

芦屋市聖苑

平成31年度 年次事業計画書

太陽築炉工業株式会社

1. 管理運營業務の基本方針

- 会葬者・葬儀業者等への施設使用方法の的確な周知により、スムーズな運営を行うとともに、需要増に対する準備を常に行います。
- 建物の特徴と市民の習慣に対応した、真摯で真心のこもったサービスを提供することで、利用者に違和感無しに快く利用して頂ける施設を目指します。
- 経験とノウハウにもとづき、的確な火葬炉の運転管理を行うことで、公害防止保証値を確実に守り、地域住民の不安感を払しょくします。
- 周辺緑地帯の美観の維持、魚屋道の清掃や、公害防止保証値の遵守により、周辺住民に信頼され、地域に溶け込んだ運営を引き続き行います。
- 平時からの十分な準備と管理・人員体制の確保により、災害発生時でも市のすべての火葬需要に十分に対応できる体制を構築します。

2. 業務時間及び休業日

(1) 業務時間

業務時間は午前10時から午後6時までとします。ただし、ご遺族の到着が遅れる等がある場合は、延長するものとします。

(2) 休業日

休業日は1月1日を含めた10日間とし、日程については友引を基準に調整します。

定期点検等による休業の設定については、事前に市と調整を行います。

3. 法令等の遵守

(1) 設置管理条例関係等

- 芦屋市火葬場の設置及び管理に関する条例(平成16年芦屋市条例第25号。)
- 芦屋市火葬場の設置及び管理に関する条例施行規則(平成16年芦屋市規則第51号。)
- 芦屋市火葬場運営協議会に関する協定書

(2) 関係法令等

- 墓地, 埋葬等に関する法律
- 墓地, 埋葬等に関する法律施行規則

(3) その他関係法令等

- 地方自治法、地方自治法施行令、消防法、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、個人情報保護法、国等による環境物品等の調達等に関する法律、芦屋市個人情報保護条例、芦屋市情報公開条例、芦屋市行政手続条例、芦屋市暴力団排除条例、芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例、芦屋市契約規則、芦屋市財務会計規則、芦屋市公益通報の処理に関する規則、芦屋市庁舎内の防犯カメラの設置及び管理に関する要綱、芦屋市契約等に係る事務からの暴力団排除措置に関する要綱、芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領、芦屋市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン等、その他業務の履行に必要なとされる関係諸法令

4. 管理運營業務

(1) 聖苑の使用の許可に関する業務

ア 施設の使用許可等

施設の使用の許可権を有し、聖苑の目的に沿った使用を使用者に確認するとともに、使用基準に基づいて使用の公平と平等を確保します。

イ 使用申請の受付及び使用許可等

- ・ 使用許可については、火葬場条例、火葬場条例施行規則のとおり取り扱います。
- ・ 使用の受付は、電話又は電話予約システムにより行い、使用許可申請を受理後、火葬場使用許可書を交付します。

ウ 使用の制限

次のいずれかに該当するときは、その使用を許可せず、又は使用の許可を取り消し、若しくは使用の停止を命ずることがあります。

- ・ 火葬場条例又は火葬場条例施行規則に違反したとき。
- ・ 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあると認められるとき。
- ・ 聖苑の施設、設備等を損傷するおそれがあると認められるとき。
- ・ 聖苑の管理運営上支障があると認められるとき。
- ・ その使用を不相当と認めたとき。

(2) 火葬に関する業務

ア 火葬炉の運転は、炉メーカーの作成した運転操作マニュアルに従い実施し、業務遂行にあたり、事故が発生しないよう必要な措置を講じます。

イ 棺到着から火葬終了まで円滑に業務を遂行します。

ウ 収骨時間を使用者に通知し、収骨について適切な指示を行います。

エ 火葬の際には排ガス、臭気、騒音の保全目標値を遵守します。

オ その他火葬に係る業務を行います。

カ 施設特徴・地域慣習を踏まえた会葬者の心情に寄り添う接遇をします。

- ・ 炉前の接遇スタッフの重点配置と、真摯で真心のこもった接遇により、芦屋市になじみ、地域住民が違和感無しに快く利用していただける施設づくりを目指します。
- ・ 芦屋市の葬送慣習を踏まえたうえで、受入から退出まで、移りゆく会葬者の心情に寄り添う接遇を行います。

キ 豊富な火葬場運営経験をふまえた、きめ細やかな接遇サービスを提供します。

- ・ 過去の経験にもとづき、会葬者目線に立った細やかな接遇サービスを徹底し、最期のお別れの場として相応しい場所と時間を会葬者に提供します。

ク 厳粛な雰囲気の中での接遇について。

- ・ 清潔感あふれ、厳粛な雰囲気の制服を採用します。また、毎朝、チェックリストに基づいた身だしなみチェックを職員同士で行います。
- ・ 高度に自動化された清潔な火葬炉により、炉前・炉裏で同じ制服を着用し、炉前・炉裏の相互サポートをスムーズに行います。

ク 受入時における配慮について。

- ・ 交通事情等により遅れてきた葬家に対しても、待たせることなく、空き炉利用などで柔軟に対応します。

ケ 告別時・収骨時における配慮について。

- ・ 故人のお迎えは、規律正しい一礼で行います。
- ・ 告別式中の僧侶による読経や焼香の準備、ご遺族様の立つ位置等の説明を厳粛に丁寧に行います。
- ・ 柩の移動及び化粧扉を閉める際には礼拝を行い、故人の尊厳を損なわないよう進行させます。
- ・ 最期のお別れは進行を決してせかさず、ご遺族の気持ちと一緒に進行できるように心がけていきます。
- ・ 収骨の儀が執り行われる旨をお伝えし、各参列者の立つ位置を説明し、収骨の開始の承諾を得ます。
- ・ 収骨のお手伝いをさせていただき旨を伝え、骨上げの説明をします。
- ・ 骨上げの際は、ご遺族が足元の方より骨上げをしてもらい、骨が大きく骨壺に入らない場合は、体の部分の骨を砕くことを承諾いただきます。
- ・ 最後に合掌をお願いし、残ったお骨の共同埋葬を説明し、お忘れ物がないようお願いし、お見送りをします。

(3) 聖苑の施設、設備等の維持管理に関する業務

- ・ 聖苑使用者が安心して施設を使用できるように適正な状態を維持します。
- ・ 施設の安全管理を行うにあたり、点検の記録及び対応チェックリストを作成しそれに基づき、施設の点検を実施し、問題があれば迅速かつ的確に処理し、その処理結果を記録し、市に報告します。
- ・ 下記法定点検を実施します。

対象設備	管理内容	実施頻度
消防用設備	総合点検、機器点検	年1回
貯水槽水道設備	受水槽の清掃点検	年1回
地下タンク貯蔵所	地下貯蔵タンク及び地下埋設配管の漏れ点検	31年度は該当しないため実施せず。
電気設備	自家用電気工作物保安管理	日常、月次、年次
空調設備	空調設備 目視点検	3か月に1回 定期点検は31年度該当しないため実施せず。

- ・ 併せて、下記点検を実施します。

対象設備	管理内容	実施頻度
非常用自家発電設備	専門業者による精密点検	年1回
機械警備	目視点検、動作確認等	1回/日
自動扉	目視点検	1回/日

ア 修繕について

施設及び設備を定期的に点検し、不具合を発見した場合は、直ちに市へ報告するとともに、使用を一時停止又は応急措置をする等、修繕・改善の措置をとります。

ただし、修繕費が1件あたり30万円(消費税等を含む)以上の修繕は市と協議を行います。

イ 植栽の維持管理について

聖苑内及び魚屋道沿いの植栽については、年 1 回以上の除草や剪定等を行います。

ウ 日常点検・清掃について

- 火葬炉等の機能について、日常的に点検を実施すること。点検項目、点検方法は炉メーカーの作成した点検マニュアルに従い実施します。
- 日常清掃をこまめに行い、施設設備を清潔に保ちます。
- 特にトイレについては、毎日清掃を行います。
- 駐車場・車寄せは落ち葉に注意し、常に目を配り、きれいで安全に保ちます。
- 魚屋道及び隣接するハイキング道側溝は週2～3回の清掃を行います。

エ 備品について

- 備品の点検を定期的(1回/年)に行い、良好な状態を保ちます。また、不具合が生じた場合は、随時補修します。什器・備品等の修繕については指定管理者の負担で実施します。
- 貸与備品が経年劣化や破損等に伴い買い換え等の措置が必要となったときは、市に備品の状態等について報告し、30万円(消費税等を含む)未満の備品については、指定管理者が購入・負担します。30万円以上の備品が必要となった場合は、市と協議します。
- 備品の破棄等の移動が生じた場合は、市に報告します。
- 指定管理料の範囲内で購入した備品は、原則市に帰属とし、市に報告します。
- 自己の所有する備品を持ち込み、又は購入した場合は、持込備品管理簿に記載します。
- 備品台帳及び持込備品管理簿と備品を整理照合し、年1回市に報告します。

- 貸与備品の一覧は下記のとおりです。

備品名	品番	規格	数量
傘立て	コクヨ US-180N	481×320×500	1
テーブル	ウチダ PK-900 6-402-103PG	900×900×950	1
焼香台	大阪葬祭用品	900×450×750 上下引出し・下段通堂	3
写真台	大阪葬祭用品	400×200×550 黒塗製	3
香炉台	大阪葬祭用品	黒角型 9 号	3
ワゴン	コクヨ FW-PMR150NN	耐荷重 200kgf 600×400×88	1
台車	ウエスギフレッシュカー	折りたたみ式/大	1
電子レンジ	サンヨーEMO-S8-A	470×362×285	1
金庫			1
ワゴン	ライオン ED-042AS		2
車イス			1
FAX 複合機	brother MFC-L2740DW		1
引違書庫	セイコーG-36SS		1
ソファセット	コクヨ CN280	600×600×720	4
ソファセット	コクヨ CN285	600×600×720	5
ソファセット	コクヨ CN280B1	600×600×400	6
絵画			1
フラワーボックス		大:300×1200×698 小:300×900×698	2

(4) 聖苑の運営に関する業務

ア 使用料徴収業務(別途委託契約)

- ・ 徴収した使用料は、市の収入とします。
- ・ 使用料徴収時に使用者に領収書を交付します。
- ・ 帳簿を用いて使用料を整理し、徴収した使用料は、当日分をまとめて翌日に納付書により市指定金融機関に払い込みます。翌日が金融機関の営業日でない場合は、直後の営業日に払い込みます。

イ 使用料の後納、減額及び免除について

市から使用料の後納、減額及び免除の通知を受けた場合は、使用者に対して、使用料の後納、減額及び免除の措置を行います。

ウ 火葬済証明書、分骨証明書の発行に関すること

エ 火葬許可書の受理、証明に関すること

オ 火葬状況等各種報告に関すること

カ 火葬場管理者としての業務について

- ・ 火葬の申請を受けたときは、正当な理由なくこれを拒みません。
- ・ 火葬許可証を受理した後でなければ火葬を行いません。
- ・ 法第15条に規定する図面、火葬簿等の図書の管理を行うとともに、火葬を求めた者その他死者に関係ある者の請求があった場合は閲覧をさせます。
- ・ 火葬を行ったときは、火葬許可証に火葬を行った日時を記入し、署名、押印してこれを火葬を求めた者に返付します。
- ・ 法第17条に規定する前月の火葬の状況を、毎月5日までに市に報告します。

(5) その他聖苑の管理運営に関すること

ア サービスに関することについて

- ・ 公平な運営を行い、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしません。
- ・ 業務中は職務に専念するとともに、服装、言動等に十分注意し、使用者等に不快の念を与えないようにします。また、宗教上の中立を保ちます。
- ・ 業務の実施に当たっては、名目のいかんを問わず、使用者等から金品等を受領しません。

イ トラブル対応に関すること

- ・ 使用者及び近隣からの要望や苦情、トラブル等は、迅速、適切に処理し、速やかに市に報告します。
- ・ 防犯及び防火の措置をとります。

ウ 拾得物・残置物の処理に関することについて

- ・ 拾得物は拾得物の台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届けます。
- ・ 施設内に残置された自転車等で持ち主が不明であり、明らかに廃棄物と判断されるものについては処分します。
- ・ 廃棄したものかどうか疑わしい場合は14日間、撤去要請の告示(貼り紙)をした後、所有者が不明の場合に処分します。

エ 日常業務

- ・ 始業及び終了点検など、施設及び設備に係る日常の業務を行います。
- ・ 防犯上、終了時の施錠は施設建物全体を確認します。
- ・ 利用者に対し、ゴミ持ち帰りの周知徹底など、衛生環境の確保に努めます。

オ 組織体制及び人員配置等

配置職員	氏名	資格取得
管理者	赤池 周治	火葬技術管理士1級、危険物取扱者乙種4類 甲種防火管理者、普通救命講習修了 特定化学物質及び四アルキル鉛等作業主任者
副管理者	勝浦 務	火葬技術管理士2級、甲種防火管理者 普通救命講習修了
防火管理者	秋山 督雄	火葬技術管理士2級、甲種防火管理者 普通救命講習修了 特定化学物質及び四アルキル鉛等作業主任者

- ・ 職員の資質向上を図るため、研修を実施し、必要な知識と技能の習得に努めます。

カ その他施設の管理に関することについて

- ・ 市の承認なしに、施設の設備及び備品を第三者に譲渡し、転貸し、又は賃借権その他の使用若しくは収益を目的とする権利を設定することはしません。
- ・ 消耗機材等の購入、各種契約、光熱水費・通信運搬費等の支払いなどすべての事務を行います。
- ・ 施設の管理に当たっては、省エネルギー、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進、環境負荷の低減に資する物品等の調達(グリーン購入)など、環境に配慮した効率的・効果的な運営を行います。また、芦屋市環境計画等に基づき、市が聖苑のエネルギー使用量等の情報を求めるときは協力します。
- ・ 施設の敷地内に、指定管理者が通勤用の自動車駐車を設ける場合には、目的外使用許可を得て行うものとし、使用料を市へ納付します。
- ・ 業務に関する経理は専用口座を設け管理します。また、指定管理者としての業務に係る経理とその他の業務に係る経理を区分します。
- ・ 場長は毎月、市と連絡・調整のための打合せをします。
- ・ 市とともに、年に1回 近隣住民との運営協議会に参加します。

5. 自主事業等について

- ・ 物販事業等の自主事業については、本年度は行いません。
- ・ 市と協議の上、聖苑のホームページ開設を予定しています。

6. サービス向上のための取り組みについて

- ・ アンケートを利用し、利用者(ご遺族)の意見要望等の収集に努めます。アンケートは、待合ロビーに置きますが、時には管理者自ら出口付近において直接会葬者に返信用封筒付アンケートを渡し、収骨・退出段階も含めた率直な意見を書いて頂きます。
- ・ 葬儀業者を会葬者の意見の代弁者と認識し、葬儀業者用アンケート等で意見を聴取します。

- また、管理者自ら年1回市内葬儀業者に出向き、直接葬儀業者から意見を聴取し、平等利用の確保に努めます。
- アンケートの意見や苦情は、市に全て報告し、指示を仰ぎます。
- 車酔いなどで具合の悪い方へ、濡れタオルを提供します。
- 玄関マットを玄関の要所に設置し、水滴・ほこり等が侵入しない対策を実施します。
- 大雨時、床が濡れることにより、転倒する会葬者が無いように即座にモップ掛けします。
- 老眼鏡等は受付にて無料で貸し出します。
- AEDを設置し、職員は救命講習を受講して、緊急時に対応できるよう備えます。

7. 教育プログラム

- 教育リーダーによる業務確認及び指導(10月/3月予定)
- 緊急時対応の指導・訓練(10月/3月予定)
- 防災訓練(10月予定)
- 個人情報保護研修会(10月予定)
- その他外部研修(火葬技術管理士、火葬場管理者研修会、救命講習等)
時期、人選などはその都度、検討します。

8. 事業報告書

年度終了後、30日以内に下記に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、提出します。

- 業務の実施状況及び使用状況
- 使用料及びその他の収入の実績
- 管理運営経費の収支状況
- 自主事業の実施状況及び収支状況

9. 収支計画（消費税 9/30 迄 8%、10/1 以降 10%を含む。）

（金額：千円）

項目	金額	積算根拠等
(収入)		
指定管理料	23,900	
計 (A)	23,900	
(支出)		
○人件費等		
・人件費	15,240	給与・賞与・交通費・社会保険・福利厚生
・事務費	280	事務消耗品・支払手数料
・一般管理費 (24.0%)	4,219	本社経費・研修費
・その他	480	施設賠償責任保険・租税公課・レンタル
小計	20,219	
○維持費等		
・設備保守・点検	1,492	警備・消防・電気
・消耗品費	1,130	架台・セカール・温度センサー・焼香炭・灰
・役務費	196	電信電話料
・修繕費	330	施設修繕・設備修繕・物品修繕
・清掃・植栽等	533	貯水槽・清掃・植栽・残骨灰
・その他	0	
小計	3,681	
計 (B)	23,900	
収支差額 (A) - (B)	0	