

指定管理者の指定について

(志賀聖苑及び大津聖苑)

市民部 戸籍住民課

申請者の概要

受付番号	1 (第1順位・決定)
団体名	おおつ斎苑管理グループ
代表構成団体 代表者 所在地	イージス・グループ有限責任事業組合 職務執行者 斎藤 孝宏 三重県四日市市朝日町1番4号
構成団体 代表者 所在地	伸和サービス株式会社 代表取締役 高石 寧夫 大阪府大阪市北区天神橋7丁目7番5号
事業計画の骨子	・施設の安定的な管理運営 ・施設利用者サービスの向上
委託料【5年間】申請額	155,204千円

集計結果及び選定理由

● 採点結果

	安定的な運営	サービスの向上	経費の縮減	合 計
配 点	4 0	4 0	2 0	1 0 0
満 点	2 0 0	2 0 0	1 0 0	5 0 0
(最低水準点)	(1 2 0)	(1 2 0)	(6 0)	(3 0 0)
得 点	1 5 8	1 4 9	6 8	<u>3 7 5</u>

● 選定理由

施設見学会の実施や二次元コードアンケートの導入など、利用者サービスに関する新しい提案があったほか、適切な人員配置への配慮及び緊急時の対応策が示されたため、とりわけ操業停止が許されない公共施設である斎場を安定的に運営できる団体として期待できるため。

選定委員会において、各審査項目及び合計点数の最低水準点を満たし、指定管理者として適切であると評価された。

事業計画書（概要版） ※抜粋

【管理の基本方針】

- 施設の設置目的…「公衆衛生、その他公共の福祉に寄与する」
- 指定管理者として、施設の価値・効用を最大限発揮し、市民にご満足いただける管理運営を行うため、以下の6つを基本方針とする。

- ① 安定性
- ② 高水準
- ③ パートナーシップ
- ④ 組織力
- ⑤ 経費縮減
- ⑥ 新たな価値の提供

- 現在の指定管理者としてのノウハウに加え、これまでに当グループを構成する両団体がそれぞれの受託事業を通じて培ったノウハウや収集した情報、評価をいただけた方策の全てを盛り込むことで、「現状の業務水準・サービスを維持する」のではなく、「更に高度化した新しい水準での管理運営」を提供する。

事業計画書（概要版） ※抜粋

【危機管理体制】

1 日常時の安全管理について <安定性>

- ・障がい者や高齢者だけでなく、心身ともにお疲れの方が来場されることを念頭に、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する。
- ・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する。
- ・万一、指定管理者に責任が生じる事故等を発生させた場合に、被害者に誠意ある対応を十分に行えるよう、施設賠償保険に加入する。

2 リスク管理について <安定性>

- ・防犯マニュアル…見通しの良い環境の確保や死角となる箇所の巡回点検、不審者の侵入や事務所への強盗等への対応方法を策定。
- ・防犯訓練（年1回）…内線等を活用した事務所との連携による警察等への迅速な通報や、利用者の誘導、職員自身が身を守る方法を指導。
- ・斎場事業BCP…災害対策本部の設置や応援人員の派遣計画、通信手段の確保、防災備蓄品等の物的資源の確保などを網羅し策定。組織的な対策を実施。

事業計画書（概要版） ※抜粋

3 緊急時の体制について <組織力>

- ・ 斎場事業BCPに基づくグループ本部対応と緊急時対応マニュアルおよび防災訓練で培った現地対応により、人的被害ゼロ、火葬不能ゼロとなる対応を行う。
- ・ 利用者と職員の安全確保を第一とし、二次災害防止などの被害の最小化を図り、構成団体専門設備員による臨時点検を速やかに実施することで施設の安定稼働を担保する。
- ・ 対応人員数に不足が生じる場合には、滋賀県内および隣接県の拠点から火葬業務経験者と火葬炉設備技術員による即時応援を行う。

4 個人情報保護について <高水準> <組織力>

- ・ 個人情報の保護に関する法律を遵守し、公の代行者として適正な保護対策に取り組む。
- ・ 組織としての保護体制の整備と取り扱い方法の明文化、必要な研修を講じることで職員のコンプライアンス意識と保護方法の理解・浸透を徹底し、指定管理期間を通して情報漏洩等の発生件数をゼロとする。

【類似施設の管理実績】 <安定性> <高水準> <組織力>

- ・ 代表団体は、全国45自治体から60施設の斎場業務を受託している。そのうち、当施設の火葬炉設置メーカーの火葬炉が設置されている受託施設は30施設あり、適正な運転管理ノウハウに加え、失火等の突発的な機器不具合への応急処置方法や、不具合発生時の臨時点検ノウハウなどを十分に有する。

事業計画書（概要版） ※抜粋

【人員配置】

1 職員の配置計画 <組織力>

仕様書の要求水準どおり

・ 基本の配置

志賀聖苑…4名以上 大津聖苑…8名以上 ※責任者、清掃業務員、夜間警備員を除く

- ・ 現在配置している28名を継続して配置することで、これまで培った業務ノウハウを最大限発揮し、繁忙時やイレギュラー事案の発生、葬祭業者等との連携も含め、臨機応変かつ確実な対応ができる人材で執行する。
- ・ 労働基準法等の法令を遵守した1カ月間の勤務シフトを責任者が策定したうえで、有給休暇の計画的取得や日々の火葬件数の増減に合わせて臨機応変に調整して対応する。

2 職員の研修計画 <高水準> <組織力>

- ・ 新規雇用者への基礎能力習得研修は約3カ月間を基本とし、本部担当者が審査する内部試験に合格した「社内審査認定職員」のみを実際の業務に就かせる。
- ・ 斎場職員として必要な法令知識・モラル意識・各種技術および知識を習得させ、毎年度それを向上させていくための定例内部研修を実施する。

事業計画書（概要版） ※抜粋

【施設運営】

1 市民の平等利用、公平性の確保について <高水準>

- 宗教や性別、居住地、年齢等による一切の差別または優遇をせず、特定の個人や団体に対し利害を与えない管理運営を行う。
- 業務遂行方法は統一したマニュアルで実施し、各施設間および配置職員間の情報共有によって統一したサービスと利用環境を提供する。
- 外部監査では、各種規程類や対策内容、セルフモニタリング結果等を確認することで、平等性・公平性を担保する。

2 利用者に対するサービス向上策、利用者の声の反映について <パートナーシップ> <新たな価値の提供>

- 全ての利用者が「安心・安全」に利用できる環境を維持し、わかりやすい説明と「目配り・気配り・心配り」による最適な接遇を行う。
- セルフモニタリング制度とクロスモニタリング制度を運用し、指定管理期間を通じてサービスの質を維持・向上させる。
- 利用者満足度の調査により、提供する業務とサービス水準を客観的に振り返り、今後のサービス向上に繋げる有用な情報となるご意見やご要望等を積極的に収集して反映することで施設の効果的な運用に繋げる。
- これまでの取り組みに加え、新たにスマートフォン等で簡易に回答ができる二次元コードアンケートを導入し、幅広い意見を収集する。

- 頂いたニーズは可能な限り即時反映に努め、直接の反映が困難な場合でも可能な限りの代替案の導入に努める。
- 苦情対応は、全ての過程で利用者心情に配慮し、誠意を持った真摯な対応を行うことで、ご納得以上にご満足いただける対応を行う。
- 大小問わず受け付けた苦情は、大津市に速報したうえで、グループ本部内で具体的な再発防止策を熟考し、責任者が書面で大津市に提出する。

3 火葬業務に関する基本的な考え方について <安定性> <高水準>

- 一つひとつの工程を「事務的な作業」ではなく、「御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する。
- 故人様の尊厳を重視した自然な燃焼での火葬を理想とし、余計なデレッキ操作は行わないことで綺麗な焼骨状態を心がける。また、火葬炉は炉ごとに異なる特性や癖があるため、「専用火葬炉運転マニュアル」を用い、ご遺体の個体差を踏まえた微調整を適切に実施する。
- 「ペットも家族の一員である」という考えから人体火葬と同様の接遇水準で、利用者満足度の高いサービスを提供する。

事業計画書（概要版） ※抜粋

4 葬祭場の貸館業務に関する基本的な考え方について <安定性> <高水準>

- 葬祭場は数が限られているため、予約の取扱は非常に注意が必要。利用者（葬祭業者）に仮押さえの禁止や予約後のキャンセルの抑制に協力要請をするとともに、特定業者への優先予約の禁止はもちろん、平等利用の取り組みを推進することで不正のない対応を行う。
- 通夜式で斎場内に夜間ご遺族が付き添われる際は、葬祭場内の清掃チェックや、ご遺族とは思われない不審者の警備など、安全・安心に利用いただけるよう努める。

5 施設・設備の保守点検、維持管理業務に関する基本的な考え方について <高水準> <パートナーシップ>

- 維持管理は仕様に基づく頻度および内容を確実に実施するほか、安全上・防災上・衛生上の管理基準等の定められた関係法令・条例・社会規範等を遵守する。
- 火葬炉は、「安全性の確保・初期性能維持」を第一とし、大津市ならびに保守事業を行う宮本工業所との情報共有・連携体制構築による「安定運用と長寿命化」を図る。
- 環境管理は、心穏やかに故人様に思いを馳せることができる利用者の視点と、周辺住民からの斎場施設への印象を強く意識し、常に美しい状態を維持する。

事業計画書（概要版） ※抜粋

6 動物炉や葬祭場の利用促進及び施設の有効活用について <高水準> <新たな価値の提供>

- ・ 斎場施設は日常的に利用する施設ではないことから、式場が併設されていることを知らない方もいらっしゃるため、専用WEBサイトによる広報、施設見学会の実施、未利用者へのアンケートなどにより利用促進に努める。
- ・ 施設の有効活用では、現在執り行なっている「斎場葬儀プラン」を継続して実施することで、葬祭場利用率の確保及び市民サービスの向上に努める。

7 地元地域や近隣住民との関係について <パートナーシップ>

- ・ 周辺地域への配慮として、大津市環境基本計画をはじめとした関連施策を踏まえ、環境負荷の低減を図る維持管理や運営管理を徹底する。
- ・ 火葬炉運転では、日ごろから排煙や臭気を確認しながら業務を執行することで、ダイオキシン類や可視煙、臭気発生を確実に抑制し、公害防止と近隣住民の安心・安全を担保する。

8 社会的貢献への取組について（女性の活躍推進、障がい者の積極的雇用など） <組織力>

- ・ 当グループが直接施工できない業務の第三者への委託は市内事業者を優先して委託する。
- ・ ワークライフバランスの両立を支援しており、当施設においては8名の女性を雇用している。
- ・ 障がい者の雇用では、ハローワークや、おおつ障害者就業・生活支援センターと連携し、積極的な雇用を行う。

【委託料】

1 申請額（消費税及び地方消費税を含む額）

（単位：千円）

	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	合計
指定管理料	29,842	30,107	30,852	32,055	32,348	155,204

2 経費の縮減策について

- 施設や設備の長寿命化対策を行うことで大規模改修費用等の縮減にも繋げ、省エネによる光熱水費の縮減は環境配慮にも繋がるため、職員一人ひとりが日ごろから意識することを指導する。
- 当グループは毎年度、斎場指定管理者を含む公共施設管理の受託を増やしており、その中で新たな有効方策が見いだせた際には積極的に反映することで大津市の財政負担軽減に貢献する。

事業計画書（概要版） ※抜粋

【自主事業計画】

- ・ 自主事業は「利用者サービス向上」を図ることを目的とし、公の施設に相応しい事業を行う。
- ・ 当施設において現在運営されている以下の4事業を、自主事業として継続する。

- ① 葬祭場利用促進事業
- ② 喫茶運営事業 …市内業者を前提として公募により委託し実施。
- ③ 骨壺販売事業
- ④ 自動販売機設置 …大津市社会福祉協議会に設置を依頼。社会福祉への貢献を図る。

- ・ 価格設定は一般の市場価格を調査し、葬祭業者等の葬儀関連団体に不利益を与えない額を考慮し、かつ、需要につながる適正価格を意識して設定する。
- ・ 実施にあたっては大津市戸籍住民課と協議及び承認を得たうえで行う。

選定基準 大津市斎場（志賀聖苑・大津聖苑）

・各審査大項目の点数及び合計点数において、60%を最低水準点とし、各審査大項目若しくは合計点数が最低水準点に達していない団体には順位は付さない。

審査項目		配点	満点	最低水準点	審査のポイント
(ア) 安定的な運営		40	200	120	
a	管理の基本方針について	5	25	－	施設の設置条例及び募集要項と整合性が保たれている。
b	日常時の安全管理について	5	25	－	日常時における安全管理が徹底されており、利用者が安心して利用できる。
c	リスク管理及び緊急時の体制について	5	25	－	事前に想定されるリスクを把握し、そのリスクに備えた安定した管理ができる。また、緊急時の体制が明瞭であり、危機管理意識が高い。
d	個人情報保護及び情報公開の推進について	5	25	－	文書の管理・保管が適切になされ、個人情報の保護が徹底されており、利用者が安心して利用できる。また、情報公開を適切に行える。
e	類似施設の管理運営実績について	5	25	－	経験と実績を備えており、安定した管理ができる。
f	人員配置について	5	25	－	人員配置が的確で責任の所在が明確であり、安定した管理ができる。
g	職員の資質の向上について	5	25	－	職員の資質の向上が図られており、質の高いサービスを提供できる。
h	財務状況について	5	25	－	指定期間が複数年にわたることから、申請者の財務状況が良好であることが必要である。
(イ) サービスの向上		40	200	120	
a	サービス向上策について	5	25	－	新規サービスの提供又は既存サービスの手法改善によって、サービスの質が向上できる。
b	利用促進の方策について	5	25	－	新規手法の導入又は既存の手法の改善によって、利用率が向上できる。
c	利用者の声の反映について	5	25	－	利用者の声を反映するシステムがあり、迅速かつ的確な対応により、利用者満足度が向上できる。
d	自主事業計画について	5	25	－	施設の設置目的との整合性が保たれており、施設の効用を最大限に発揮できる。
e	社会的貢献への取組について	5	25	－	社会的貢献への取組（地域貢献活動、障害者の積極的な雇用、地域経済活性化の取組、女性の活躍推進）を行える。
f	施設の公平・平等利用の確保について	5	25	－	施設利用に関し、市民の平等利用、公平性の確保のための取組みが図られている。
g	事業の透明性の確保について	5	25	－	施設の運営に関し、事業の透明性確保のための取組みが十分に図られている。
h	近隣地域、住民との関わりについて	5	25	－	施設の設置目的や経過を理解し、近隣地域、住民との円滑な関係構築の取組み・姿勢が認められる。
(ウ) 経費の縮減		20	100	60	
a	委託料について	5	25	－	安定的な管理とサービスの質の確保を前提として、委託料が縮減できる。
・	経費の縮減策	5	25	－	経費の縮減策が具体的で現実的であるか。
・	利用料金の設定	5	25	－	利用料金の設定は適切であるか。
・	収支のバランス	5	25	－	収支計画が適切であり、過大な収入が見込まれていないか。創意工夫がなされているか。
合 計		100	500	300	

指定管理者選定委員会 概要

会議名	第1回大津市市民部指定管理者選定委員会（志賀聖苑及び大津聖苑）
日 時	令和6年7月8日（月） 11時40分から
場 所	本館4階 第4委員会室
出席者	委員5名 事務局5名
内 容	● 委嘱状の交付、委員長の選任及び職務代理者の指名 ● 施設概要の説明…大津市斎場（志賀聖苑及び大津聖苑の火葬場と葬儀場一体管理）の指定管理者を選定するものであることの説明。 ● 募集要領、仕様書、選定の方式及び選定基準を説明…選定基準表の一部に指摘事項があった部分を修正することで承認された。

指定管理者選定委員会 概要

会議名	第2回大津市市民部指定管理者選定委員会（志賀聖苑及び大津聖苑）
日時	令和6年9月13日（金） 15時05分から
場所	新館2階 災害対策本部室
出席者	委員5名 事務局5名
内容	● 申請者からの質問への回答状況他の報告 ● 申請者の書面審査（申請書類の形式審査及び評価項目による審査） ● 第3回選定委員会における申請者に対するヒアリング項目の審議

指定管理者選定委員会 概要

会議名	第3回大津市市民部指定管理者選定委員会（志賀聖苑及び大津聖苑）
日 時	令和6年9月25日（水） 15時40分から
場 所	新館2階 災害対策本部室
出席者	委員5名 事務局5名
内 容	● ヒアリング方法、審査手順等の確認 ● 申請者へのヒアリング及び評価項目に基づく審査（プレゼンテーション・質疑応答） ● 採点結果説明・意見交換 ● 候補者の決定・承認

指定管理者選定委員会 選定結果

- 各委員の採点の合計に基づく下記の選定結果及び選定理由について、全委員から承諾を得た。

施設名	大津市斎場（志賀聖苑及び大津聖苑）
選定結果	第1順位 <u>おおつ斎苑管理グループ</u>（375点） 構成団体 イージス・グループ有限責任事業組合、伸和サービス株式会社 ※申請者：1団体 ※満点：500点
選定理由	施設見学会の実施や二次元コードアンケートの導入など、利用者サービスに関する新しい提案があったほか、適切な人員配置への配慮及び緊急時の対応策が示されたため、とりわけ操業停止が許されない公共施設である斎場を安定的に運営できる団体として期待できるため。 選定委員会において、各審査項目及び合計点数の最低水準点を満たし、指定管理者として適切であると評価された。