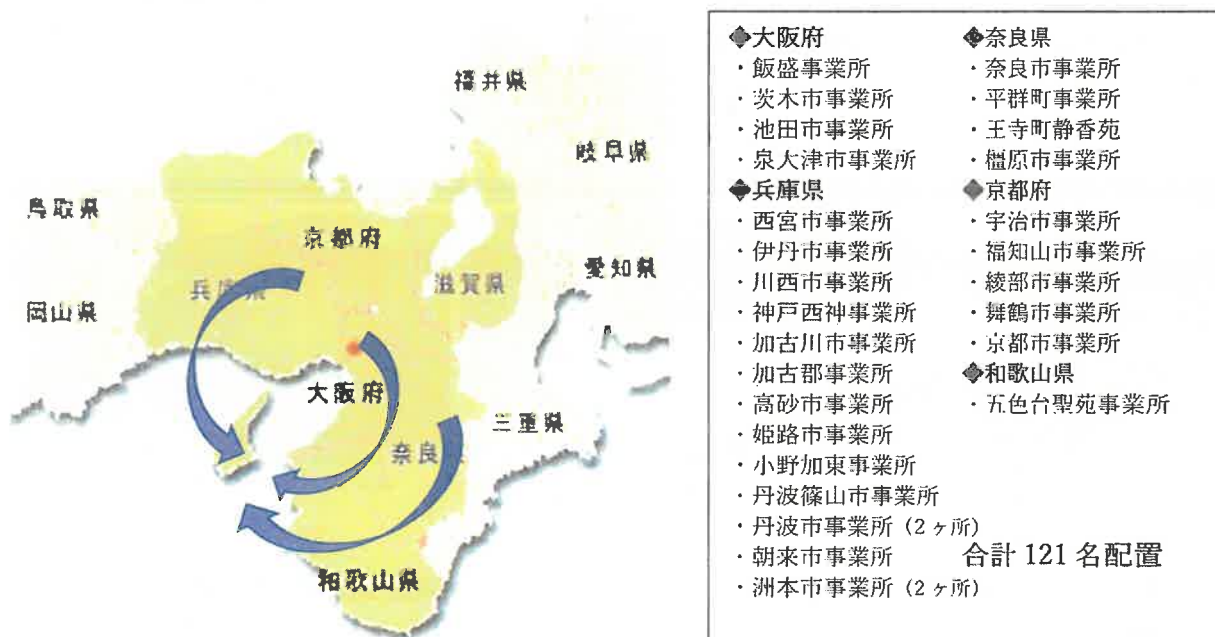
職員は、特定の業務を行うのではなく、全ての職員が全ての業務を行えるマルチスタッフとし効率的な業務で経費の縮減をいたします。

3) 各施設間の連携に関する事項

五輪は洲本市をはじめ兵庫県下にも多数の受託施設があり、日頃より研修・指導での交流を設け接遇、技術などのレベル統一を行います。

また、近隣施設との連携を図り情報の共有などを行い提供サービスの均一化を図ります。

業務上の緊急時においても近隣若しくは近畿圏内より即座に業務対応可能な応援要員を派遣することが出来ます。



◆合同技術研修



◆合同運営研修

II サービスの向上

1) 指定期間における事業の実施計画の概要



運営計画

マルチスタッフ方式を取入れ、全従業員が一般管理業務、日常清掃業務等、多くの業務に対応できるスキルを持ちフレキシブルに対応することにより業務の垣根を超え、無駄を省き合理化を図ってまいります。

	業務全体管理職	市との連携報告	火葬受付・電話対応	火葬炉運転整備	巡回警備・安全確認	告別・案内・収骨業務	動物受付業務	動物火葬業務	館内外清掃業務	備品・消耗品管理	残骨清掃・運搬業務	各台帳作成保管業務	モニタリング業務	施設使用許可業務	植栽管理業務	利用料金収納業務	待合室貸出確認業務
責任者	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
代理者	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
一般職員			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●
事務職員			●				●		●	●		●		●		●	●

火葬業務の理解を踏まえた執行計画

「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再前提としたうえで、ご遺族の心情に配慮した接遇サービスを提供します。

また、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あいさつ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。

ご遺族の心情に配慮した細やかな気配りと、対話や声掛けを基本としたサポート

一つひとつの工程を「事務的な作業」ではなく、「ご遺族心情に配慮が必要なサービス」として認識し、利用者との対話や声掛けを基本とした利用者の状況を考えたサポートにより、マニュアル化が困難なイレギュラー事例にも柔軟に対応します。

斎場におけるサービスを3つのコンセプトに定義し全利用者に「納得」「満足」していただく事を必須とします。

あるべき火葬場の在り方の追求	地域の文化・風習をベースに全国規模の「あるべき火葬場業務」を全ての人が納得できるものに追求したサービスを付加します。
「個人サービス」で故人様に尽くす	ご遺族様でも葬祭業者のためだけではなく、全ては故人様の為と考え、故人様に尽くす気持ちで業務に取り組みます。
ご遺族に寄り添う心を持ち続ける	過剰サービスでなく、ご遺族の心に寄り添う接遇を行う事で、ご満足いただけるサービスを目指します。

火葬業務留意事項

準 備	・車椅子の準備や雨天時のこまめなモップ掛けを行います。 ・棺台車等の器機類、他使用物品の動作状況の確認を毎朝確認いたします。 ・受入予定時刻の15分前を目安に焼香炭を点火し、告別室内の準備状況、台車設置、入炉予定の火葬炉の準備状況、案内表示の故人様名の最終確認を行います。 ・表示名の漢字を確認し、誤字が無いように2名でダブルチェックを行います。	
受 付	・火葬許可書を預かり（故人様名、申請者名、死亡時刻などの）確認を行います。 ・受付が完了すると担当職員へ受付終了を伝達し火葬業務員に引き継ぎます。	
受 入	・お迎え時は霊柩車に一礼し、お車が通りすぎるまで丁寧に行います。 ・遺族の方が霊柩車から降りられる際は、位牌、遺影等を一度お預かりし慌てずゆっくりと降りて頂きます。 ・悲しみや疲れから、シートベルトを外し忘れる方や段差に踏かれる方もいらっしゃるため、常に安全確認と配慮を欠かしません。 ・お柩を受け入れる場合は、必ず安全確認をし、ゆっくりと受け入れます。 ・全員がお揃いであることを確認し、喪主様だけではなく皆様に聞こえる声で誘導の挨拶を行います。	
告 別	・お柩の移動時、告別時、火葬炉への入炉時等「故人様に提供する最後の公共サービス」である事を強く意識した上で故人様の尊厳に配慮し、敬意を持って対応します。 ・葬儀でお疲れである事を念頭に細やかな気配りを欠かしません。 ・悲しみが深い利用者を急がすことなく丁寧に別れを誘導します。 ・入炉時の挨拶は後方まで聞こえる様にはっきりと大きな声で儀式にふさわしい厳粛な雰囲気意識します。 ・喪主様に確認した上で拝顔を行う場合は丁寧に窓をお開けします。 ・待合室への移動は最後尾の方まで丁寧にご案内します。	
火 葬	・日常点検や清掃を入念に実施します。 ・尊厳を重視した火葬を行います。 ・可視煙発生防止のため集中管理システム及び排気塔モニターの監視を行います	
収 骨	・収骨開始時に火葬許可書をお返しし、納骨に必要な書類である旨を説明します。 ・尊厳に配慮し丁寧に取り扱い扱います。 ・炉台が高熱である事を説明し、常に周囲に目を配り急に近寄られる方がいないかを留意します。 ・お子様連れの方や高齢者等には、適時お声がけをし、必要に応じたサポートを行います。 ・収骨中は質問や要望が最も多いため、わかりやすい丁寧な説明により一切の不安や心残りが無いように対応します。 ・収骨しきれなかった遺骨も丁寧に供養させていただくことをお伝えし、必要に応じて最終供養地のパンフレットをお渡しします。	
お見送り	・お見送りは最後尾の方までしっかりと行い、「お疲れ様でございました」の挨拶に加え、「お気をつけてお帰り下さい」などの配慮あるお声がけをします。 ・最後は一礼でお見送りし、お帰りを急がすことを厳禁とします。	
動物火葬	・動物は集合火葬を行います。 ・持ち込み頂いた動物は保冷库で一時保管し、70kg～80kgごとに火葬を行います。 ・基本、火葬を行う時間は午前に行います。 ・火葬後のお骨は人体のお骨とは分けて保管し、処理業者に引き渡します。	

運営体制について

施設の利用者にご満足頂けるサービスと、不安のない管理運営を担保できるよう、プロ意識と誇りを持った「正社員を配置」し、安心安全な運営体勢を確立し続けます。

火葬業務遂行に対する基本方針

故人の最後の別れの間となる施設において、厳粛と安らぎが感じられる葬送を、従事者一人一人が心を込めて任務にあたり、利用者の立場になり、ご遺体の尊厳性を確保した火葬炉運転を行います。

また、設備機器などの安全性と長寿命化を図り、低コスト、省エネルギーに努めるほか、公共施設の財産管理に責任を持って永続的な運営を確保します。

火葬予約受付業務

- 火葬の予約は、火葬許可書(氏名、申請者、死亡時刻等)の内容、分骨証明書交付の有無などを確認します。
- 斎場利用料金減免に関する判断は市で行います。
- 受付が確定した予約は、その日の全体終礼で翌日の火葬件数、時間などの確認を行います(翌全体朝礼でも確認)。



◆火葬予約受付

火葬炉設備に不備の無い始業点検

- 火葬業務が始まる30分前までに「点検チェックリスト」に基づいて、火葬炉設備の始業前点検を実施します。
- 点検記録を行ったチェックリストは綴って保管し、消耗する設備、機器、部品等の状況管理に役立てます。
- 回転動力設備には、グリスアップ等の作業を行います。



◆始業前点検

利用者の入場までに行う清掃管理

- 毎朝の清掃管理は、床、窓、ゴミ、その他の拭掃除等を原則として9:30までに完了させます。
- カーペットのシミや大きな汚れ等は、メモに控えておき定期清掃時に専門機器にて清掃します。
- 清掃時には、落とし物の保管や、危険物等の安全確保も行います。



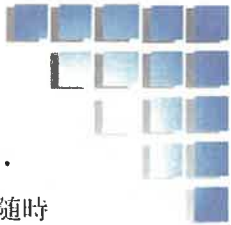
◆館内清掃作

火葬炉内の残骨等を清掃、安置

- 前日火葬を行った残骨の清掃を行い、当日の火葬受入れに備えます。
- 残骨は、人体と動物に分け、所定の場所に安置し、指定する残骨灰処理企業へ1回/半年搬出を実施します。



◆残骨灰の清掃



(サービス向上に対する行動方針)

1) サービス向上への取り組み

■職員が常に緊張感を持って利用者の方々に接しご満足頂けるよう、業務管理・指導・教育を専門とする営業管理部員3名を配置し、各事業所を定期的或いは随時巡回して、現状の確認・問題点の把握・業務の反省及び改善指導などをきめ細かく行っております。また、計画的な教育研修を通じ、貴市火葬場に配置する全ての職員に対して接客マナー向上や関連知識習得に努めます。

2) 利用者への安心・安全の確保

■毎日朝礼・終礼を実施し、業務の基本及び当日・翌日の業務予定など、確認事項を全職員が把握すると共に、チェックシートに基づいた始業前点検・終業後点検・巡回点検を実施して施設内外の安全を確認します。

巡回警備点検においては、これまで全国の指定管理者及び火葬業務で行ってきた経験を活かして、個々の警備能力や判断に頼るのではなく、職員全体の連携のもと、不審者の侵入や不審物の持ち込みの防止等に向け、施設利用者の安全確保を第一に考え、定期的且つ積極的に巡回警備を行います。

3) 公平公正なサービスの提供

■市民の方々が等しく利用する公の施設として、あらゆる宗派の葬送に対しても柔軟に対応し、公平公正且つ中立性を持って業務に当たります。

■全職員が公務員に準じた規範意識を持って業務遂行に当たります。特定の利用者や葬儀業者が有利になるような行為は禁止とし、便宜を図る見返りや要求及びお布施等の金品は如何なる理由があれ一切受け取りを禁止とし、利用される方々に公平性を欠くことのないよう営業管理部による徹底した指導を行っており、職務規程並びに社会規範に従い公正な業務を遂行します。

■職員は公の業務の代行者としての誇り・責任感・奉仕の心を持ち、ひとつひとつの業務が事務的な作業ではなく、「ご遺族の心情に配慮が必要なサービス」であることを強く意識した指導を定期的に行います。

常に従業員が緊張感を持って利用者の方々に接しご満足頂けるよう、業務管理・指導・教育を専門とする営業管理部員3名を配置し、各事業所を定期的或いは随時巡回して、現状の確認・問題点の把握・業務の反省及び改善指導等をきめ細かく実施します。

火葬場という施設の性質上、特に火葬業務においては失敗やミスが許されない職場であり、故人との最後のお別れの場において、礼を失した態度・言葉使い・行動等は他の業務以上に絶対にあってはならないことです。接客においても細かな研修を行います

残骨灰処理業務

残骨灰・集じん灰処理業務

- 火葬業務によって発生する残骨灰及び集じん灰については丁寧に取扱い、適切に分別・保管し、各法令に基づいて適正に処理します。
また、残骨については、他の会葬者の目に触れないよう十分に注意し、取扱いについては従業員の健康に配慮した方法で行います。
処理方法について環境保全重視の観点を基本とし、処理業者は弊社取引実績のある優良業者を選定いたします。
- 残骨灰と集じん灰は分別して保管します。
- 残灰室に保管した残骨灰及び集じん灰については適時に処理業者に引き渡します。
- 残灰室は、常に整理整頓を行います。
- 処理後の遺骨はご家族の心情を考え洲本市の中河原町のオレンジ緑地に納骨いたします。遺族の皆様が容易にお参りできる環境になっており、優良業者に協力をして頂けるように体制を整えております。



埋葬残骨を収める供養塔



オレンジ緑地からの風景



※供養塔が埋葬残骨でいっぱいになった場合は、
この様に自然回帰を前提に公園化を図ります。

オレンジ緑地
洲本市中河原ニツ石字黒原

GORIN

(2) サービス向上の具体的な取組み

サービス向上と利用促進に対する取組み

利用者の利便性、快適性に配慮した取組み

施設の一時的な滞在時間であっても、斎場における厳粛された安らぎの空間を提供し、市民の利用施設として安心して頂ける取組みを行います。

AEDの設置

長時間の疲れや寝不足など、疲労で倒れる利用者などを想定し、心室細動に対する救命器具として（AED 自動体外式除細動器）を設置します。

職員は全員、普通救命講習を1回／年 受講し、AED 取り扱い、人口呼吸法、出血処置等を講習します。



◆AED（自動体外式除細動器）

車椅子、ベビーカーの無料貸出し

バリアフリーサービスとして、ご高齢者、体の不自由な方へ車椅子をお貸しします。

寝てしまったお子様にはベビーカーをお貸しします。

以上の貸出しを行うことにより故人様とのお別れを
ごゆっくりと行っていただけたと考えております。



◆車椅子の提供



◆ベビーカーの提供

デジタルサイネージの設置のご提案

ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って、情報発信を行う機器で待合室入口での「コロナウィルス感染防止のお願い」などの表示が行え、また「指定管理者からの斎場利用についてのお願い」などを表示するなど、情報発信手段として利用いたします。（貴市との導入協議が必要）



◆デジタルサイネージ

設置場所	表示内容
通常時 待合ホールに設置時	・ 指定管理者から斎場利用のお願いのメッセージ ・ コロナウィルス感染拡大防止についてのお願い及び注意事項 ・ 施設内各所の紹介（授乳室、着替え室、カフェテラス風デッキ） ・ 提供物品等の案内（バンドエイド等、貸老眼鏡、貸筆談器等） ・ 敷地内禁煙のお願い
災害時 玄関設置	災害時の一時的な避難、利用者の帰宅困難者の避難時 ・ 避難スペースの案内 ・ 提供できるサービス（水、お茶、トイレ） 授乳室、着替え室、シャワー室等）の案内 ・ 近隣指定避難所の案内

キッズコーナー設置の提案

待合ホールにおいてはお子様用のキッズコーナーの設置を行いお子様が退屈されないように、その結果故人様と親族様との尊い時間を快適に過ごせるよう配慮が必要と考え提案をさせていただきます。

(貴市との導入協議が必要)



◆キッズコーナー

コロナウィルス感染防止策

公共施設の安全確保は指定管理者の責務と考えており、利用者の安全確保を指定管理者として、以下の防止策を講じて安全に利用して頂ける様に実施します。

オゾン発生空気清浄機の設置

斎場内の主要箇所にコロナウィルス感染防止策としてオゾン発生空気清浄機の設置を行います。



◆オゾン発生器内蔵空気清浄機

足踏み式アルコール消毒液の設置

利用者の方のコロナウィルス感染防止策として消毒液スタンドを玄関ホール、待合ホールの主要箇所に設置を行います。



◆足踏み式アルコール
消毒スタンド

膝掛けの無料提供

冬場などの寒い時期に利用者に対して待合いホール、待合室で膝掛けの無料貸出しを行い快適に過ごしていただける様に準備いたします。

(緊急時には毛布としても使用が可能)

災害時の避難者、帰宅困難者の受入れ準備の提案

災害時には地域住民の方の一時避難者、帰宅困難者の方の受入れが行える様にマニュアルの整備、備品の準備を行います。

(貴市との協議が必要)



◆貸出し膝掛け毛布



Ⅲ 使用者の施設使用に関する事項

(1) 施設使用の平等の確保への具体的な取り組み



公正・中立性の確保

斎場運営における公正・中立性の確保

〈公正・中立性の確保〉〈関係法令等の遵守体制〉

〈利用者に対して平等の確保〉

あらゆる宗派の葬送に対しても柔軟に対応し、公平公正且つ中立性をもって業務にあたります。

特定の利用者や葬儀業者が有利になるような行為は禁止とし、**便宜を図る見返りや要求及びお布施の金品は如何なる理由があれ一切受け取りません**

指定管理者として求められるモラルとコンプライアンス

公共施設	・ 地方自治法 244 条第 2 項、第 3 項に基づく「公共施設」として正当理由なく市民の施設利用を拒むことや、不当な差別的扱いをしてはならない。 ・ 高齢者、障害者、児童を含む様々な方が利用される。 ・ 受付や提供するサービスで特定の個人、事業者にも優位性を持たせてはならない。
施設特性	・ 「故人の火葬」という必然性で利用される施設として、ご遺族、葬祭業者等、地域住民など様々な視点で「平等、公平、公正と認められる運営が求められる。 ・ 斎場施設で取り扱う情報が葬祭業者では有益性を伴う場合があるため、葬祭業者等の関連事業者と利害関係を持つてはならない。
公の代行者	・ 特定の事業者等を斡旋してはならない。 ・ 公務員法に基づき（代行者として準じ）、一切の金品等を授受してはならない。 ・ 市民に開かれた透明性のある運営を行わなければならない。 ・ 公の代行者として、モラルを備えた人格者でなくてはならない。

弊社は斎場の運営管理を多数受託しているプロ企業として、火葬場に従事している職員に対しても定期的或いは必要に応じて指導教育を実施しており、法規の遵守は業務を行う上での最低限のモラルとして認識しております。

〈特定の営利、利害関係に係わる施設利用の禁止〉

斎場を使用される利用者については、全て公平且つ公正であり、特定の宗派、政党、団体活動に伴う営利目的や、利害関係に係わる施設の利用許可は行わず平等に対応します。

火葬を執行する火葬炉番号は、原則として受付順に定めていきます。利用者や葬儀業者の希望する火葬炉を事前に受ける事は致しません。



GORIN

高齢者の方、お身体が不自由な方への平等利用

利用者の多くは高齢者になります。急がすことのないようにご案内し他の方と同じく最後のお別れを行って頂くなど高齢者の方への差別などはいりません。

お身体が不自由な方にも差別なくお別れができる様に車椅子などの準備を行い、お別れを行って頂きます。

コンプライアンス研修

公の施設の公共サービスを行う代行者として、公務員に準ずるモラルが必要と考えます。

一般常識も含め「やさしさ」基本にしたサービスを偏ることなく公平に提供できる体制を維持の目的で定期的にコンプライアンス研修を実施しております

また、外部講師を招いてのモラル研修も実施いたします。



◆外部講師を招いてのコンプライアンス研修

社内モラル

人権侵害であるセクシュアルハラスメント、パワーハラスメントは職場環境を損なう行為であり、労働者の能力の発揮に重大な悪影響を及ぼす行為であるとの認識のもと、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントを無くすために定期的な社内研修を実施しております。

株式会社五輪では職員が直接、通報できる電話窓口を本社に設置しており、労務責任者が問題の確認、改善、摘発を行い事案の撲滅に努めております。



◆各ハラスメント研修資料



◆車椅子の準備の様子

心づけの收受禁止の徹底について

・業務に係る心づけの收受は、如何なる理由があっても一切禁止としております。弊社の職務規定にて厳しく定めており、教育指導の一環でも徹底した指導と管理を行っています。



◆お布施、心づけの受け取りは禁止

(2) 施設使用者の増加への具体的な取組み

施設の利用促進の考え方

斎場施設は他の公共施設と違い利用の促進が出来ない施設と考えます。一生涯をかけて貢献して頂いた故人様が最後に利用される大事な施設と認識しています。

弊社は、厳守な空間づくりを心掛け、利用者の心情に配慮した接遇を行い安心して利用頂ける施設を目指します。

また、利用者の方々が満足いただける様に施設の利便性を上げて運営管理を行う事が必要であると考えます。

件数増加と直送への対策

全国的増加傾向

全国的に火葬件数は増加傾向にあり、核家族化社会が進行する中で、葬送においても家族葬や直葬（葬儀を行わずに火葬だけ行う）が増加しています。

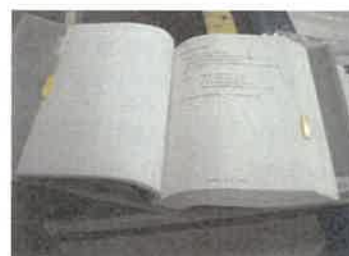
斎場の運営において、火葬件数の増加、葬送の多様化に対応するため、研修・教育を行っております。



直送や家族葬の研修

通常の受入と異なり、直葬等の会葬者に配慮した接遇を行います。

火葬業務マニュアルに接遇方法等をまとめ、会葬者にやすらぎを提供できるよう、職員に徹底した教育を行います。



◆業務マニュアル

火葬増加に対応する火葬炉設備維持管理

- 従事者は、火葬炉メーカーより維持管理についての十分な教育指導を受けているため、故障やトラブルの原因究明方法や、その修繕方法についてのノウハウを有しており増加に伴う維持管理も万全の態勢で構築します
- 火葬炉設備の特許に触れる部分に関しても、既設炉のメーカーである関連企業の特徴を生かし、直接メーカーの担当、技術者へ連絡し、故障原因や修繕方法等の専門的な技術を確認することが出来ます。火葬件数増加に対しても火葬炉メーカーと協働し維持管理を行います。



◆炉内台車車軸交換



◆炉内台車耐火材の簡易修繕

火葬件数増加に伴う施設・設備の維持管理

- 保守点検の種別は大きく分け「建物管理」「設備機器管理」「清掃・植栽管理」がありますが、施設の利用者が増加しても安全、安心、快適な施設環境を維持するために日常点検」「定期点検」を的確に実施しする体制を整えます。

(3) 使用者の意見、要望等の把握の方法

意見、要望等の把握の方法

<セルフモニタリング>（利用者ニーズの把握）

- 施設の効用を最大限に活かし利用者サービス向上を図るため、「施設利用者からの声」の把握とその反映が非常に重要であると認識しております。

施設内アンケートの実施

利用者の要望を把握するために、施設利用者の目に留まりやすい場所（受付窓口、待合いロビーのテーブル、待合個室等）に「アンケート用紙及び回収箱」を設置して、利用者の施設に対する要望・ご意見等を収集します。

葬儀業者へのアンケートの実施

葬儀業者様にもご協力頂き、定期的にアンケート調査をお願いして、業者様目線でのご意見・ご要望を確認・把握します。

項目	実施者	内容（概略）	頻度
レベル1	責任者	日常業務のチェック事項（アンケート内容のチェック）	毎日
レベル2	責任者	アンケート内容の確認、対応策を指示（担当課へ報告）	毎日
レベル3	営業管理部員	対応策の指示（対応策検証及び変更指示）	随時

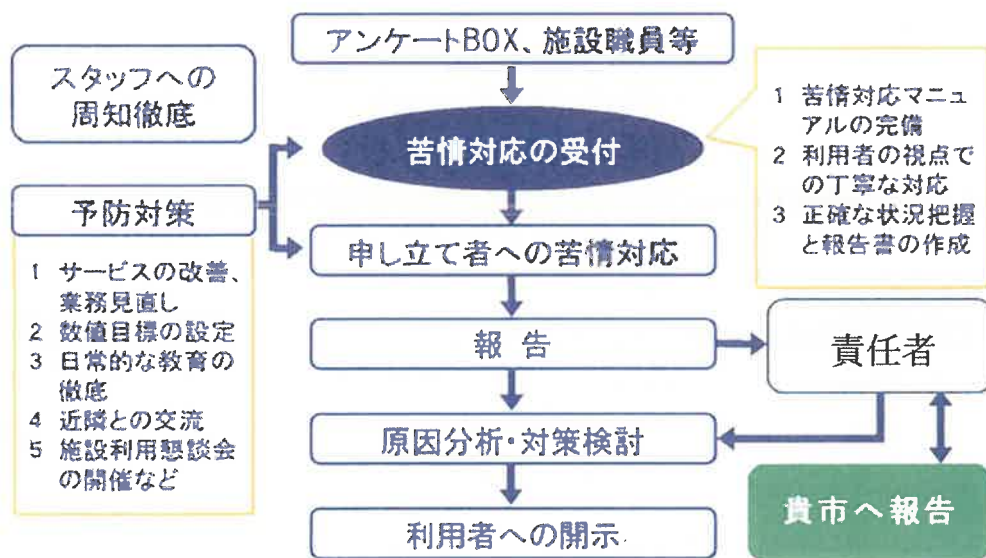
- 弊社は、火葬場を利用された方々が抱かれている或いは感じられた潜在的なニーズ・問題点をしっかり把握し、業務に反映していくために毎月1回全体会議を開催し、利用者アンケートや貴市及び葬儀業者様等からのご意見を集約し、要望されている事項などに対して対策を検討し改善してまいります。
- 職員には定期的に研修・教育を実施し、高水準で均一化された技術スキルを身に付けていただき、恒常的なサービス向上に努めます。
- モニタリングの充実を図り業務水準を維持するとともに、更なるサービス向上を目指します。



(4) 使用者の苦情等への対応方法

対応方法

- 利用者からのご意見、苦情等に対して誠意を持って対応し、内容等については各種マニュアル等にフィードバックし再発防止に努めます。
- 利用者の要望、苦情は真摯にお伺いした上で可能な限り対応することとし、対応が出来ない場合にも代替案を提示させていただきます。
また、施設利用者の立場に立った親切・丁寧な案内・判りやすい説明・速やかな対応を行うことで利用者の満足度向上に努めます。

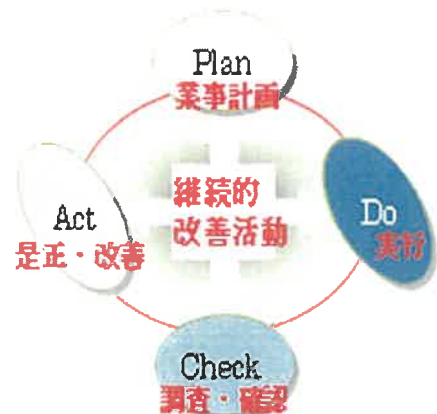


苦情発生時の対応フロー

- 苦情、クレームに対する連絡等については、早急にその内容を確認し、相手方へ連絡及び、訪問して事実解明且つ、謝罪を行います。
- 苦情、クレームは指定管理者の責任において、誠意を持って積極的に対処します。

<危機管理体制の改善策>

- 苦情の再発と、その防止措置に至るまで計画的且つ 効率的に実施するための「PDCA サイクル」を確立します。
- 統括管理責任者(場長)は、利用者の声の内容に応じて施設運営状況の「危機管理レベルの段階分け」を行い、統括管理責任者(場長)の承認を持って確定し、市へ報告、是正改善計画を報告します。



〔PDCAマネジメントサイクル〕

(5) 地域、関係機関、NPO、ボランティア団体等との協働・連携

地元地域へも連携

火葬場は一般的に迷惑施設として忌み嫌われやすい施設であり、施設の管理運営を円滑に実施するためには、近隣住民のご理解・ご協力が必要不可欠です。

近隣住民の方々のご理解・ご協力があるからこそ施設運営との考えを基本に、全ての職員が地域住民の方々への感謝の気持ちを忘れずに、安心・信頼される施設づくりを目指します。

地域に根差した確実な事業運営の実施のために地元企業への優先発注など、地域との協働に主軸を置き地域経済（市内業者への発注、備品、消耗品等の市内購入）や地域社会への積極的な貢献（職員採用時は市内在住者の積極雇用）を図ると共に、機動性を持った業務体制を確立し事業を安定的に遂行します。

地域住民の方々への対応方針

- 地域住民の方々に対し、お世話になっているとの感謝の気持ちを持って対応します。
- 地域住民の方々のご意見、苦情などに対しては、進撃に向き合い、ご理解・ご納得頂けるよう、誠意を持って対応致します。
- 公開すべき情報については、市と協議の上、適正な情報公開に努めます。
- 火葬業務専門会社である弊社の強みを活かし、周辺環境に影響を与えない無縁・無臭・無公害の火葬炉操作運転を実施します。
- 市や地域住民、学校施設等からご要望があった場合には、施設見学会・説明会を開催し、「施設の理解や人生の大切さ」などを感じて頂けるよう、誠意を持って対応します。
- 緊急災害時（地震・台風・津波警報時・洪水等）には、市と協議の上、市民の方々の避難場所施設を提供する等、地元への貢献、奉仕活動にも積極的に取り組みます。
- 地域のみなさまとの交流の機会があれば積極的に参加し、地域住民の方々との交流・融和を図り、お互いが気軽に話をしやすい雰囲気作りに努め、地域住民の方々からご要望があった場合には施設見学会・説明会などを開催し、施設の必要性和重要性についてご理解頂けるよう誠意を持って対応します。
- 福祉貢献を兼ねた施設利用者サービス、地域貢献として（南あわじ市社会福祉協議会）等の福祉団体と協議し自動販売機を設置して頂き、利益に関しては福祉活動の資金にお使いいただく様に提案をさせて頂きます。



◆地域自治会への定期報告の様子



◆自動販売機の設置

GORIN

(6) 施設の効用の最大化に関すること

施設の効用の活かし方についての基本的な考え方

施設の効用を最大限に発揮するために以下の項目を基本といたします。

- 常に敬意をもって故人、利用者を迎えることが出来る職員教育を行います。
やり直しのきかない一度きりの儀式に立ち会わせていただく事の責任を自覚し、故人を見送るすべての利用者に、満足していただくためのお手伝いが出来る職員となるよう、各種マニュアルを整備し、研修を実施します。
- 職員が自らの業務に誇りを持ち、奉仕の精神で業務を行える管理運営を行います。
公の施設を管理運営する指定管理者として、「公共性の担保」を常に念頭に置き、それを損なうことのないよう適正に管理をするのはもちろん、職員が公の業務の代行者として誇りと責任感を持つことが出来るよう、各種研修において意識改革を促すとともに、労働意欲が見いだせる管理運営を行います。
- 「作業」ではなく「サービスの提供」である事を強く意識した管理運営を行います。
初めて利用される方が戸惑うことのないよう適切な説明を行い、不便なく利用して頂けるよう努めるとともに、丁寧な接遇を心がけ、ひとつ、ひとつの業務が「事務的な作業」ではなく、「ご遺族の心情に配慮が必要なサービス提供」であることを意識した管理運営を行います。
- 業務・管理において「間違いなく」「無駄なく」「事故なく」行います。
事故防止及び設備等の長寿命化の観点から、予防保全を基本とし、法定点検はもちろんのこと、日常的な施設・設備点検を適正に行うことで、自治体及び市民の財産である施設を利用される皆様に、安心感と信頼感を持っていただける施設管理を行います。

慣習を主体とした良質なサービスの提供

弊社は、「良質なサービス」を提供する事を重視し、歩んでまいりました。斎場施設においては、「公平」「公正」な市民サービスを常に念頭におき、市民の皆様に愛される施設づくりを行い、更に慣習に合ったサービスの向上を図ります。



◆故人様のお迎え方法

類似施設の管理運営業務実績の活用

設立以来、多数の受託実績があるため、長年の経験を活かし、斎場という特殊性を十分に理解し、「最後のお別れの場所となる厳粛な施設」に相応しい施設となるよう管理運営業務に貢献したいと考えております。



運営業務の運営計画について、具体的手法及び効果

マルチスタッフ方式を取り入れ、全職員が一般管理業務、日常清掃業務等、多くの業務に対応できるスキルを持ち、フレキシブルに対応することにより業務の垣根を超え、無駄を省き合理化を図ることにより全ての職員が機動性を持ち、利用者の接遇、対応を行う事でサービスの向上を図ります。

弊社はコストダウンを図るだけでなく、指定管理者の責務として長期的に安心・安定・安全な運営管理を目指し、必要と思われる部分には相応の経費を掛け、適切な施設管理を実施します。

市民のみなさまに安心頂ける施設運営の為に副葬品の削減につとめます。

副葬品は、ダイオキシン類等の環境汚染物質の発生、炉内耐火材の劣化、火葬時間の延長、使用燃料の増加、それに伴う二酸化炭素の増加による地球温暖化にも繋がるため、弊社は副葬品の削減に積極的に取り組めます。

ペット火葬は地域の皆さまと深く係わりのある業務と考えております。

ペット火葬についても家族同然のペットが亡くなり大変悲しい思いをされていることを理解し、心情に寄り添う業務を行います。



◆ペット火葬お別れ

施設の効用を最大限に発揮するコンセプト

五輪は、南あわじ市新火葬場の設置者である南あわじ市と利用者及び葬祭業者を含む市民の皆様、そして五輪の配置する職員の全てが満足できる運営をコンセプトとします。

南あわじ市の満足

指定管理者業務において、トラブルゼロ・クレームゼロ目標とし、増加する火葬需要に対応するための火葬炉設備のメンテナンス技術の向上、火葬技術の向上を図り、営業管理部・斎場業務部・近隣職員などの緊急時の応援人員の確保が行われており斎場の安定稼働を担保します。また、貴市の財産である斎場施設、建物設備の長寿命化を適正に行い財政負担の軽減を図り、利用者満足度の高いサービスを提供し続けることで、市民から貴市への信頼度向上を目指します。

市民・使用者・葬祭業者の満足

安全性と安定性を確実に担保したうえで、利便性や快適性の確保、そして市民ニーズを満たす接遇及び施設の美観維持により、「利用者が満足できる施設運営」と「市民として誇れる施設管理」を提供します。また、地域住民の雇用や市内委託、地域福祉に貢献して市民の皆様に貢献します。



配置職員の満足

配置する職員は市内雇用を推進します。

常に「理想的な斎場のあるべき姿」、「利用者視点で求められるサービスの提供」を追求し続けることで職員が利用者からの様々なお褒めの言葉を頂戴し、それが高いモチベーションの維持に繋がり、自らの業務に誇りが持てることで安定雇用を維持します。

(7) 上記以外で特別に記載する事項

維持計画に基づいて運営計画実施の管理（モニタリング）

モニタリング

3 ヶ月に一度、貴市、指定管理者（社内営業管理部）、斎場責任者が運営、維持管理に対しての確認などの合同モニタリングを行い運営計画の確認をいたします。



◆モニタリングの様子



IV 組織体制、人員配置

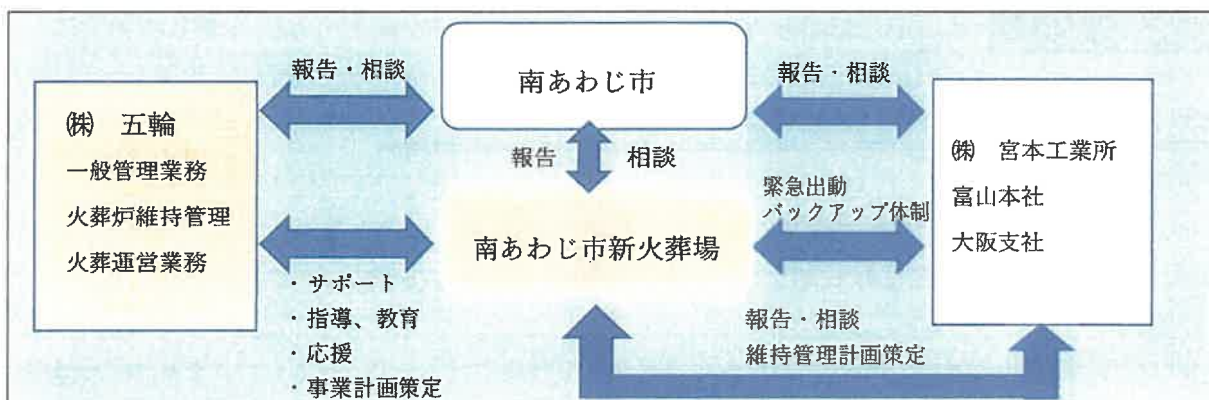


(1) 組織体制、人材の確保に関する具体策

組織体制

連携体制

- 責任者が現地を統括する体制とし、管理運営の状況を確実かつリアルタイムに把握することで迅速に対応いたします。
- 市との連携体制は、五輪営業管理部及び火葬炉メーカー宮本工業所が情報を集約し、一元対応します。また、責任者と密に連携することで、万全の態勢で適切な運営管理を行います。



人材確保の方策

早期の人員確保

供用開始時からの安定運営を行う為に、指定を頂いた直後より人員確保を致します。

新規雇用はハローワーク及び折り込み求人、ネット求人、フリーペーパーなどで行います。

五輪は、洲本市でも火葬業務を受託させていただいており、1名から2名の経験者の確保を行う予定となります。また、兵庫県内からの配置も可能となっております。



◆ハローワークでの求人



◆ネット求人

配置計画

- 労働基準法及びその他労働関係法令を遵守した**火葬業務員 3 名及び受付事務員 1 名の 4 名の配置**を行います。
火葬件数に応じた効率的なローテーション勤務とします。
- 業務全般を把握している業務経験がある有能な人材を配置し、利用者からの問い合わせや要望、火葬炉設備のトラブル等、種々の事態に対応できる態勢を構築します。
- 故人様を葬送する全ての業務に各従業員が使命感・責任感を持ち、安定・継続したサービスの提供に努める職員は全て正社員で構成し不安定な契約社員、繁忙時間帯のみのパート、単年契約社員を多用して人件費削減を図る勤務体制は取りません。
- 職員の突発的な事故、病気、慶弔等で欠員が生じた場合においても、業務対応が可能な応援要員を即時派遣し業務に支障をきたしません。

職員の職務範囲	
責任者	業務全体を総合的に監督し、市との連携調整を行う者（全業務を兼務）
代理者	責任者が不在の際、代理として上記職務を負う者（全業務を兼務）
職員	主に火葬業務、接遇及び受付補助、施設内外清掃、維持管理、動物火葬を担当する者
事務員	主に受付、事務業務、施設内外清掃、（葬儀社との対応含む）

(3) 人材育成方針及び職員研修に関する計画等

人材育成方針

斎場という施設の性質上、特に火葬業務において失敗やミスが許されない業務であり、故人との最後のお別れの場において、礼を失した態度・言葉遣い・行動などは他の業務以上に絶対あってはならないことです。

五輪は従業員全員が誇りと責任を持ち、また接遇や応接態度においては「やさしさ」を基本に会葬者の心情に配慮し、礼節を持って業務にあたるよう人材育成をしています



◆外部講師を招いての接遇研修



◆火葬炉設備 操炉研修



① 利用者の立場に立った業務

施設利用者の心情を敬う気持ちと「目配り、気配り」が行えるよう徹底した業務指導を行います。

② 公的立場を順守した良質なサービス

「地域の葬儀など風習」、「利用者の心情」を考え、常にサービス向上への意識を心掛けるよう指導します。

③ 連携のとれた職場で安定した運営業務

各自が協調性と共通認識を持って「利用者の安全確保」に努め、安心、安定した業務を行います。

④ 従事者の業務に対する自覚

従事者には職員証を交付し常時携帯することを義務付け、名札を付け業務を行います。

〈従事者の心得 10 条〉

- 公の施設従事者として自覚する
- 公平性ある業務を行うこと
- 故人の敬い尊厳性を確保する
- 利用者の立場になって接遇する
- 金品の受取り要求は一切しない
- 安全を第一に維持管理すること
- 大気汚染、公害防止等につとめる
- 設備、備品を大切に管理すること
- 個人情報の保護を厳守すること
- 常に清潔、整頓を心がけること

研修内容

教育研修の実施期間と内容

研 修 名	研修期間	研修責任者	研 修 内 容
施設業務研修	運営開始 20 日間	火葬場コーディネーター	運営手順と各業務の流れ・火葬設備の基本知識・日常点検等の維持管理
火葬場の法的知識	1 回／年 (4 月)	火葬場コーディネーター	火葬場の歴史・火葬場の関連法規・建築設備に関する知識等
火葬炉設備技術研修 (特別技術指導講習)	1 回／年 (10 月)	専門技術者	火葬炉設備操作、機器取扱の知識・緊急時対応と整備の知識
火葬炉メンテナンス (技能技術指導訓練)	1 回／年 (10 月)	専門技術者	火葬炉設備にかかるメンテナンス・トラブル予防メンテナンス等
運営管理教育研修	2 回／年 (9 月・3 月)	火葬場コーディネーター	各業務の取組知識、接遇マナー・身だしなみ・実務向上の取組等
社内モニタリング	2 回／年 (9 月・3 月)	責任者	トラブル、クレーム等の改善会議、従事者評価、是正・業務の改善
防犯・防災訓練研修	2 回／年 (4 月・1 月)	責任者	館内の防犯及び防災に関する安全対策指導・利用者の誘導等

外部研修名	研修期間	研修責任者	研 修 内 容
普通救命講習会	1 回／年	消防署	利用者の体調不良や緊急時の対応 AED 使用や心臓マッサージ研修
防火管理者講習	1 回／年	消防署	施設の防火管理 防災対策、予防の知識
危険物乙 4 種取得	1 回／年	火葬職員	火葬炉設備操作、燃料取扱の知識 危険物取扱いの知識
火葬場運営維持管理	2 回／年	火葬研究協会	火葬場の運営管理に関する知識 他市の事例、実話の講習など

- 従事者の能力と知識向上及び技術の向上を目的として、「研修計画表」を作成し外部講習会等へ積極的に参加します。
- 外部講習などは業務の状況に合わせて順次、参加者の受講を進めていきます。
- 講習後は「受講記録」を作成します。



〔防火訓練の様子〕



〔心臓マッサージの様子〕

(4) 人員確保にかかわる地元雇用について

地元に根差した事業運営

積極的な貢献

五輪は各受託斎場で提供しているサービス等への利用者満足度と自治体からの信頼度の高さから、毎年度受託斎場を増やしており、そのいずれにおいても履行開始当初から提案水準での管理運営を提供できる人材を確保できている実績があります。

斎場施設職員は「仕事へのやりがい」と「地元で長く働ける職場」を求める傾向が強いと分析し、採用ターゲットを絞った採用活動を行うとともに、安心して働ける職場環境の整備と個別指導やコミュニケーションを通じたキャリアアップを図ることで、長期にわたり勤務ができる様な体制を構築します。

確実な履行を担保するため供用開始時は他の施設の経験者の配置を行いますが、「公共事業には可能な限り地域住民が従事すべきである。」という考えから地元在住者を積極的に雇用します。

雇用後の育成方針

利用者が施設を評価するにあたり、「施設の顔」としての第一印象を持つのは「対応する職員の質」です。誠心誠意のホスピタリティーを持った接遇行う事が最も重要だと考えて人材育成を行います。

安全性・確実性

- ・高度な職務遂行能力や自己啓発により、市民が安心・安全に利用できる環境と不備のない業務を確実に遂行できる職員

使命感・責任感

- ・公の代行者としての使命感と責任感を持ち、奉仕の心と意欲を持って行動できる職員

積極性・創造性

- ・広い視野と豊かな見識で創造性・効率性に富み自発的に利用ニーズを捉えて対応する意識を有する職員

目標達成

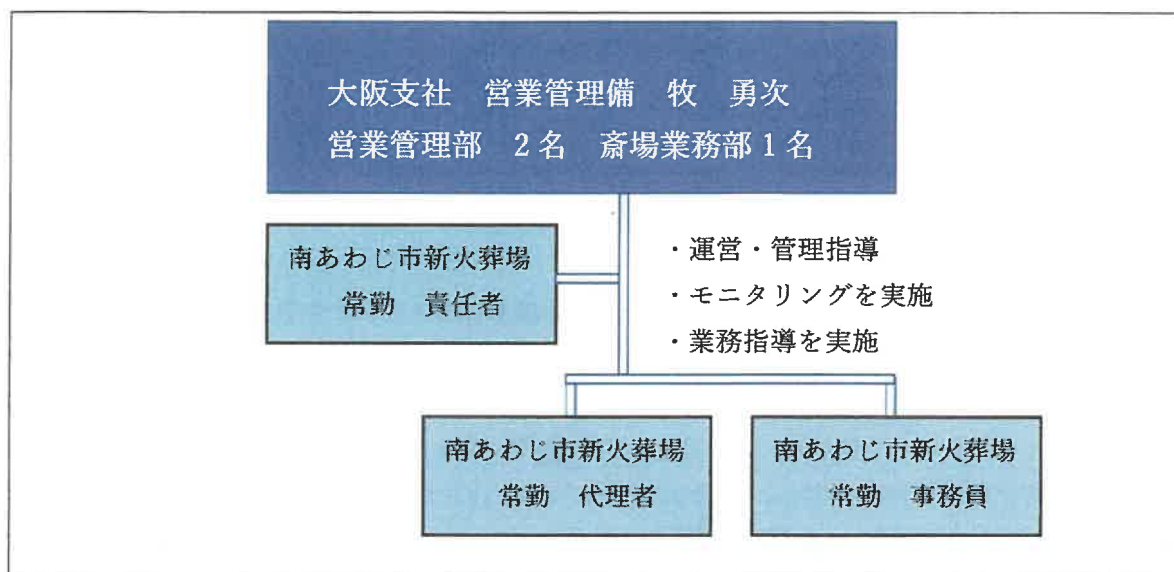
地元の住民が行う公共事業

職場環境整備（働きやすい職場）

地元雇用の推進

(5) その他施設を安定して管理運営を実施するための人員的手法

安定した管理運営を行うための管理体制

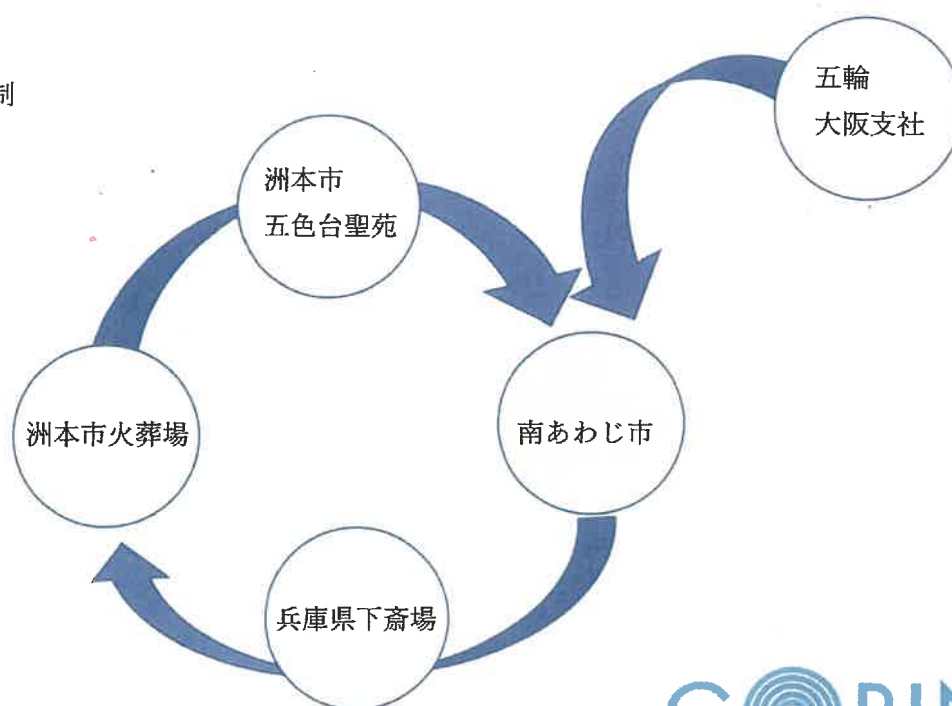


近隣斎場を含めた協力体制

南あわじ市新火葬場及び洲本市火葬場、洲本市五色台聖苑の配置職員は相互に交流し、業務の平準化、効率化を図ります。

また、兵庫県下の斎場においては、相互間研修を行い、有事の際のバックアップのみならず、職員病欠時にも協力体制を維持することにより効率的な管理体制を構築します。

◆近隣の協力体制



労働福祉の状況

労働保険（労災保険、雇用保険）加入の有無

弊社では、正社員雇用を軸として運営業務に携わっております。正社員には労働基準法にて定められた、健康保険、介護保険、厚生年金、労災保険、雇用保険に加入しております。

職員雇用に関する考え方

正社員雇用

火葬場における業務は、安定した労務の提供や継続的な業務の遂行が求められます。弊社では、基本的に主たる業務の遂行に関しては、正社員雇用を原則としております。

雇用環境の整備

月給制、年 2 回の賞与、退職金や 60 歳定年退職後の嘱託職員雇用など、雇用に関する取り決めは「就業規則」を作成し、職員全員に配布提示しております。また、ハラスメント防止を含め職場環境配慮義務を遵守し、職員が安心して働ける環境づくりに努めております。

就業規則

就業規則

従業員の労働

- 労働基準監督署に対しても労働基準法第 89 条 1 項の定めによる「就業規則」の届出及び労使間で「時間外労働・休日労働に関する協定書」を締結し、別途「36 協定届」を届出しております。
- 全員に年 1 回の健康診断を受診させております。また、新型コロナウイルス感染症への濃厚接触待機や罹患による自宅待機者は特別休暇扱いとし、生活が困窮しない配慮を行っております。

労働条件審査

弊社では、他の自治体における応募申請の際、社会保険労務士会による労働条件審査を求められましたが、総合得点 95%以上の優良との評価を頂いております。

「労働条件審査」 評価報告書

応募施設名	K 市斎場	団体名	株式会社五輪
総合評価	諸規程・帳簿等に関する書類審査及びヒアリングによる審査結果、労働条件、書類等の状況については、おおむね良好であるといえる。		

優良



子育て支援

子育て支援に関する取組（子育て支援に関する取組の内容）

弊社は、子育て支援への取り組みとして、育休制度を設けております。
また、子育てと同様に介護に関する規則も設けており、職員の生活安定サポートに取り組んでおります。

就業規則第 31 条

従業員のうち必要のある者は、会社に申し出て育児休業し、又は所定外労働、時間外労働の制限、及び深夜業の制限の措置の適用を受けることができる。

- 2 前項の対象従業員、手続き等必要な事項は、別に定める「育児、介護休業規定」によることとする。
- 3 会社は、育児・介護休業規定第 2 条第 1 項の定めるところにより、本人又は配偶者が妊娠・出産した旨の申出をした従業員に対し、
 - ①育児・介護休業規定第 6 条ないし第 9 条に定める出生時育児休業（以下「産後パパ育休」という）に関する制度
 - ②育児休業・産後パパ育休の申出先
 - ③育児休業給付に関すること
 - ④従業員が育児休業・産後パパ育休期間について負担すべき社会保険料の取り扱いについて書面（又は面談を併用）で個別に周知するとともに、上記各休業の取得に関する従業員の意向を確認するものとする（但し、これらの取得を控えさせるような形での周知及び意向確認を行わず、また行っていない）。

介護支援に関する取組

就業規則第 32 条

従業員のうち必要のある者は、会社に申し出て介護休業し、又は所定外労働、時間外労働の制限、及び深夜業の制限の措置の適用を受けることができる。

- 2 前項の対象従業員、手続き等必要な事項は、別に定める「育児、介護休業規定」によることとする。

育児、介護休業規定

目的

この規定は、就業規則第 31 条、第 32 条に定める従業員の育児・介護休業、子の看護休暇、介護休暇、育児・介護のための時間外労働および深夜業の制限、ならびに育児・介護のための短時間勤務等に関する取扱いについて定めたものである。

- 2 この規定に定めのないことについては、『育児・介護休業等に関する法律』その他の関係法令（以下「法令」という。）の定めるところによる。



男女共同参画

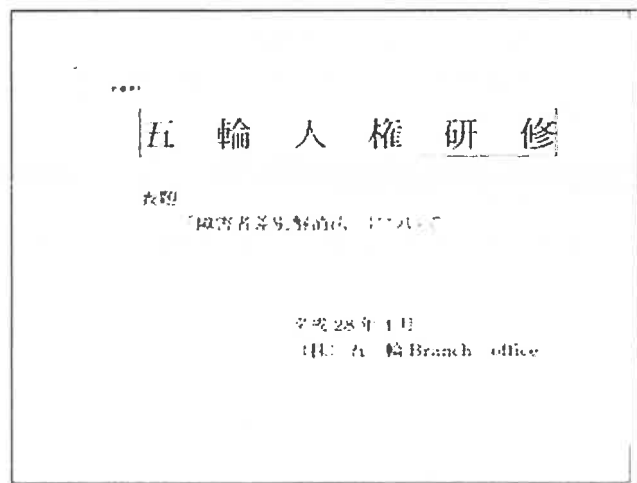
- 平成 9 年に改正された男女雇用機会均等法により、募集、採用、昇格に対して女性差別が禁止されております。
弊社も男女とも採用に際し、雇用、昇格など男女の差別が無いように採用、昇格を行っております。

人権研修

- 業務に従事するものが、人権について正しい認識をもって業務を遂行できるよう、人権研修の実施
- 人権問題は多岐にわたる課題が存在します。五輪では障害者差別解消法、外国人への差別防止、同和問題による差別事案などの問題を細かく取り上げ指導員が職員に対し研修を実施しております。また、外部研修についても営業管理部員だけでなく事業所職員も積極的に受講しております。
五輪では様々な研修を受けた職員が利用者の公平性、平等利用を損なわないように接遇応対を実践しております。



◆斎場責任者の人権研修



◆研修資料



V 安全管理への取組み



(1) 施設・設備にかかる安全管理への取組み

安全管理の考え方

リスク対策は、「発生前の事前準備」が最も重要であり、日常管理においても「事故の未然防止」を徹底するとともに、地震等の大規模な災害や疫病等の蔓延などが発生した際に迅速かつ確実に対応できる体制構築と具体的な対応方法を定めて運用します。

事故や事件の未然防止

心身ともにお疲れの方が来場されることや、不特定多数の出入りがある公共施設であることを念頭に、全ての利用者が安心して利用できるための安全対策と業務上のミス防止を徹底します。

また、職員が業務上の事故を発生させない組織体制と安全対策を定め、安心して働くための職場環境を維持します。

安全管理チェックリストによる巡回点検

巡回点検では、視覚・聴覚・触覚・測定器を駆使した点検を実施することで、常駐スタッフが見逃してしまいそうな細かい予兆を発見することが可能となります。

「日常点検・定期点検」の二重の点検態勢から「日常点検・巡回点検・定期点検」の三重の点検態勢を整え、維持管理を実施します。

点検の結果、部品交換や修繕工事が必要な場合は、下記の手順に沿ってメーカーへの手配、専門の技術者による迅速な対応、復旧作業を行います。

常点検・定期点検を確実に実施することで、故障未然防止、安全維持に努めます。

事前対策

- ・危機管理マニュアル、防災マニュアルを運用
- ・職員研修と外部研修で安全確保を審査
- ・設備等作業時のルールを明確化して指導

事前対策

- ・セルフモニタリングで対策実施状況を確認
- ・個別面談で職員の危機管理意識を確認

きめ細やかな心配り

- ・高齢者、障がい者、小さなお子様への配慮
- ・お疲れであるご遺族の心情に配慮
- ・いつでも職員に声をかけやすい雰囲気づくり

安全管理対策に関する事項

危機・安全管理の考え方

緊急時の対策は事前準備が重要であり、日常管理においても「事故の未然防止を」を徹底するとともに、地震等の災害や感染症等の蔓延などが発生した際に迅速かつ確実に対処できる体制を整え具体的な対応方法を定めて運用します。

事故防止対策

利用される方々の安全確保並びに社員の労働災害防止に向けた取り組みを行うために、設備・機器類に関してチェックシート等による日常点検の実施、また構築物に関しても日常点検・館内外の巡視などにより危険個所の事前チェックを推進し、事故発生の未然防止に努めます。

防災対策

全従業員の施設管理に対する危機意識の向上を図り、特に火の後始末については総括責任者及び代理者が責任を持って対応します。

実施計画書等を策定し定期的に防災訓練等を実施し、安全確保・非常時への迅速な対応を図ります。

毎日施錠前に防犯（戸締り）、防災（火の始末）の防止を目的に施設内の点検を行います。

危機管理マニュアル

火災・事故・天災（地震、大雨、洪水、暴風など）・設備事故・防犯などあらゆる緊急時を想定した「危機管理マニュアル」を作成し、これに基づく緊急対応訓練を実施（年 2 回）し、事故防止及び利用者の安全確保に努めます



◆危機管理マニュアル

防犯・防災訓練計画

危機管理マニュアルに基づき各関係部署・従業員が連携した緊急連絡体制系統図を定め、定期的に訓練等を実施し、貴市関係部署とも協調しながら防災・防犯に取り組めます。

各資格の取得及び研修

- 全ての従業員を普通救命士・防火管理者・危険物取扱者等の講習会に積極的に順次参加させ、施設の安全管理に努めております。

外部研修名	研修責任者	研修内容
普通救命講習	消防署	利用者の体調不良や緊急時の対応 AED の取扱い、心臓マッサージ研修
防火管理者	消防署	施設の防火管理 防災対策、予防知識習得研修
危険物乙 4 種	火葬職員	火葬炉設備の操炉、燃料取扱いの知識 燃料取扱いの知識
火葬場維持管理	火葬研究協会	火葬場の運営管理に関する知識 火葬コーディネーター資格の取得

また、コロナウィルスの感染防止対策として待合室は使用後、待合ホール使用後、その他
の箇所も告別室、収骨室、炉前ホールの消毒を都度行います。

ごみの収集及び場外搬出については、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」を厳守し、事務所から排出される事業系一般廃棄物は、貴市指定業者と契約を取り交わすと共に、適正な分別・保管・収集運搬を実施し、施設の「環境の保全」及び「公衆衛生の向上」を図ります。



◆防災マニュアル



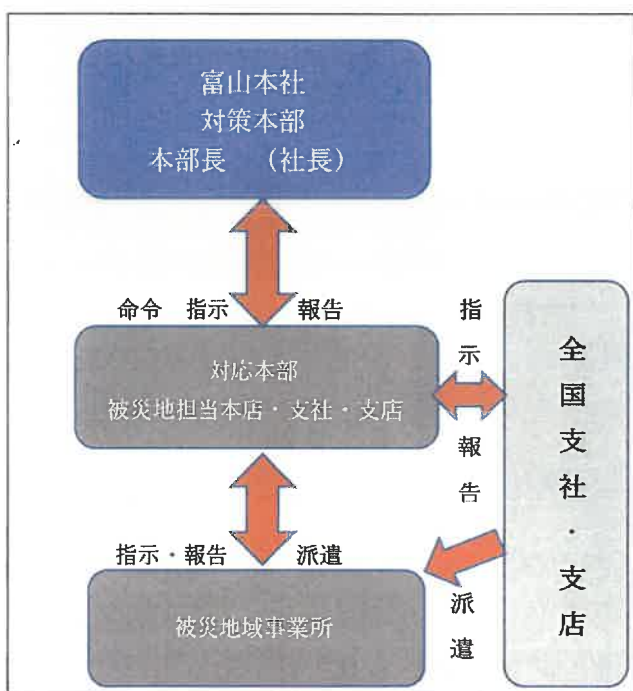
(2) 災害や事故防止への取り組み

災害対応

「兵庫県広域火葬計画」に則し、貴市と協議し当該火葬場職員のみで対応が困難な場合は、当グループのスケールメリットを活かし、近隣のみならず全国の事業所、宮本工業所の技術担当員の応援派遣等の協力体制を執り、円滑な広域火葬の実施及びご遺体の尊厳を保ちながら適正な業務を執行します。

大規模災害時には、当グループが一体となり全国ネットワークを駆使し、技術員の速やかな派遣・適切な処置・実施へのアドバイス等を実施し迅速な復旧に取り組みます。

災害時の指示、命令系統



●対策本部・対応本部の設置

災害直後には対策本部、対応本部の設置を行います。

●職員の安否確認

災害地域の五輪職員の安否確認を行い、被害状況を確認します。

（弊社営業管理部が現地入りし確認）

●施設の被害状況

施設の安全を確認し被害状況の確認

（宮本工業所技術員・弊社営業管理部が現地入りして確認）

●対策本部より全国の本店・支社・支店に支援対応命令（火葬支援チーム・設備復旧チームの派遣）

●対応本部で必要物品の手配を行います。

災害対策マニュアルの設置

五輪では〔北海道南西沖（奥尻）地震（1993 年）〕、〔阪神淡路大震災（1995 年）〕、〔新潟中越地震（2007 年）〕、〔東日本大震災（2011 年）〕並びに昨年の〔熊本地震（2006 年）〕においても火葬炉設備の復旧・維持管理・火葬業務の増強支援等に大きく貢献した実績を持っております。この経験を活かし、宮本工業所と連携した災害時の運営対策及び火葬炉等の復旧対策をまとめた災害対策マニュアルを作成し、万一の災害に備えます。



過去の大規模災害時の対応例

平成 23 年 3 月 11 日に発生しました“東日本大震災”では、被災された東北地方において迅速な設備復旧作業と火葬業務の人員派遣など、五輪・宮本工業所は多岐にわたる対応を実践しました。

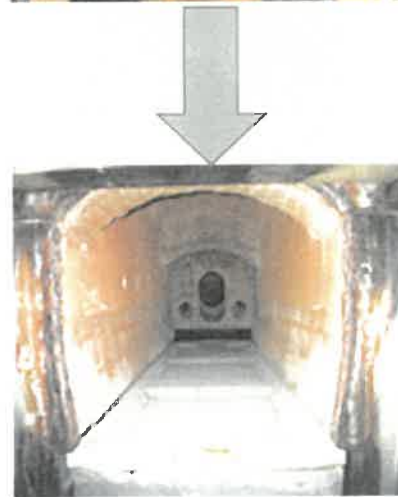
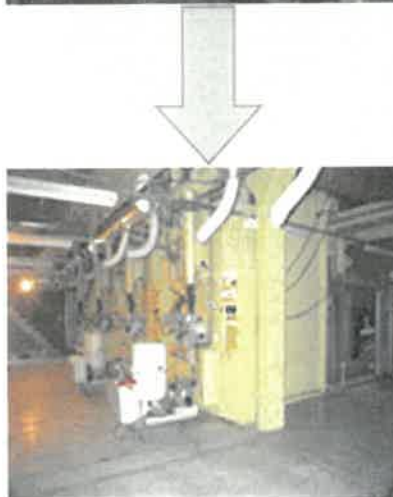
宮本工業所・五輪グループは被災地へ全国から延べ 1,500 名の派遣を行いました。

そして、被災地のみならず広域火葬の観点より、埼玉県・千葉県・東京都などにおいても被災地よりご遺体が搬送され、通常業務に加えて被災された方々の火葬を執り行なっております。



◆東日本大震災時は延べ 1,500 人を派遣

◆震災直後



◆緊急復旧後

GORIN

過去の教訓

大規模災害からの教訓

大規模災害に際しては「想定外」の事態が次々に発生し、机上のマニュアルだけでは現実対応が困難であります。

宮本工業所・五輪グループは過去の大震災での緊急応援体制構築・要員派遣・現地活動での経験を通じたノウハウの蓄積及び全国的なスケールメリットを生かした組織力・機動力・使命感に基づく知恵・工夫・応用力の結集で、このたびの大震災でも一定の社会的責務を果たせたものと自認しています。

しかし、大災害の混乱の中での的確な判断を行い、最善の対応を取ることの難しさも改めて経験しました。

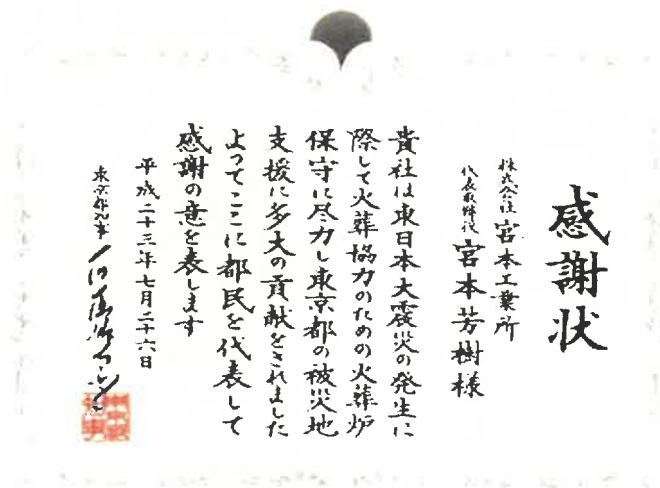
実際の被災地で得た貴重な教訓を更にノウハウに上積みして、実効性のある緊急時対応に取り組んでまいります。

厚生労働大臣及び東京都知事からの感謝のお声



◆厚生労働大臣から
被災地支援火葬協力感謝状

◆東京都知事から
被災地支援火葬協力感謝状



コロナ感染症対策

災害ともいえるコロナウイルス感染症の対応

火葬場が絶対に止められない施設であるという重責を職員一人一人に日頃から意識付け、感染対策を徹底することで施設の安定稼働と火葬需要に対応しています。

五輪は、令和 2 年 2 月にコロナウイルス感染症で亡くなった方の「火葬対応方針」を打ち出し、コロナウイルス感染者の火葬対応を遺族の方の心情に配慮いたしながら全国で実施してまいりました。

五輪は斎場施設の運営を行っておりますので、近畿地方では大阪支社に対応本部を置きコロナウイルス感染者の火葬対応について指示、派遣を行っております。近畿では現在まで約 3,000 件以上、全国では約 9000 件の対応を行っております。

今回のコロナウイルス感染症の蔓延はまさに大災害だと認識しています。

コロナウイルス感染症含む事業継続計画の策定

五輪では、9 年前に感染症蔓延時の事業継続計画を策定しており、それに乗っ取り感染者の方の火葬対応は大阪支社対策本部より火葬業務員を派遣し行って参りました。職員への感染を防ぐことで事業の継続性を担保してまいります。

◆対策備蓄品

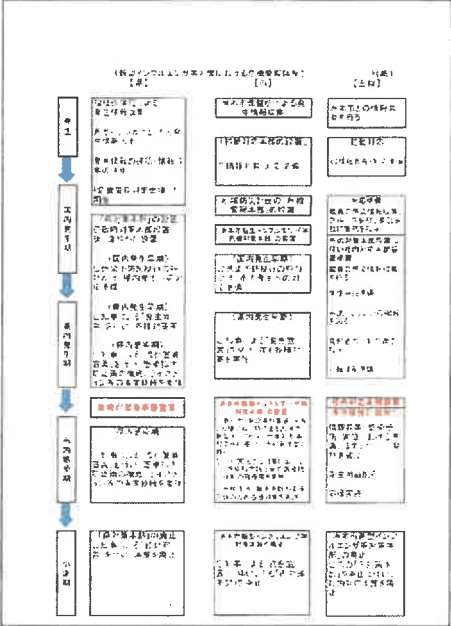
品目	備考
マスク	全国配布備蓄 1 億枚以上
消毒液	5,000 ℓ 以上
タイベックス 3 型	防護服大阪支社 200 着

利用者の感染防止策

施設は日々大勢の方が利用する施設であるため、間接接触での感染防止策としてフロアーの消毒を行います。

また、出入口 2 か所には非接触の体温計、アルコール消毒液を設置し感染防止を行っています。

◆感染症事業継続計画内対応フロー



◆アルコール消毒液



◆感染者火葬対応防護服

◆スタンド型非接触体温計



(3) 犯罪防止への取組み

利用者の安全・秩序維持のための適切な対応方法

- 毎朝ミーティングを実施し、危機管理マニュアルに基づいた業務の基本及び当日の注意事項の確認を徹底し、全従業員が統一した認識を持って業務にあたります。
- 開館後は、職員が常に連携、情報を共有し、施設館内外を定期的に巡回し、不審者・不審物・不審車両・設備の不良状態等、不測の事態の早期発見を図ることにより事故がないよう努めます。
- 全従業員は、利用者サービス向上の意味合いも含め「何かお困りでしょうか」「何かお探しでしょうか。」等、失礼のない範囲で声をお掛けすることを心掛け、結果的に不審者等の発見にも繋げて利用者の安全・財産の保全・秩序維持・サービスの向上を図ります。

(4) 緊急時の対応

緊急事態発生時又は発生が予想される場合における常時連絡可能な体制

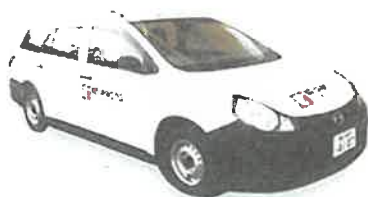
火葬場施設の運営は緊急時でも遅滞は許されないため、当グループは土曜・日曜・祝日も職員が交代制で必ず出勤・待機して常時連絡可能な体制を取っています。

且つ不測の事態に備え、危機管理マニュアルに基づいた緊急連絡体制表（携帯電話番号も含む）を作成し、関係者へ周知徹底・事務室への掲示・随時訓練する等により、緊急時にも素早い対応を実施します。

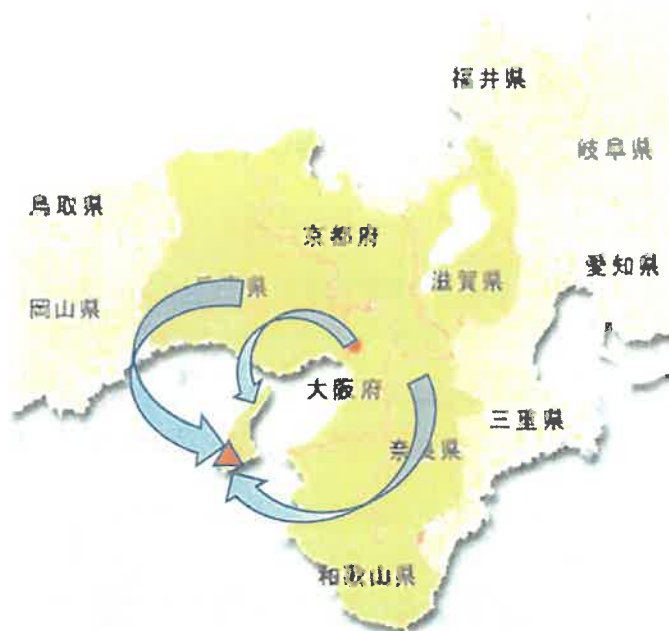
緊急時における連絡体制・方策

- 営業管理部員、技術部員は 365 日 24 時間携帯電話を携帯しており、緊急時においても迅速な対応が取れる体制を整えております。
- 火葬場管理運営において火葬炉設備は重要なハード部分となります。日常の保守管理は機器を熟知した現地職員が着実に行いますが、万一現地職員のみでは対処できない機器トラブルが発生した場合は、宮本工業所大阪支社（豊中市）が全面的にバックアップする体制を確立しております。
- 宮本工業所大阪支社は近畿 2 府 4 県の火葬炉納入実績から保守管理、修繕工事等を承り、アフターサービスを担当する技術・工務部員 9 名が工具、備品を積載したサービスカーで常時域内を巡回しています。
火葬炉に緊急の事態が発生した場合は、休日、夜間でも緊急連絡網による連絡を受け、火葬炉メーカーは最寄りの技術員が現地に急行する体制を取っており、同時に弊社営業管理部員も連携出勤し早期の解決、復旧が行われます。

◆宮本工業所サービスカー



◆緊急出動動力盤点検



- | | |
|---------------|-----------|
| ◆大阪府 | ◆奈良県 |
| ・飯盛事業所 | ・奈良市事業所 |
| ・茨木市事業所 | ・平群町事業所 |
| ・池田市事業所 | ・王寺町静香苑 |
| ・泉大津市事業所 | ・橿原市事業所 |
| ◆兵庫県 | ◆京都府 |
| ・西宮市事業所 | ・宇治市事業所 |
| ・伊丹市事業所 | ・福知山市事業所 |
| ・川西市事業所 | ・綾部市事業所 |
| ・神戸西神事業所 | ・舞鶴市事業所 |
| ・加古川市事業所 | ・京都市事業所 |
| ・加古郡事業所 | ◆和歌山県 |
| ・高砂市事業所 | ・五色台聖苑事業所 |
| ・姫路市事業所 | |
| ・小野加東事業所 | |
| ・丹波篠山市事業所 | |
| ・丹波市事業所 (2ヶ所) | |
| ・朝来市事業所 | |
| ・洲本市事業所 (2ヶ所) | |

合計 121 名配置

緊急応援体制

病気・事故等により現地従業員に欠員の恐れが生じた場合は、大阪支社に配置している営業管理部員 3 名、業務部 1 名及び支社管轄内 29 施設の火葬場に従事する 121 名の職員から選抜し、貴市火葬場においても即座に業務対応可能な応援要員を派遣することができます。

即業務対応可能な人材を多数抱えているため、緊急時においても業務に支障をきたすことのないスケールメリットは、五輪の強みの一つです。

VI 施設・設備の維持管理



(1) 施設・設備の管理体制

維持管理業務に関する基本的な考え方

弊社が「斎場施設の維持管理業務」により培った永年の経験、ノウハウを活かし、十分に反映させながら、より安全・安心・快適に利用して頂ける施設づくりを進めていきます。

施設の適切な維持管理について

施設の維持管理業務は高砂市の大切な財産である斎場を、「安定した継続的運営」且つ、「施設が持つ機能を最大限に引き出せる状態を保持」する事が目的であり、更に、利用者の「安全性と快適性を確保」した施設づくりを行う事を目的とします。

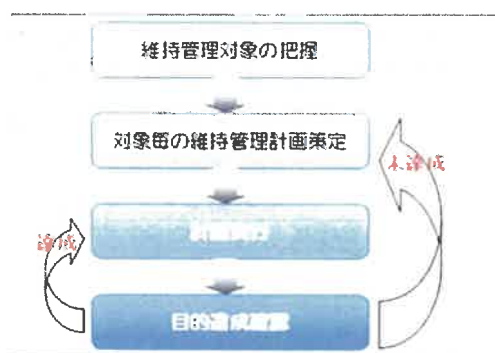
維持管理に係る予測と計画

斎場は、利用者にとって機能を止めることが許されない施設であり、施設及び、設備の故障やトラブルを未然に防止することを基本とした各種日常点検、各種定期点検等が必要になります。

利用者が安全且つ、快適に利用できる清潔な空間を維持し、施設の長寿命化を図る堅実な「維持管理計画書」に基づいて実施します。

維持管理計画に基づいた作業の実施

- 関係法令や仕様書を遵守した上、施設の特性に合わせた維持管理業務計画書を毎事業年度の開始前に作成し、確実に業務を実施します。
- 計画的に業務を実施することで、予防保全に繋げ、経年劣化に伴う故障を低減し安全な施設管理をします。



(2) 施設設備の適切な維持管理への取組み

日常保守点検

安全、安心、快適な施設環境を維持するために「日常点検」「定期点検」を実施します。

日常点検項目	点検事項	点検頻度	点検者
巡回警備点検	施設警備、防犯、安全管理確認	毎日	総括責任者 施設責任者
建物設備点検	建築物、設備機器異常、安全確認	毎日、始業前	総括責任者 施設責任者
火葬炉設備点検	火葬炉設備始業前点検、安全確認	毎日、始業前	施設責任者 一般職員
館内清掃	ゴミ、汚れ、廃棄物処理	毎日、始業前	一般職員
警備	不審物、危険物、安全確認	毎日	警備職員
その他の点検	消耗品、備品	毎日	事務職員

建物設備日常点検

- 弊社では定期点検とは別に施設内の建築設備点検として、日常的に施設巡回警備を実施します。
- 日頃の「多分・確か・恐らく」といった曖昧な点や思い込みをなくし、施設の状況を確実に把握するために「点検実施チェック表」を作成し、項目ごとにチェックを行い、異常がなければチェック表に良好であるといった「○印」を記入するものとします。
- 異常があった場合は速やかにその原因を調査し、その対策を立案した上で原状復帰するよう実施します。その際は立案内容を貴市へ報告し許可を得るものとします。

	点検箇所	点検項目
内部	壁	ひび割れ、結露、破損、目地切れ
	床	ひび割れ、浮き、剥がれ、汚れ、
	天井	ひび割れ、変形、破損、漏水
	建具(窓扉)	歪み、がたつき、開閉動作、軋み
	自動ドア	開閉機能、センサー不良、調整
	防火戸・排煙窓	歪み、がたつき、開閉動作、軋み
	階段	ひび割れ、スリップ状況、破損、
	家具・備品	がたつき、破損、剥がれ、汚れ等
	重点	タイル・カーペット・クロス・板床

	点検箇所	点検項目
外部	屋根・柱	屋根材の腐食、錆、排水、漏水
	アスファルト防水	腐食、剥がれ、排水状況
	壁・目地	変形、目地切れ、エフロレッセンス
	建具(窓扉)	歪み、がたつき、開閉動作、軋み
	自動ドア	開閉機能、センサー不良、調整
	門扉・金物類	取付状況、錆、がたつき、開閉状況
	車寄せ(庇)	排水状況、腐食、塗装、破損
	外床・外構	ひび割れ、沈下、排水、詰まり
	重点	防水層・目地・塗装・ひび割れ

◆建物内部、外部の日常点検項目（一例）

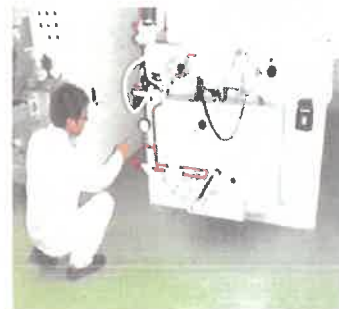
火葬炉設備日常点検

- 火葬施設において、火葬炉設備は最も重要な基幹設備であるため重点的に日常点検を行います
- 点検に当たっては当グループの関連企業である火葬炉メーカーの使用する「火葬炉設備点検マニュアル」に基づき実施します。
- 点検マニュアルは施工メーカーが監修しているため、高度な専門性と実効性の高いものとなります。
- 必要に応じて火葬炉メーカーから専門技術員を派遣させ、研修を兼ねた火葬炉設備保守点検が実施可能です。

① 始業点	各計器読みの確認、始動状況の確認、燃料残油量の確認、燃焼実施点検、他
② 稼働時	炉設備・空調設備・油槽設備の状況確認調整
③ 稼働終了	炉内清掃、炉内状況・附属設備他の異常有無の確認、簡易補修の実施
④ 各機器の月次点検	炉設備等の作動確認、点検補修、記録、他
⑤ メーカー点検	総合点検、調整、補修等へのサポート、他



◆燃焼状態確認調整



◆燃料供給状態確認

日常館内清掃

- 会葬者に安らかな気持ちで故人を送り出せる空間を提供するため、常に清潔な状態に保つことを心掛けて清掃業務に当たります。
- 清潔で美観に配慮した日常清掃を実施し、通常、施設利用者の目に付かない場所であっても（炉室、操作室、事務室等）徹底した清掃を行い、施設全体に渡って清掃美化を実施します。
- 霊柩車の車寄せ、エントランス周り等の館外においても、利用者が気分を害する事がないよう定期的な清掃を行います。
- 館内外ともに施設利用者が来館されるまでに全て完了させます。

(3) 効率的な維持管理を実施するための考え方

効率的な維持管理の方策

高度な専門性を有する維持管理については、外部専門機関（地元優先）などを選定し、計画立案時より具体的な維持管理手法を求めます。

安心で効率的な外部委託



高度な専門性・技術

GORIN

維持管理の実施と管理の方策

- 年度当初に維持管理計画書、修繕計画書を作成いたします。
- 保守点検の実施における確認及び、記録管理は、責任者（場長）の範囲において行います。
- 各点検報告書は実施月の翌 10 日に、市へ報告、提出します。
- 点検報告書の内容に基づいて、修理、改善の方策を検討し、市へ報告、協議を行いながら「修繕計画書」に加えて優先順位の高いものより実施します。

経費の縮減について

しかし、五輪はコストダウンを図るだけでなく、指定管理者の責務として長期的に安心・安定・安全な運営管理を目指し必要と思われる部分には相応の経費を掛け、適切な施設管理を実施します。

- 日頃の運営の中で施設・設備・火葬炉設備の長寿命化対策を行う事で高額な修繕の発生を防ぎ、また、大規模改修費用の縮減に繋がります
- 光熱水費の縮減は環境への配慮の観点から指定管理者として取り組むことが当グループの責務と考えております。
職員に定期ミーティング、朝礼などで日頃から意識をしていただく様に指導を行います。
全国で指定管理者の運営を行っている中で、新たな有効策が見いだせた場合には、積極的に取り入れる事で貴市の財政負担軽減に貢献いたします。

複合的な業務による効率的な人員配置

職員は、特定の業務を行うのではなく、全ての職員が全ての業務を行えるマルチスタッフとし効率的な業務で経費の縮減をいたします。

職員への経費縮減意識の指導

職員には「指定管理料は市民の皆様が納税した税金で成り立っている」ことを認識して頂き、経費縮減の意識を継続的に指導いたします。

● 消耗品については、無駄な在庫は持たず適正な節約対策を実施します。

南あわじ市

- ◆維持管理経過報告
- ◆修繕計画経過報告
- ◆点検・修繕報告書を
翌月 10 日に提出

南あわじ市新火葬場
責任者

- ◆維持管理計画に基づき実施
- ◆修繕計画に基づき実施
- ◆確認、記録、保管
 - 日常点検
 - 月次点検

- ◆計画に基づき保守点検を実施
- ◆計画に基づき修繕を実施
- ◆修繕の見積依頼
- ◆修繕計画書への検討
- ◆調査・報告書の確認

外部委託機関

GORIN

光熱水費の縮減

五輪は省エネ対策を実施し光熱水費の縮減に取り組めます。また、指導を行う者は財団法人省エネルギーセンターが行う「エネルギー管理講習の修了者」が管理指導を行います。

燃料の縮減

火葬燃料の灯油については、社内の「火葬業務コーディネーター」資格者が燃焼効率を意識した適正な火葬方法を職員に指導し火葬中のこまめな状況管理によって消火のタイミングや火力調整によって節約いたします。

火葬炉設備の燃料供給器機の調整確認はグループ協力企業の宮本工業所の技術員が行います。また、グループ企業のメリットを活かし宮本工業所技術員による燃焼効果向上などの定期研修を実施します。

職員による緊急修繕・簡易修繕の実施

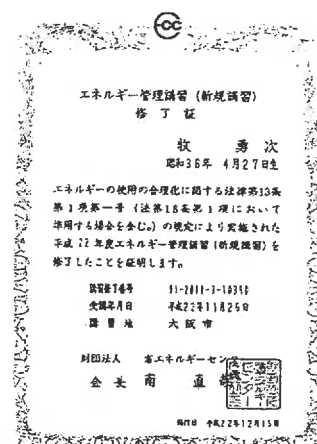
配置している職員は宮本工業所の火葬炉設備に精通している職員であります。定期的な点検、各設備の分解清掃などの技術を有しています。

当グループはグループ企業の宮本工業所の指導の元特許に係わる箇所の調整も行え、緊急修繕、簡易修繕が行えるノウハウも有しており、修繕費の縮減、設備の延命化にも貢献が叶います。

火葬炉設備は宮本工業所と連携し中長期の修繕計画を策定し、オーバーメンテナンスを防止しつつ安定稼働を担保することで、貴市の財政負担の軽減に貢献します

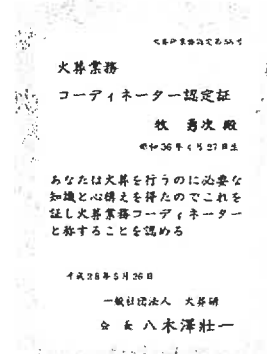


【技術者による燃焼効果指導】



エネルギー管理講習修了証

◆職員による簡易セラミックの補修



火葬業務コーディネーター認定

(4) 外部委託に係わる市内発注の考え方

専門的技量を要する点検業務の外部専門機関

より質の高いサービス（業務遂行能力）の追及を図っていく過程で、斎場の維持管理業務は非常に高い専門能力を必要とします。

そこで豊富な経験と実績を有する外部の専門機関に委託し専門的能力を用いて、維持管理計画の遂行、利用者へのサービス提供、トラブルの未然防止を行い安全、安定的なサービス提供を行います。同時に経費の縮減にもつながります。

地元企業を優先とした委託

- 専門分野における業務の再委託業者については、市内業者を優先とすることで、更にレスポンスの高いサービス（業務遂行能力）が得られ、万が一のトラブル時も早急な対処が叶うものと考えます。貴市においても、地元企業育成及び、地域の活性化の一助になるものと考えます。
- 指定管理者として、全ての業務を弊社で完遂することが理想ではありますが、総合的に検討した結果、「より質の高いサービスの提供」を目指すため、専門的な技量を要する業務については外部専門機関等に委託するものとします。

再委託業務

再委託業務は概ね 15 社

設備点検業務	● 電力設備等保守点検 ● 受水槽保守点検 ● 自家用発電機設備保守点検 ● 火葬炉設備保守点検 ● 浄化槽維持管理点検	● 消防設備保守点検 ● 自動ドア保守点検 ● 地下タンク保守点検 ● 給水設備管理
設備作業業務	● 公害測定業務 ● 清掃業務（定期清掃）	● 機械警備保障業務 ● 庭園管理業務
その他再委託	● 残骨灰処理業務	● ごみ処理業務

委託業者の選定方法

市内の企業であることを優先とし、豊富な実績または、高い技術力を有していることを第一条件とし、施設の特徴から考慮して社員教育が行き届いていること、及び、経営状態が安定していること、社会的処罰等を受けていないこと等を選定基準とします。

維持管理業務に関して、施設の機能性を十分把握した上で、各委託機関との連携体制を図り、安定した施設管理を行ってまいります。



(5) 上記以外で特別に記載する事項

施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出、処理について

- 施設内で生じた廃棄物については貴市の分別排出計画に従い、可燃ごみ・廃プラスチック・カン・ビン・吸殻の区分で分別し、サービスタイド内にあるごみ庫に一時保管します。
- 搬出、処理についても弊社の責任において市内の優良業者を選定し、適性を実施します。

備品管理

- 備品管理については貴市指定の「備品物品等一覧」に従い、管理簿を整備し報告を定期的の実施します。
- 責任者及び代理者の 2 名を「備品管理責任者」とし、チェックリストを活用して二重のチェックを行い備品の管理を徹底します。
- 貴市の財産である備品等については全職員が管理を徹底し、破損、損傷等がないよう留意しながら使用します。
- 万一、貴市所有備品を破損・損傷等した場合には貴市へ現状を報告し、五輪が責任と誠意を持って同品もしくは同等品を手配・整備します。



VII 自主事業に関する事項

(1) 自主事業について

サービス向上と利用促進

誰もがご理解されますように、斎場の利用者は心身共に不安定な状態で来られる方もおり、些細なことでも感情的になられる場合もあります。

そのような心情に配慮し少しでも安らぎを提供できるように飲料用自動販売機の設置を南あわじ市の福祉団体と相談を行い利益分については貢献を行いたいと考えます。



骨壺の販売

遺族の方で収骨時に分骨を希望される方のために骨壺の販売を致します。



◆飲料用自動販売機の設置

- ❖ 自主事業で得た利益の中から、斎場施設の維持管理及び、利用者への利便性に反映できる備品等へ還元します。

骨壺販売収支計画

骨壺販売	R5 年度	R6 年度	R7 年度	R8 年度	R9 年度
販売目標個数	50 個	50 個	50 個	50 個	50 個
販売目標金額	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円

VIII 申請者の経営基盤

1



(1) 財務諸表等による経営分析

経営状況

五輪の主たる事業は斎場の管理事業、火葬業務受託であり、設立から現在に至るまで安定した売り上げを維持し 2022 年 3 月の決算では 4,565,488,197 円の売上となっています。

契約の多くが複数年の契約であり、発注者のほとんどが地方自治体であるため、売掛債権の担保に関するリスクは極めて低く、安定的な事業の継続を見込むことが可能です。

また、1 年間の売り上げが年度開始前にほぼ確定せれるため、計画的に、安定的に事業を運営することが可能となっております。

斎場管理・火葬業務受託の受託施設数は毎年拡大をしており、その他 15 年～20 年の運営を行う PFI 事業、DBO 事業などの受託も増えています。近隣では奈良市立斎場「旅立ち杜」は DBO 事業で 15 年間の運営が 4 月から開始されました。

このような複合企業体の事業に参加できるのは安定的な財務基盤があり長期に渡って経営が担保できる体制が整っているからと考えております。



自令和3年4月1日 至令和4年3月31日

株式会社 五輪

✓ 損益計算書

売上高

4,565,488,197

売上原価

4,141,681,046

売上総利益

424,275,526

販売費及び一般管理費

給料

16,800,000

福利厚生費

6,353,108

消耗品費

76,758,156

自動車費

10,762,031

保険料

2,216,566

運賃

263,102

通信費

13,262,410

事務消耗品費

14,258,967

公租公課

9,003,685

雑費

28,451,453

賃貸料

10,082,392

減価償却費

1,578,000

その他費用

11,683,753

(合計)

201,473,623

営業利益

222,801,903

営業外収益

537,483,657

営業外費用

4,898,157

経常利益

755,387,403

特別損失

税引前当期純利益

755,387,403

法人税・住民税及び事業税

52,383,700

当期純利益

703,003,703

事業全体の利益である経常利益は 755,387,403 円で、経常利益率は 16.5%を確保できており、安定した利益を計上できております。



事業者の経営状況

公共施設の委託会社として、安定した業務の提供は基より、安心・信頼して
頂ける財務体質の健全化により、安定した経営基盤を築いております。

✓ 貸借対照表

令和4年3月31日現在

株式会社 五輪

(資産の部)		(負債の部)	
流動資産	(2,052,283,374)	流動負債	(482,118,029)
現金預金	1,524,399,341	未払費用	341,097,025
売掛金	510,619,195	預り金	19,212,125
その他流動資産	20,124,838	その他流動負債	121,808,879
貸倒引当金	△2,860,000		
		固定負債合	(1,600,000,000)
		長期借入金	1,600,000,000
		負債合計	2,082,118,029
固定資産	(5,407,261,179)	純資産の部	
有形固定資	(6)	株主資本	(5,379,303,358)
車両運搬具	4	資本金	(20,000,000)
什器備品	2	利益剰余金	(5,359,303,358)
無形固定資	(681,234)	利益準備金	5,000,000
電話加入権	681,234	その他利益剰余金	(5,354,303,358)
投資その他の資産	(5,406,579,939)	別途積立金	4,600,000,000
投資有価証券	5,405,787,349	繰越利益剰余金	754,303,358
長期前払費用	165,590	純資産合計	5,379,303,358
その他投資等	627,000		
繰延資産	(1,876,834)		
繰延資産	1,876,834		
資産合計	7,461,421,387	負債・純資産合計	7,461,421,387

令和4年度の貸借対照表により、弊社の資産合計は 7,461,421,387 円 となり、自己資本率は 72.1% となっております。

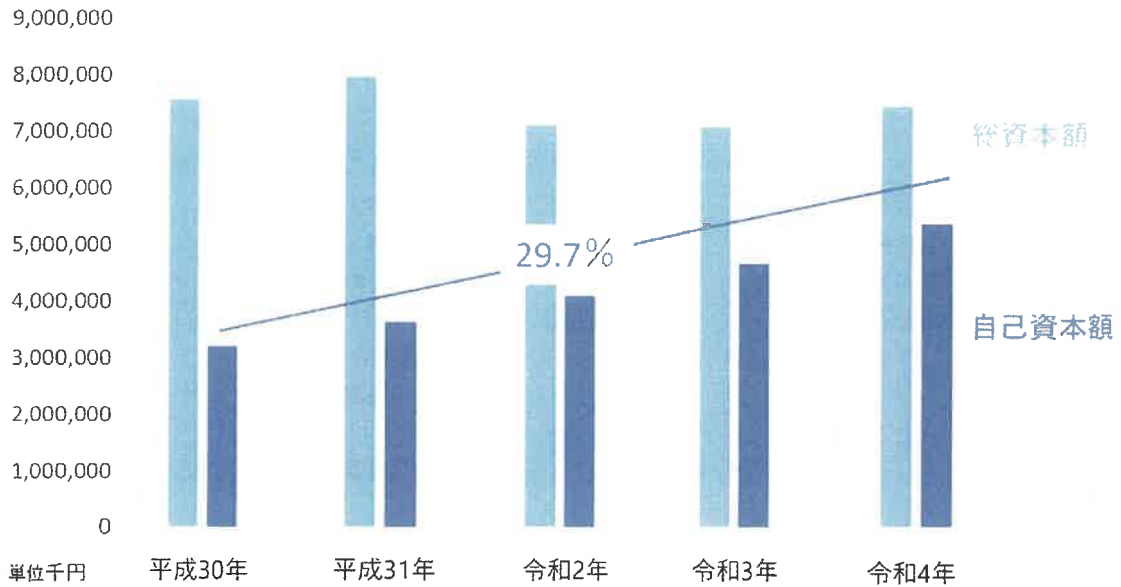


■ 資本と利益の推移

自己資本比率

自己資本額は、平成 30 年より 29.7%上昇しております。

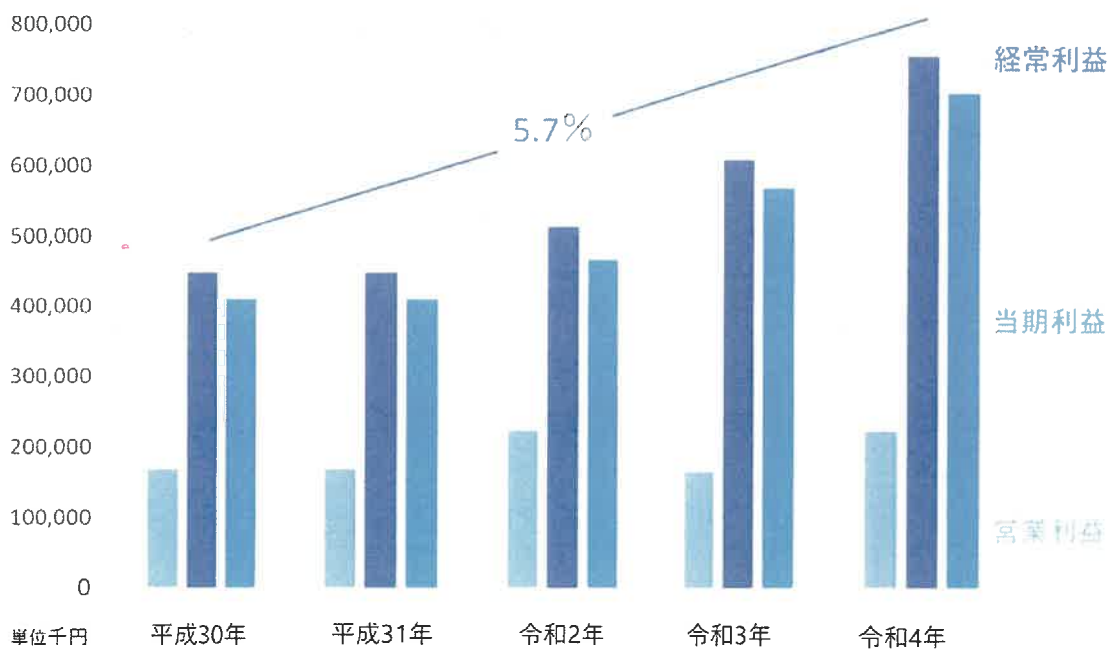
自己資本比率の推移



経常利益率

経常利益に関しては、平成 30 年より 5.7%上昇しております。

経常利益率の推移



(2) 金融機関や出資者からの支援体制

弊社は安定した経営を継続しており、借入金無しの経営を行っておりますが、事業期間の履行保証などはメインバンクの銀行保証で担保して頂く体制を整えております。



IX 個人情報及び情報公開に関する事項



(1) 個人情報の保護に関する具体的な取組み

個人情報保護等

〈個人情報の保護に関する必要な措置について〉

- 「南あわじ市個人情報保護法」の“自己に関する個人情報の開示、訂正等を求める市民の権利を保護すると共に、個人情報の適正な取扱いに関し必要な事項を定める事により、個人の権利利益の保護を図りもって市民の基本的人権の擁護と信頼される市政を推進する”という目的を踏まえ、個人情報の守秘義務・保護責任に対し営業管理部員等による教育・研修、定期検査、職員チェックシートを用いて管理を実施し、全職員その重要性を認識させ業務に取り組みます。

- 弊社の規定にある「従業員に関する個人情報保護規定」についても全従業員に周知を図ります。

〈リスクマネジメント〉

責任者を「個人情報管理責任者」とし、マニュアルや研修を通じて従業員へ周知徹底し、リスクマネジメントの徹底を図ります。

〈従業員以外の入室禁止〉

個人情報に触れる機会が多い事務室・炉室・制御室等には部外者の入室を禁止します。

〈整理整頓〉

個人情報保護のために各種データの整理整頓を実施し、鍵付き棚での保管・書類の持ち出し禁止等、管理を徹底致します。

〈破棄手順〉

破棄時にはシュレッダーにかけ個人情報の記された用紙は再利用しない事を原則とし、デジタル媒体ハードディスク自体の破棄に当たっては、物理的破壊するか専用ソフトを使用しデータを完全に消去します。

〈退職後の機密保持〉

入社時に個人情報に関する誓約書を交わし〔退職後の秘密保持義務〕を約束していただきます。



◆個人情報保護に関する教育研修



◆ シュレッダーによる破棄

個人情報研修

名称	個人情報保護に関する基礎研修	個人情報保護に関する専門研修
研修時間 / 実施時期	約 1 時間 / 入社時	約 2 時間 / 毎年 6 月頃
実施者 / 対象者	弊社営業管理部員 / 新入社員	弊社営業管理部員 / 全職員
概要	個人情報保護法と情報漏洩の基礎を学び、斎場施設における管理方法を指導。	「個人情報保護」をコンプライアンスに対する意識に絡めながらリスクの明確化、リスク発生時の対応方法と防止策を具体的に研修指導。
目的	・個人情報保護の基礎知識習得。 ・個人情報の取り扱い基礎習得。	・火葬場施設の現状把握。 ・個人情報保護の意識、取り組みの意識確認。 ・個人情報保護の対策指導。
内容	1, 個人情報保護法のあらまし ① 個人情報保護法の背景と目指すところ。 ② 保護すべき個人情報とは。 ③ 個人情報保護法を守るために課される義務。 2, 個人情報漏洩の現状 ① 個人情報に関する世の中の動き。 ② 個人情報漏洩の経路と実情。 ③ 利用者から求められる信頼とは。 3, 火葬場における個人情報の取り扱い ① 火葬場施設において個人情報を取り扱う業務。 ② 紙媒体の処理方法、口頭での対応方法、パソコン上での取り扱い方法。	1, 火葬場施設における個人情報の明確化 ① 何が個人情報にあたるのか？ ② 明確化した個人情報を確認することで保護意識の向上をはかる。 2, 個人情報漏洩の現状確認 ① 個人情報に関する世の中の動き。 ② 個人情報漏洩の経路と実情。 ③ 利用者から求められる信頼とは。 3, 個人情報の保護に関する法律 ① 個人情報保護に関する法律の趣旨。 4, マネジメントポイント ① リスクの明確化。 ② 緊急時の対応方法。 ③ リスク発生時の対応ポイント。 5, トラブル、リスク検証。 ① 課題を基にトラブル、リスク。

● ISO 27001（情報セキュリティ）認証取得
火葬場は個人情報の取り扱いが必要な重要な施設です。弊社は ISO27001（情報セキュリティ）の認証を頂いており、情報資産の保護を的確に行い、市民からの信頼いただける様に情報漏洩防止の体制を整えています。そもそも ISO27001（ISMS 認証）は、国際標準規格および日本工業規格に準拠した取り組みです。また、対象となる領域も異なり、ISO27001（ISMS 認証）は、全ての情報資産であるのに対して、プライバシーマークは個人情報に特化しています。

ISO 27001 認証証



(2) 情報公開に関する具体的な取組み

- 公開等に文書、書類、図面、仕様書などの重要書類は鍵の付いている書棚で保管
おりますが、情報公開の申請があった場合は枚方市様と協議の上、個人、一定の企業が
権利、利益が害されない事を双方で確認し、市民の皆様に積極的に公開の協力を行い、施設
運営の透明性を確保します。また、個人の知る権利を損なわないよう注意を払いながらも、個人情
報に該当するものが安易に公開されないことがないように慎重に取り組んでまいります。
- 指定管理者として新たに情報公開規程を策定し、情報公開の求めに適切に対応できる体制を整えま
す。
- 指定管理者として作成文書の保管期間、管理体制、整理保存方法、廃棄方法等を明確に定めます。
電子データも同様の取扱いとし、「分かりやすいデータ管理ルールを作成」と「データ保護（流失、
紛失の防止）」に取り組めます。

<情報公開の実績>

- 斎場施設の指定管理者として情報公開請求は多数の実績がありますが、各自治体または外部機関が
実施する監査やモニタリングにおいて、指定管理者が管理する書類等の作成や保管、廃棄に関する
確認を受けた際、全ての監査において適正との評価を受けています。



X その他に関する事項

(1) リスクへの対応

リスク分担表でのリスク回避

リスク分担表一部抜粋

物価変動リスク	・インフレ・デフレ等のコストに対してのリスクは、定期的な収支計画のモニタリングを実施し物品等の金額高騰はあらかじめ備蓄を行います。 ・委託費・外注費の高騰時は仕様範囲などを含め市と協議を行い運営に支障をきたさない様にいたします。
人件費リスク	・人件費の変動によるリスクは本社が対応した適正な積算であり、今後の 5 年間での変動に対応ができるものと考えますが、物価変動時は市と協議を行い適正な人件費を維持いたします。
金利変動リスク	・指定管理事業における管理料は各事業所の単独管理となります。 今回の事業においても管理料での運営となりますので、金利を含めた計画とはいたしません。

上記の様な様々なリスクがありますが、貴市とのモニタリングを通じて情報共有を常に行い、協議しリスクの回避を行実施します。

また、管理運営に係る運営の中での事故、施設の損害、設備の損害等は指定管理者賠償損害保険に加入し備えます。(上限額対人 10 億円・物損 5,000 万円)

運営でのリスク回避

五輪が有する類似施設の管理運営から得た経験とノウハウに基づき、リスクを様々な角度から分析して事前防止策と事後対応策を講じ、利用者の安全・安心を確保します。

- 毎日朝礼、終礼を実施し、業務の基本及び当日、翌日の業務予定等、確認事項を全員が把握すると共に、当日のリスクをあらかじめ抽出し、職員全員に周知してリスク回避を行います。また、チェックシートに基づき始業前点検・終業後点検・巡回点検等を実施して施設内外の安全確認を確実に実施し建物、設備のリスク回避を実施し、シートを記録保管します。

- 設備の不具合を早期に発見または予防するため、館内の巡視を頻繁に行います。

- 日頃から不審物を発見しやすいよう整理整頓を心掛け、避難や防災設備の作動の障害になる場所に物を置くことは厳禁とします。

◆朝礼での情報共有



- 緊急時の連絡先、応急措置等をまとめた危機管理マニュアルを作成し、貴市に書面をもって報告すると共に、事務所及び制御室等に掲示し、従業員に周知徹底します。

- 緊急時に迅速に対応できるよう、AED 等を日常的に点検すると共に、全ての従業員に操作方法を習得させております。

- 常時から緊急時の役割分担や連絡系統等をマニュアルにて明確にすると共に、定期的に防災教育・訓練を実施します。



◆防災訓練

- 利用者の安全を確保するため、事故など危険が想定される箇所においては立ち入り禁止にするなどの措置（立ち入り禁止の表示等）を講じます。

(2) 地域活動への参加、貢献に具体的な取組み

地域ボランティア活動への参加

地域に密着した斎場運営管理を行いたいとの願いから、地域で行われる各種イベント、清掃活動、ボランティア活動等にも積極的に参加しています。

今後、定期的なボランティア参加の他に、日常的な斎場周辺地域の清掃活動にも取り組んでまいります。



◆地域祭のボランティア活動



◆地域の清掃活動



(要項様式7号)

収 支 計 画 書

項目		年度	R5	R6	R7	R8	R9	合計	備考
収入	指定管理料		33,105	31,915	31,915	31,915	31,915	160,765	
	その他								
	自主事業収入		50	50	50	50	50	250	
	収入合計		33,155	31,965	31,965	31,965	31,965	161,015	
支出	人件費		23,364	23,364	23,364	23,364	23,364	116,820	
	需用費	消耗品費	1,250	1,200	1,200	1,200	1,200	6,050	
		修繕費	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000,000	
		その他	150	150	150	150	150	750	印刷費
	役務費		456	456	456	456	456	2,280	
	施設管理費	保守管理	3,223	3,223	3,223	3,223	3,223	16,115	
	その他		3,712	2,572	2,572	2,572	2,572	14,000	
	自主事業費		0	0	0	0	0	0	
	支出合計		33,155	31,965	31,965	31,965	31,965	161,015	
収支差額			0	0	0	0	0	0	
累計収支額			33,155	65,120	97,085	129,050	161,015	161,015	

【収入増に向けた取組み】

施設の特性上、多様な物品などは販売できませんが、利用者の満足度向上の一つとして
 急な分骨希望者向けに骨壺の販売をいたします。
 自販機の設置を実施いたしますが、福祉団体への依頼を行い利益分は地域福祉に貢献します。

【経費縮減に向けた取組み】

燃料では燃焼監視、操炉を行い縮減に努めます。
 電気使用に関しては利用者の居ない場所などをこまめな消灯を行い縮減に努めます。
 火葬炉の軽微な修繕費は職員が行い経費を縮減します。
 敷地内の除草は職員が行い経費の縮減を行います。

(注1) 単位は『千円』、会計年度は4月1日から翌年3月31日とします

(注2) 『施設管理費』には、『保守点検』、『維持管理費・業務委託費』等を記入してください

(注3) 『役務費』には、『通信費』、『広告料』、『手数料』、『保険料』等を記入してください

(注4) 『指定管理料』については管理業務実施の対価として指定管理者が受け取る額を記入してください

(注5) 収支の各項目の内訳明細資料を添付してください

南あわじ市新火葬場（仮称）

指定管理者基本協定書（案）

令和5年4月1日

南あわじ市

南あわじ市新火葬場（仮称）
指定管理者基本協定書（案）

南あわじ市（以下「市」という。）と〇〇〇〇（以下「指定管理者」という。）とは、南あわじ市新火葬場（以下「施設」という。）管理運営に関する事業（以下「本事業」という。）について、以下のとおり合意したので、協定書（以下「基本協定」という。）を締結し、確認する。

（目的）

第1条 基本協定は、市と指定管理者が相互に協力し、施設を適正かつ円滑に管理運営するために必要な基本的事項を定めることを目的とする。

（公共性及び民間事業の趣旨の尊重）

第2条 指定管理者は、南あわじ市火葬場条例（平成17年南あわじ市条例第191号）第1条の設置理念に基づき、適切な管理運営を行うこととする。

（管理の基準）

第3条 指定管理者は、基本協定、当該事業年度における事項について別に定めた協定（以下「年度協定」という。）、条例及び施行規則並びに関係法令、指導等に従い、本事業を実施しなければならない。

（指定期間）

第4条 基本協定による指定期間は、令和5年4月1日から令和10年3月31日までとする。

（基本的な業務の範囲）

第5条 市が指定管理者に管理を行わせる施設は、条例第2条に掲げる施設のうち南あわじ市新火葬場（仮称）（以下「施設」という。）とする。指定管理者が行う施設の管理運営の業務は次のとおりとする。

- (1) 死亡体、死産児の火葬に関する業務
- (2) 身体の一部、産汚物等の火葬に関する業務
- (3) 犬、猫類の死がいの火葬に関する業務
- (4) 火葬炉整備に関する業務（友引の日を含む）
- (5) 施設予約に関する業務（休業日を含む）
- (6) 施設の維持管理及び運営に関する業務
- (7) 施設の設置目的を達成するための事業に関する業務
- (8) 使用者の利便性を向上させるために必要な業務
- (9) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務

(施設の維持管理費等)

第6条 施設の修繕費等については、1件につき50万円(消費税含む)を超えるものについては、市と事前に協議するものとし、1件50万円(消費税含む)以下のものについては指定管理者が自己の費用と責任において実施するものとする。

2 施設の管理運営上、必要な日常経費、物品の更新、火災保険料及び傷害保険料、その他必要と認められる任意保険料に要する費用は指定管理者の負担とするものとする。

(個人情報の保護等)

第7条 指定管理者が取扱う個人情報については、南あわじ市個人情報保護条例(平成17年南あわじ市条例第17号)の規定を準用し、個人情報の漏洩、滅失又はき損の防止その他保有する個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 指定管理者又は管理業務の一部又は全部に従事する者は、当該管理業務により知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

3 前2項にかかる詳細については、別記1「個人情報取扱特記事項」に規定する。

(管理業務にかかる情報の公開)

第8条 施設の管理業務において指定管理者が取扱う情報について、南あわじ市情報公開条例(平成17年南あわじ市条例第18号)に基づき、情報公開請求がなされたときは、指定管理者は、これに協力しなければならない。

(会計区分)

第9条 当該管理運営事業に係る会計区分は、毎年4月1日より翌年3月31日までとし、独立した区分経理を行わなければならない。

(事業報告書の作成及び提出)

第10条 指定管理者は、南あわじ市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第10条の規定に基づき、次に掲げる事項を記載した規則で定める事業報告書を作成し、毎年度終了後、5月31日までに市に提出しなければならない。

(1) 管理業務の実施状況

(2) 使用状況及び使用拒否等の件数及び事由

(3) 管理に係る経費の収支状況

(4) 前号に掲げるもののほか、市長が別に定める事項

2 指定管理者は、収支に関する帳票その他事業に係る記録を整備し、常に経理状況を明らかにしておくとともに、市が必要と認めるときは、その状況を報告しなければならない。

3 指定管理者は、事業の実施に当たり、事故等が生じたときは、指定管理者の責に帰すべき事由によると否とを問わず、遅滞なく市にその状況を報告しなければならない。

(指定管理料の支払い)

第 11 条 市は本業務の対価として、指定管理者に対して指定管理料を支払う。

- 2 市が指定管理者に対して支払う指定管理料については、別途「年度協定」に定めるものとする。

(財産の管理)

第 12 条 指定管理者は、事業に係る財産を善良な指定管理者の注意を持って管理し、事業の運営に使用するものとする。

- 2 指定管理者は、市が支払う対価によって指定管理者が取得した備品については速やかに財産台帳に登載し、その状況を明らかにしておかなければならない。
- 3 指定管理者は、事業に係る財産を事業運営の目的以外に使用してはならない。ただし、市の承認をうけたときは、この限りでない。
- 4 指定管理者は、事業に係る財産の形状、形質等を変更してはならない。ただし、市の承認を受けたときは、この限りでない。
- 5 指定管理者は、天災地変その他の事故により施設に係る財産を滅失し、又は毀損したときは、速やかにその状況を市に報告しなければならない。

(市の基本協定等の解除)

第 13 条 市は、指定管理者が次の各号のいずれかに該当すると認められる場合には、指定管理者に対して書面により通知した上で、基本協定及び年度協定を解除することができる。

- (1) 指定管理者が指定管理者の責に帰する事由により基本協定又は年度協定に定める事項を履行しないとき、又は履行の見込みがないと明らかに認められるとき。
 - (2) 指定管理者が基本協定、年度協定又は関係法令等の条項に違反し、かつ、市が相当の期間を定めて催告しても、当該違反の状態が解消されないとき。
 - (3) 指定管理者が協定を履行する上で必要とされる資格の取消し、又は停止を受けたとき並びに事業実施能力が無いと判断されたとき。
- 2 市又は指定管理者は、この協定を解除しようとするときは、6 カ月前までに相手方に申し出なければならない。

(損害賠償)

第 14 条 指定管理者又はその使用人がその責めに帰する事由により、市又は第三者に対し損害を与えたときは、指定管理者は、そのすべての損害を賠償しなければならない。

(原状回復義務)

第 15 条 指定管理者は、第 4 条に定める指定期間が満了したとき、又は第 13 条の規定により基本協定等が解除されたときは、当該施設又は設備を速やかに原状回復しなければならない。ただし、市長の承認を得たときは、この限りではない。

(リスク分担)

第 16 条 管理業務に関するリスク分担については、天災・暴動等による履行不能な時は市の負担とするが、その他管理運営上の経費等の赤字に関しては、指定管理者の負担とする。

(禁止事項)

第 17 条 指定管理者は、基本協定を締結し生じる権利義務による、次の各号に該当する行為をしてはならない。ただし、市の許可を得たときはこの限りではない。

(1) 第三者に対し、当該施設の共用、転貸又はこの協定による権利を譲渡、継承若しくは担保に供すること。

(2) 当該施設の模様替え等、現状に変更を加える一切の行為

(信義則)

第 18 条 市及び指定管理者は、信義を重んじ、誠実に基本協定を履行しなければならない。

(疑義等の決定)

第 19 条 基本協定に定めのない事項及び基本協定に関し疑義が生じたときは、市と指定管理者とは誠意を持って協議を行い、これを決定するものとする。

(当該事業年度における協定)

第 20 条 この基本協定の発効により、当該事業年度における事項については、別に年度協定書を締結する。

市と指定管理者とは、この基本協定の締結を証するため、本書 2 通を作成し、双方記名捺印の上、それぞれ各 1 通を保有する。

令和 5 年 4 月 1 日

市 兵庫県南あわじ市市善光寺 2 2 番地 1
南あわじ市長 守 本 憲 弘

指定管理者