

平成 24 年度第 3 回 芦屋市指定管理者選定委員会（火葬場） 会議要旨

日 時	平成24年11月5日（月） 13:00～15:00
場 所	北館2階 会議室3
出席者	委員長 朝沼 晃 副委員長 武田信生 委 員 遠藤尚秀 委 員 高原利栄子 委 員 澤幡敬直 事務局 北田都市環境部長 森位都市環境部環境課課長 和泉都市環境部環境課課長補佐 西中都市環境部環境課主査 青田総務部参事（行政経営担当部長） 宮崎総務部行政経営担当課長 宮本総務部行政経営課主査
会議の公表	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 公 開 <input checked="" type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 部分公開 </p> <p><非公開・部分公開とした場合の理由> 委員会で諮ったところ、火葬場の選定基準の配点等を審議、検討するため、非公開で会議を行った。</p>
傍聴者数	0人

1 議題

平成24年度 指定管理者（火葬場）の候補者選定について

- (1) 面接審査について
- (2) 応募者選定について

2 審議内容

上記の議題について、応募があった会社の面接審査を行った。
 また、応募者の選定を行った。

〔主な質疑内容〕

委員長 面接に先立ちまして前回確認した面接の要領等について再度事前に確認しておきたいのですが、事務局から説明をお願いします。

事務局 入退室の案内及びプレゼンの呼鈴は、事務局が行います。
 説明開始、終了の声かけと質疑応答中の進行は、委員長にお願いしたいと思っております。

面接審査の方法については、各応募者宛に事前に送付している内容です。

面接の開始は、予定では 13 時 30 分から太陽築炉工業株式会社。14 時から日本管財株式会社の順で行いたいと思っております。

前回の委員会で決定のとおり、プレゼンテーションを 15 分。時間厳守ということでタイムを計らせていただきます。残り 1 分前にベルを鳴らさせていただきます。15 分過ぎますと再度、お知らせします。

資格の確認ですが、身分証明書等で社員であるかを確認するために、市の職員が立ち会い確認を行います。

以上でございます。

委員長 面接が終了しましたら、採点と候補者の決定という段取りになるのですが、その要領についても事前にご説明をいただけたらと思います。

事務局 採点については、候補者の評点表に従って記入していただきます。今回、応募者 2 社でしたので、2 社の面接終了後に評点表にご記入をお願いしたいと思います。事務局で評点表の集計を行います。

全ての項目を合計した点数が 500 点満点になります。最高点数を第 1 候補者、2 番目を次点候補者とします。

委員長 ー委員了承ー

委員長 面接に入ります。

ー太陽築炉工業株式会社 入室（2 名）ー

江口 太陽築炉工業株式会社の代表取締役江口と申します。

指定管理者に応募した理由を選定基準に基づき説明します。

弊社は聖苑開苑以来 7 年 8 ヶ月指定管理を拝命しています。

聖苑の火葬炉を選定した業者です。

火葬場の建設経緯を考えますと周辺住民の皆さんに安心感を与えて聖苑の運営を行えるのは弊社であると自負しています。

施設の管理運営の実績については、関西地区では大阪府堺市、豊中市、吹田市、箕面市で全面運転委託を受け、棺の受付から収骨業務、火葬炉の運転操作盤監視業務、火葬施設の日常清掃、点検等を行っています。

大阪府泉佐野市では、PFI により平成 24 年 4 月 1 日より火葬炉運営管理業務を行っています。

この他、仙台市葛岡斎場、東京都臨海斎場、静岡市静岡斎場等、全国の施設を含めますと国内 12 ヶ所で運営を行っています。

使用者に対しての公平な運営については、職員の教育を十分に行い、市民、葬祭業者等利用者に対して均一なサービスを行うことを徹底します。

使用者、近隣住民とのトラブルの未然防止と対処方法については、原因を把握することに努めます。クレームは記録して、対応をマニュアル化し、クレームが再発生するのを防止します。

火葬場を円滑に管理運営できる方針並びに職員配置については、問題なく運営を行っております。

施設設備の維持管理計画、日常点検、清掃については、毎日隅々まで清掃する事により、本社への毎日点検結果を FAX にて送り、技術者のチェックを行っています。

研修訓練等の計画については、現在 1 名が火葬技術管理士を取得していますが、全員が取得すべく教育して参ります。

環境問題に対して具体的な提言については、現指定管理者期間中に排ガス測定の結果、一酸化炭素が4回。窒素酸化物が1回。アセトアルデヒドが1回、保全目標値をオーバーしました。

一酸化炭素ですが、最近の柩の傾向として柩が燃えやすくなっているという事実があります。燃えやすい柩は燃焼速度が大きく、不完全燃焼が起りやすくなっています。これらを把握するために火葬開始の燃焼状況と一酸化炭素の排出状況、柩の種類を特定するデータを収集しようと試みております。

硫黄酸化物については、副葬品と遺体の燃焼に由来するものと推測されます。副葬品については、葬祭業者に削減をお願いしていますが、不十分な点もあると思います。今後、副葬品の問題点を再度十分に説明するとともに削減への努力を依頼したいと考えています。

アセトアルデヒドについては、他の火葬場でも最近オーバーした事例があります。現在多方面に渡って調査中です。

このように科学的に解析をして確実に判明した事実には、可能な対策を行って、保全目標値を常にクリアできるよう続けて参りたいと考えています。

会葬者への配慮、接客、安全等サービスの内容については、アンケートを実施し、サービスのチェック及び内容を吟味し、必要な部分を是正します。

個人情報保護に関しては、電話による問い合わせについて、プライバシーや個人情報に関する事は一切答えません。写真撮影に関して、特に遺族、会葬者及び個人名、遺族名が写る場所では丁寧かつ強く断り、これを禁止しています。

緊急対応マニュアルについては、市のマニュアルとの整合性に基いて作成しています。防災訓練は年1回行い、非常時の炉の操作法については、教育リーダーが参加し、年2回訓練を行っています。

職員の指揮命令系統及び応援体制は、弊社が運営を行っている近隣の火葬場から応援を直ちに派遣し対策本部を立ち上げ、会社をあげてバックアップを行います。

最後になりますが、火葬炉選定から芦屋市聖苑の着工に至る経緯を十分に承知していること。火葬場としての運営はもちろんのこと、公害を出さないミスを出さない、特に火葬炉運転は近隣住民に安心を与える唯一の聖苑運営の候補であります。

委員長 各委員の方から質問させていただきますので、よろしくお願いします。

遠藤委員 コストの金額ですが、削減の可能性はないのか。品質を下げずにコストを下げるという所を具体的に教えていただきたい。

江口 芦屋市の場合は通常の指定管理と違いまして、人件費以外のコストについては全て精算という形になっております。施設も8年目になりましたので、少し経費がいる状態になってはいますが、こまめに対応する事によってむしろ増やさないという形でやっています。

人件費の削減となりますと会社の利益を削るという方法しかありません。ただ、努力が足りないと言われれば努力をせざるを得ないという感じはしています。

遠藤委員 例えば年間の施設維持管理契約、毎月行う事の中に本社への結果報告とか、本

社が何かチェックすると思いますが、管理コストを拝見しますとチャージされていないような感じもしますし、そういう所もコスト削減、しているのかと感じられますが。

江口 その部分については完全にサービスと捉えています。炉は我々が作っておりますので、点検費を頂いておりますので、点検費の中にその分は全部本社で給仕しているという考え方でやっておりますので、そういう事で可能性があってやれる事は一応やっているつもりだという事でご認識いただければ有り難いです。

遠藤委員 ありがとうございます。

澤幡委員 環境問題ですが、硫黄酸化物に関してはアセトアルデヒド類はともかくとして、硫黄についてはデータを生かして何か原因が見つかっていましたらお教え願いたいです。

江口 基本的に最初の点火した時点は炉が不安定な状態であります。再燃焼はある一定温度までうまくいっていますが、燃焼スピードがかなり上がってくる場合、自動等で 100% 追隨にするのは難しい。例えば、棺を見ただけでこれはどういう動きをするのかある程度わかればいいが、最近エコ棺にしても色んな種類があります。どういうふうな動きをするのか非常に難しく、場長に指示しどこのメーカーがどうであったかという調査をなさいと話をしていますが、業者はなかなかうちの棺はこうですよとは言にくいという状況ですので、芦屋市の火葬場でつかむのは難しい。ここを作って 8 年ぐらいいなっていて、コントロール自動燃焼システムがついていますが、燃焼システムの向上化で CO の削減も通常業務でやれていますので、それも含めて場合によってはプログラムの向上化も考えなければいけないという事も考えています。ただし芦屋市は燃料が灯油を使われておりますので、今のところ限界があるかという気がしています。

委員長 芦屋市の火葬場の担当業務をされる方は正社員という事なんですけど、これは太陽築炉さん本社の正社員という事ですか。

江口 はい。太陽築炉本体の正社員になっています。

委員長 子会社に太陽アーモという会社があるようですが、この会社とはこの芦屋市の施設については何か関係あるんですか。

江口 全然関係ありません。

委員長 会社案内を見ますと社員数が 24 名、国内が 23 名となっておりますが、この社員の中に施設がたくさんあるようですが、芦屋市の施設で準備される社員も入った人数ですか。

江口 芦屋市が 3 名、箕面市が ■ 名。それが太陽築炉に入っていて、残りの十数名が技術になります。

委員長 本社の総社員数 23 名という事でいいんですか。

江口 はい。

委員長 日常的な警備体制ですが、夜間、或いは休日に外部からの侵入とかいう事に関しては機械警備になっているんですか。

江口 機械警備になっています。

委員長 そこは御社が担当される前からそうなんですか。

江口 そうです。

委員長 災害に関して、災害が発生した時の対応について、通常の事故の問題についての対応の事が説明の中にはあまり触れておられなかったのですが、その辺はどうお考えなのでしょうか。

江口 基本的には今、防災訓練もやっていますし、業務事故、火災事故、人的事故、聖苑の持ち主である市に連絡してその場で判断を仰ぎ、人が倒れてるという状況になれば警察、救急車に連絡して、市に連絡をし、本社にも連絡をする。そういう対応をきちんと取るようには決めています。

委員長 子会社の太陽アーモも含め、たくさんの施設を管理しておられるようなんですが、何らかの事故が発生したようなケースはあるんですか。

江口 一切ありません。

委員長 質問はこれ以上ございませんので、これで面接を終わりたいと思います。どうもご苦勞様でした。

—太陽築炉工業株式会社 退出（2名）—

—日本管財株式会社 入室（3名）—

委員長 これから面接をさせていただきます。説明時間は 15 分になっていますのでその範囲内でよろしくお願ひします。その後、各委員から質疑をさせていただきます。

それでは今からプレゼンテーション説明をお願いします。

担当者① 改めまして日本管財株式会社でございます。本日は提案説明の機会を与えていただきましてありがとうございます。初めに本日の出席者の紹介をさせていただきます。こちらから西日本開発営業部の担当者でございます。

担当者② よろしく申し上げます。

担当者③ よろしく申し上げます。

担当者① 事業計画書に基づききまして、説明させていただきます。

会社概要については、昭和 40 年に創業して以来約 50 年にわたり建物の総合管理会社として実績とノウハウを積み重ねて来ました。

火葬場の管理及び運営につきましても三田市聖苑、三木市三木山斎場を初め、西日本を中心に 8ヶ所管理していること。指定管理者として管理運営をしている施設につきましては平成 18 年以降さまざまな公共施設につきまして順調にその受託数を伸ばし、現在まで約 80 の管理実績があります。

芦屋市火葬場の指定管理者に応募させていただいた理由ですが、創業以来、建昨今、PFI 事業や指定管理者など民間企業の活力導入が活性化している中で、当社の培ったノウハウは芦屋市に貢献できると考えております。また、芦屋市に隣接しています西宮市に本社を置く地元企業であり、全国展開する企業力を併せ持つ当社の強みを活かし、芦屋市の地域活性化に貢献したいと考えています。

管理運営を行うに当たっての取り組み方針並びに職員の配置について、全ての芦屋市民に公平、平等なサービスを提供するという社会的責務を全うするため、人権尊重をベースとし、平等利用を確保する仕組みを構築して参ります。仕組みを構築するに当たりまして、大きく 3 点あげさせていただいております。

まず、火葬施設としてのソフト面の充実によるサービスの向上。安全な運転管理による施設・機器のライフサイクルコスト低減化。法令の遵守コンプライアンスの徹底をあげています。

サービスの向上ですが、火葬施設という特殊な施設であるが故に、施設利用者への対応は細心の注意を持って行わなければならない、そのため、配置職員には服装や言動への配慮の徹底はもちろんのこと、芦屋市火葬場の業務に関わる全ての者に対して施設内の構造や火葬業務の流れを把握し、施設利用者が安心して故人とのお別れを行えるよう対応します。また、専門知識を持った人員を配置し継続的に研修を行う事で職員レベルの向上を図ります。

次に安全な運転管理による施設のライフサイクルコストの低減化ですが、芦屋市火葬場は竣工から 10 年近く経過し、物理的劣化が今後懸念されます。そのため、火葬炉をはじめとする特殊設備を含む施設内の設備に関しては常駐職員による日常点検を基本とし、当日の火葬スケジュールに応じて事前準備を行い、安定した管理を行います。また、予防保全業務を前提とし、常駐職員によるデータの分析、技術者による総合的な保守点検を実施し、未然に故障などを察知し迅速に措置を講じ、施設・機器のライフサイクルコストの低減に寄与します。

コンプライアンスの徹底ですが、墓地、埋葬等に関する法律、芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例及び芦屋市要求事項などに基く法律、条例、施行規則を遵守し、管理運営を行って参ります。

職員の配置ですが、芦屋市火葬場の年間火葬件数は 800～850 件程度。1 日当たり数件程度と考えられ、総員 3 名でのローテーション勤務が適正と考えています。当社の経験上、年末年始や猛暑が続く夏場、また友引やその翌日といったように季節や暦によって施設の使用が増減し業務量が大きく変わってきます。職員の配置は業務量に見合う適切な人員の配置を考えていきたいと思っています。ま

た配置の3名につきましては、管理者、副管理者、一般従業員と組織を作りまして、管理者と副責任者どちらかが必ず勤務することにより指揮命令系統の統一を図ります。

年間の施設設備の維持管理計画ですが、当社は予防保全の考え方を取り入れ、職員による日常巡視点検を通じて危険箇所の早期発見、早期補修と定期的な法廷業務を確実に履行するとともに仕様書を基本とした保守点検および自主点検の実施により、未然に事故を防止する対策を講じます。本社の技術専門部署による技術サポートのバックアップに備えており、万全の体制で施設の安全、安心の確保に努めて参ります。

次に職員の研修、訓練等の計画ですが、当社では職員の能力向上のために入社時にまず行う基本研修、入社後定期的に行う教育研修を実施します。基本研修時に社内規程や業務内容における基本的事項についての研修を行い、施設利用者様が快適に過ごせるよう教育等実施します。教育研修は各施設に適した研修を行い、接遇マナー、緊急時対応、炉の取り扱い説明を重点的かつ継続的に行っていくたいと考えております。

環境問題に対する考え方と具体的な提言ですが、当社はISO14001を取得済みであり、環境への配慮、継続的改善、自主管理規定などの整備、廃棄物低減などの環境方針を定めています。社員及び関係協力先を含め、教育、社内広報活動などを通して環境方針、環境目的などの周知徹底を行い、環境保全に対する意識の向上に努めています。

次にサービス向上への取り組みですが、安全・確実な収納システムの導入。使用料は翌営業日に確実に芦屋市指定口座への振込みを完了し、指定管理料の管理につきましても当社の口座とは別に芦屋市火葬場指定管理者口座を開設し、本社職員管理者が適性に管理します。

次にマニュアルや研修によるトラブルを回避する苦情対応マニュアルを芦屋市火葬場の現状に対応させる為、引継ぎ業務の中で芦屋市及び現指定管理者に確認させていただき、策定に取り掛かりたいと思っています。また、連絡ミスなどを防止するため受付カードを活用し、個人で情報を抱える事なく、施設管理者や芦屋市担当者様とも情報を共有する事により、全職員で的確な対応を行っていくたいと考えています。

施設の性質を考慮した利用者などへの配慮として、利用者の対応へは喪服を、作業のみに従事する場合は作業着を着用させるなどTPOに合わせた服装を選択し、利用者様に不快の念を与えません。

利用者などへ接客、案内、サービスですが、火葬施設としての役割を認識し、職員は言葉遣いなど細心の注意を払い、様々な年齢、性別の施設利用者に対応が出来るよう努めます。

続きまして個人情報保護の措置ですが、当社は関係職員全員に関連法令などの遵守、利用目的の明確化、苦情・相談への対応、安全管理措置、継続的な改善の実施からなる個人情報保護方針を徹底し適正かつ厳正な管理に取り組んでおります。

非常時、災害時の体制および対策ですが、緊急対応マニュアルの作成や緊急連絡体制を即座に整備し、有事の場合でも被害を最小限に抑えられるよう体制を整備します。

また、事故や犯罪の防止を一番に努め、万が一の場合も西宮の当社において24時間、365日の緊急連絡センターを整備している為、迅速、確実な対応が可能

です。

その他特筆すべき事項ですが、本社からのバックアップ体制としまして、建物や設備に関しての専門的な技術支援を継続的に行っていきます。

次に品質管理センターですが、業務開始時の立ち上げ支援であったり、職員に対し継続的な教育、また受託業務における当社の品質管理基準が満たされているか定期的に巡回を行い、その都度指導を行って参ります。

最後になりますが、当社日本管財をご選定いただきましたあかつきには、更なる業務にニーズと利用サービス向上に努めて参ります事をお約束させていただき、ご説明を終わらせていただきます。

委員長 ありがとうございます。それでは各委員の方から質問させていただきますのでよろしくお願ひします。

副委員長 8件程火葬場の管理をされているとの事ですが、火葬に丸がある所は火葬炉そのものの操作もされているのですか。丸のない所は別になっていると。設備というのは、そういう理解でいいんですね。

担当者② そうです。火葬に関するものとは別に、設備の定期点検等、建物にかかるような空調設備や消防設備の点検をしております。

遠藤委員 職員の配置が3名という事ですけれども、設備物を動かすわけですので、技術的に炉によって種類も違うのかもしれませんが、その辺りは管理者或いは副管理者のかどちらがされるのですか。

担当者① 現場については、基本的には管理者と副管理者と従業員の3名で全てに対して、火葬業務を含めて同じ業務を出来るような水準までレベルをあげていきたいと思っております。

遠藤委員 その他特筆すべき事項で、バックアップ体制の中で、本社の提供される専門的にセルフモニタリング月1回でもそういう人は来るという事ですか。

担当者② 具体的には業者から年1回監査される市もあるんですが、独自にISO9001に定期的にモニタリングしまして、個人情報、品質を管理するようにそれを狙っています。

遠藤委員 そういうコストは管理運営経費にチャージされているんですか。

担当者② そうです。人件費の中に現状原価と管理報酬と一般管理費という事で人件費の構成という形になっています。

委員長 現在管理しておられる施設は8件ですか。

担当者② はい。そうです。

委員長 全部が指定管理なんですか。

担当者② 加西市は委託，みきやま斎場は指定管理で単独，三田市も指定管理で単独，高砂市斎場は維持管理費の協力企業という事です。満池谷斎場は構成員，大津聖苑構成員，滋賀も同じです。伊予三島斎場は私共が単独です。

委員長 炉の運転も実際に操作するのは御社の従業員が直接操作されるんですか。

担当者② ここに来ている担当者③が責任者をしておりまして，実際にやっています。

委員長 火葬技術管理士という資格を取っておられる方が社内全体では，1人か2人はいるんですか。

担当者③ 1級が2名と2級が2名です。。

澤幡委員 環境問題に対する考え方と具体的な提言ですが，御社であげておられる内容が主に購入物などがあがってるんですが，実際煙を出すようなシステムなので，外苑への影響という観点からすると例えば葬祭業者との共同で何か進めて行くとかいう事についての提案はありますか。

担当者② 副葬品の問題が一番だと思います。ソフトで解決する問題と広報でご協力いただきまして利用者に呼びかけるなど，火葬業者と密に連携をして，環境問題に協力いただくよう考えています。

委員長 最近は柩にも色々な種類があるようで材質も違っていて，そこから出るガスとか臭いというのも色々種類があるようですが，その辺についての対応や考えが何かありましたら。

担当者③ 火葬炉自体，メーカーによって公害対策の機器が附属されていますので，まずメーカーからきちんと指導を受けて，確実に使いこなせる事，再燃炉があったら再燃炉の着火時間を長くする，短くする等モニターで監視しながら排気塔から煙が上がりましたらすぐに対処出来るようにします。

遠藤委員 一部再委託という事はお考えなんですか。

担当者② 今回は単独でします。

委員長 今すでにやっておられる施設はどうなんですか。職員の身分というのは。

担当者② 火葬業務にあたる者は正社員，日本管財の社員です。

委員長 特に質問ございませんでしたら，これで質疑を終わります。
どうも長時間ありがとうございました。ご苦勞様でした。

—日本管財株式会社 退出（3名）—

委員長 ご苦労様でした。これで面接は全部終わりました。
時間的な問題も含めて、事務局、何かお考えがありましたら。

事務局 今から候補者の評点表に記入をお願いして、その後すぐ採点に入らせていただ
きたいと考えております。

委員長 このまま評点をそれぞれしていただいて、ご提出いただくという事で進めたい
と思います。

—事務局 評点表を回収後、集計—
—集計結果表を配布—

委員長 お手元に採点結果をお配りさせていただきました。太陽築炉さんが412点。日
本管財さんは383点という事で太陽築炉さんが30点程オーバーしてるという結
果です。

この結果に従って、太陽築炉工業株式会社を候補者に選定するという事でよろ
しいでしょうか。

—異議なし—

事務局 今、委員長から火葬場の指定管理者の候補者に太陽築炉工業株式会社を選定さ
れました。

ただ今から応募者についての選定につきまして、報告書の事務局案を作成させ
ていただきますので、お諮りいただけたらと思います。

—報告書作成—

事務局 それでは、お手元にお配りしました今回の選定についての報告ですが、一番下
の3の選定理由。「芦屋市火葬場指定管理者の公募者選定理由に基づき、応募者
から提出された事業計画書、管理運営経費見積書、決算報告書等の書類審査及び
面接審査を行った結果、上記応募者は指定管理者としての能力と意欲を有し、事
業計画が具体的で安定した運営ができると認められると共に最高得点を得たので候
補者とする。なお、書類審査及び面接審査について審査要領に基づき採点した結
果、500満点中412点であった。日本管財株式会社は次点の結果が出たので、次
点候補者とする。」この案を選定理由として考えています。この内容についてお
諮りいたします。

委員長 日本管財も次点候補者として挙げておいていいと思います。383点という
と75%は超えていますので、他の指定管理と比較して、推薦してもおかしくないレ
ベルという事で提出したいと思いますがいかがでしょうか。何かご意見、付け加
えていただく事があればおっしゃっていただいて。

—異議なし—

事務局　それでは、これを報告書とさせていただきたいので、原本に順次署名をお願いします。

—各委員署名—

委員長　それではこれで結果も出ましたし、全ての議事が終わりました。これでこの委員会を無事終了させていただきます。

どうもご苦労様でした。

以上