

事業計画書

1 管理運営についての基本方針等

(1) 施設の管理運営についての基本方針

**■火葬炉メーカーと連携する斎場運営専門企業**

当社は火葬場の運営、設備保全をトータルに管理する事を目的に、全国実績 No1 の火葬炉メーカーのグループ会社として、昭和 55 年に設立しました。

全国 8 ヶ所に支社支店を配し、火葬業務受託及び指定管理者を含め、令和 3 年 8 月現在、グループ全体で全国 222 斎場の実績を有しております。

滋賀県内では、3ヶ所の斎場運営を受託しており、長浜市の「こもれび苑」の運營業務についても PFI で受託しております。

斎場運営の専門企業として豊富な経験、多様なノウハウを活かし、設備に精通しているメリットを最大限に活用した運営管理を実施します。

県内の受託斎場



<b>火葬業務委託</b>	全 国 222 斎場	うち指定管理 59 斎場 (グループ企業を含む)
<b>滋賀県内実績</b>	こもれび苑 湖南市浄苑 甲賀斎苑	

**当社の経営理念**

「やすらぎと厳肅さが求められる 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深思して  
頂く場を提供する」

(2) 指定管理者を希望する理由・目的

**■安定性と効率性の両立**

木之本斎苑は火葬件数が 190～210 件/年程度と想定されます。地域の方々にとって重要な施設であり、安定的な運営が求められていると認識しております。

併せて将来的な統廃合が計画されていることから、運営の効率化も求められています。当社では、こもれび苑と連携運営することで、安定性、効率性を兼ね備えた運営を行えます。地域の皆様が安心して利用できる斎苑として、2年の指定管理期間を全うしたいと考えます。

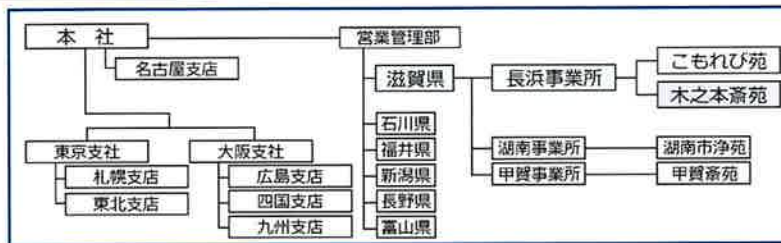
## 2 組織体制・職員配置等

### (1) 管理運営の組織体制

#### ■こもれび苑との連携運営▶職員の派遣運営

木之本斎苑は、火葬が無い日も多くあるため、職員を常駐配置させるのではなく、こもれび苑から必要な人員を都度派遣して運営にあたります。職員の派遣は、火葬予約がある日のほか施設管理に必要な日程で行います。主要な業務以外については、専門の地元企業に再委託することで、地域貢献を行い、安定した運営を行います。

#### ■会社としての組織図▶広域受注のスケールメリット



### (2) 管理運営に係る職員配置

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
責任者	管理業務全般	甲種防火管理者 危険物取扱者(乙四)	常勤	通常勤務 8:30-17:15
副責任者	火葬業務、維持管理業務		同上	同上

### (3) 人材育成の考え方や職員の研修計画等

#### ■計画的な研修▶業務能力のある人員を派遣

火葬炉設備研修 (2回/年以上)	火葬設備に対する技術(点検、補修、トラブル対応)、操炉技能(省エネルギー、無公害運転)、付帯設備の操作などに関わる研修、OJTなど
管理業務全般 (2回/年以上)	斎場管理者としての心構え、施設の設置目的を達成するための検討、各法令、条例・規定等、人権啓発、平等利用、個人情報保護、省エネルギー(火葬方法の追求による燃料の節減、節電・節水他)など
接遇研修 (1回/年以上)	接遇、儀式の進め方、窓口対応、電話応対研修、苦情処理方法、各種案内方法の研修など
緊急時の対応訓練 (1回/年以上)	危機管理に関わる行動及び対応への研修、応急処置法、AED取扱、消防訓練、避難訓練、停電訓練、地震対応、感染症対応、機器の復旧、燃料漏洩訓練、館内安全対策など
滋賀県別ミーティング (12回/年)	県内の斎場責任者が集まりミーティングを行います。近隣斎場の業務実績から、問題解決の方法などを共有、相談し、実務レベルの研修を行います
朝礼・所内ミーティング (毎日)	上部ミーティングで行った研修内容は、所内での研修を通して責任者以外の職員へ周知します。朝礼、終礼を含む所内ミーティングは毎日行います

### 3 サービス向上等

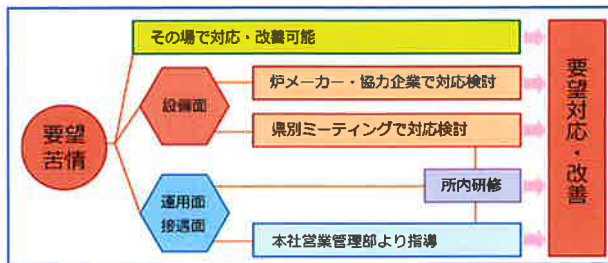
#### (1) 利用者等からのニーズの把握方法

##### ■利用者アンケート▶利用者ニーズの反映

利用者の要望や苦情を収集する手段として、利用者アンケートを実施します。利用された方の生の声を職員の接客態度、施設の清潔さ、危険個所の有無、その他の要望等を収集し、斎場業務に反映します。

#### (2) 利用者等からの苦情等に対する対応について

##### ■グループ全体で対応▶本社・近隣斎場と連携して問題解決



要望や苦情があった場合は、斎場責任者を中心に速やかに解決を試みます。その場で対応、改善が可能な事柄については即実行し、検討が必要な場合には本社や専門業者と連携を図り、対応します。

設備面については、市内協力業者と連携を図り対応を検討します。また、他斎場の情報や対応事例を参考に解決法を検討します。

運用面、接遇面については、本社営業管理部から指導を行い、社内研修を実施して改善策を周知・実践します。要望や苦情への対応は随時市へ報告します。

#### (3) その他サービスの質を維持・向上するための取組

##### ■日常点検・施設巡回▶常に設備を万全に

常に遅滞のない業務を行う為に、日常点検、施設内巡回を適切に実行します。

機器、設備の状態を常に把握し、異常があれば、斎場職員による軽微補修や、専門技術員による補修、調整を迅速に行います。

##### ■施設の美化管理▶清潔で使いやすい斎場へ

常に気持ちよく施設を利用して頂くため、清掃は特に注力しています。日常清掃のほか、外構清掃、植栽管理、小破修繕などを行い、美観を維持し、清廉な空間を提供します。業務内容はマニュアル化し、均一なサービスレベルを維持することで、業務ミスの発生を低減します。マニュアルは、全国の斎場で行われている取り組みや、トラブル対応方法を盛り込み、チェックリストを用いて漏れのない業務を行います。

##### ■管理業務の情報交換▶ノウハウの共有とフィードバック

全国の斎場管理実績で培った施設管理のノウハウを、研修・ミーティングによって共有します。施設、設備の点検方法、故障への対応方法など、各地の斎場から情報を収集し、木之本斎苑に適する内容を業務に反映させます。



空調点検



トイレ清掃



庭園整備

#### 4 施設の管理運営等

(1) 施設の管理運営における経費節減のための取組

##### ■保守管理による長寿命化▶修繕費の削減

構築物、設備の保守管理を徹底し、長寿命化を図り補修などを極力少なくすることによりコストダウンに努めます。



保守管理業務

##### ■低燃費運転の追求▶燃料費の縮減

変動の大きい火葬炉燃料費については、火葬技術の向上を図り、低燃費運転をさらに追求することで燃料費削減に努め、併せて環境面への対応を考慮した取り組みを行います。

火葬炉の運転については、炉メーカーの技術員から指導を受け、スキルアップを図ります。

##### ■出来るだけ職員が実施▶外部委託費の削減

清掃、植栽管理、除雪、小破修繕など、可能な限り斎場職員が行い、外部委託費を縮減します。



植栽管理



側溝清掃



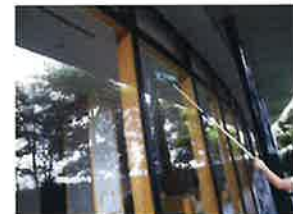
建物清掃



火葬炉設備清掃



照明清掃



窓ガラス清掃

(2) 維持管理業務（清掃・保守点検・警備等）の内容、方法、頻度等について

業務名	内容	回数
自家用電気工作物保安管理	精密点検含む	12回/年
消防設備保守点検業務	機器点検、総合点検	各1回/年
危険物施設定期点検	重油タンク機密点検	1回/年
日常点検業務	始業前点検	随時
日常清掃業務	建屋内外・設備機器	随時
植栽管理業務	除草管理等	12回/年
除雪業務	積雪時のみ	随時
除雪機械点検	特定自主検査(3t未満)	1回/年
警備巡回点検	点検及び施錠	随時

## 5 その他

### (1) 利用者の個人情報を保護するための取組

#### ■ISO27001 (情報セキュリティ) 認証▶適正な個人情報保護体制

斎場では様々な個人情報の取扱いがあり、その適正な管理が必要になります。当社はISO27001の認証を令和元年10月に取得し、情報管理体制の運用を始めました。情報の保管、外部への漏洩防止、部外者の排除、適正な廃棄などを定期的にセルフチェックすることで、情報管理体制の維持、適正化を図っています。職員へには統括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周知徹底します。利用者からの個人情報取得は、利用目的を理解頂いた上で最小限の範囲で行い、利用後は速やかに適切な方法で保管又は廃棄します。



ISO27001 適用宣言書

### (2) 施設の管理運営における環境に配慮した取組

#### ■炉メーカーからの技術指導▶火葬炉設備の性能を最大限に活かす

当社は火葬炉メーカーのグループ企業であることから、火葬炉の専門知識を有する技術者から直接的に指導・研修を受けます。火葬炉設備の役割、適正な使い方を習熟することで、低燃費運転、無公害運転を行います。



### (3) 防災、防犯その他緊急時（災害・事故等）の対応及び危機管理体制について

#### ■全国ネットワークで対応▶222 斎場からバックアップ

当社では、緊急時においても近隣斎場から経験を積んだ職員が駆けつけて業務を遂行できる応援体制を構築しています。

応援体制を維持するため、近隣の受託斎場と相互研修を行い、職員一人一人が、複数の斎場の業務を習得できるよう研修を行っています。

近隣斎場の職員のみで対応が困難と予想される場合は、全国のネットワークを活かし、火葬業務員、火葬炉技術員、設備・建物整備技術員など、迅速に対処しうる人員を選抜して対応します。また、斎場ごとの運営マニュアルを作成する為、派遣される職員も、地域の風習や葬送行為に即した業務を行う事が出来ます。



#### ■広域連携のメリット▶斎場業務を停止させない応援体制

斎場職員の応援派遣をする場合、応援人員を送り出す側の員数低下も同時に発生します。応援業務の為に応援を送り出す斎場の業務がおろそかになっては本末転倒です。当社では近隣斎場とのネットワークを活かし、応援業務の為に人員不足になった斎場に対しても、更に別の近隣斎場から人員減を補う応援要員を派遣します。大規模災害や集団感染症などで多

数の人員を長期にわたって派遣し続けなければならない場合には、応援専門の人員を確保する方法や、近隣斎場だけでの対応では限界があります。一日の火葬件数は多い日もあれば、少ない日もあります。どこの斎場も余剰人員がいるわけではありませんが、十分な組織力があれば複数の斎場中から、その日の火葬件数が少ない斎場から人員を派遣するなど、柔軟な応援体制が取れます。



### ■巡回・点検を毎日実施▶問題箇所の早期発見

施設内の巡回・始業前点検を毎稼働日に行い、問題があれば速やかに改善します。同時に館内の汚れ、破損についても対応します。日常点検は、点検マニュアルに基づき施設、設備の保守管理を、点検表に基づき毎日実施し、記録を取ります。このデータにより、将来的に発生する不具合の予測を行い、安定した斎場運営を行います。



設備日常点検

### ■復旧方法をトレーニング▶自主訓練を取り入れ技能向上

地震感知装置が作動し、燃料が緊急遮断された場合など、安全が確認され次第、速やかに通常業務を再開できるためのトレーニングを行います。火災時や停電時のほか、機器の故障によるトラブルに対しても対処方法について自主訓練を行います。自主訓練は緊急対応マニュアルに基づく所内研修と併せて、グループ企業の火葬炉技術員による技術指導を行います。



技術員による技術指導

(4) 同様・類似の業務の実績等

### ■県内・全国の斎場受託実績

#### 県内実績

- こもれば苑(長浜市木尾町)
- 湖南省浄苑(湖南省市岩根)
- 甲賀斎苑(甲賀市甲南町)

#### 全国実績

指定管理 57 斎場  
PFI 7 斎場  
業務委託 158 斎場

全国  
**222** 斎場

別添) 受託斎場一覧をご参照ください。

## ■西日本豪雨災害(平成30年7月)の対応事例

平成30年7月6日集中豪雨によって、西日本を中心に全国で河川の氾濫、浸水害、土砂災害等が発生し、死者200人を超える甚大な災害となりました。本災害で当社が行った対応を紹介します。



### ■火葬増加への対応(倉敷市真備町の事例)

岡山県倉敷市真備町では、堤防の決壊により広範囲で冠水が発生し、50人以上の死者が出ました。当社では倉敷市児島斎場、玉島斎場の指定管理業務を受託しており、真備斎場は被災していなかったものの遺体安置所にしたことから火葬業務を停止。真備町の火葬は倉敷市中央斎場、倉敷市玉島斎場の2斎場で行うこととなりました。

#### (1)受入れ件数、受入れ時間の延長

玉島斎場では通常受入件数7件、17時閉館でしたが、火葬件数増加に備えて、受入件数12件、19時閉館とし、斎場への問合せ等に備えて職員1名を22時まで配置、急激な件数増加にも対応出来る体制を整備しました。



応援職員による延長稼働

#### (2)他の支店からの応援派遣

火葬件数増加、受入時間の延長に備え、応援を要請。7月12日には弊社大阪支社より2名の火葬業務員が応援に駆け付け、業務支援を実施しました。



緊急設備点検

#### (3)グループ企業である火葬炉メーカーからの技術員派遣

火葬件数が増加した場合、火葬炉設備に多大な負荷がかかることが想定されるため、万が一の状況に備えてグループ企業である火葬炉メーカー技術員を7月11日から斎場に常駐させ、火葬炉の稼働状況の確認及び緊急点検を行い、トラブルを未然に防ぐ対応を実施しました。



職員へのケア

#### (4)営業管理部応援対応

災害発生時においては、斎場職員も被災者となります。且つ、斎場運営を止めることは出来ないため、従事する職員への重責は計り知れません。

そういった心身の負担を軽減させるため、当社では「営業管理部」が、斎場職員の教育やケア・サポート、業務応援を行いました。

実際の現場において斎場職員と協働し、円滑な斎場運営を行いました。

## ■長野県・台風 19 号被害(令和元年 10 月)の対応事例

令和元年 10 月 12 日に過去最大級の勢力で日本列島に上陸した台風 19 号は、関東甲信や東北地方を中心に記録的な大雨を降らせ、甚大な被害をもたらした。長野県長野市では千曲川の堤防が決壊し、5 千世帯以上が浸水。北陸新幹線の車両が水没しているニュース映像は全国に衝撃を与えました。



### (1)斎場職員の自宅が浸水、被災者となる

当社では長野市の大峰斎場、松代斎場の指定管理業務を受託しています。被害当時、2 斎場共に浸水などは無く、斎場施設の被害はほとんどありませんでした。

しかし、松代斎場の 7 名の職員のうち 2 名の自宅が床上浸水の被害を受けました。水が引くのに 2 日、その後の消毒、土砂の排出など自宅の復旧作業の為に 2 週間の休暇を与えました。

そのほか自宅への被害は免れたものの、両親、兄弟、親戚の家屋が被災し、復旧の手伝いの為に休暇を取得した職員も多かったです。

これら災害に係る休暇は特別休暇として職員的生活環境の復旧に努めました。

### (2)県外の斎場より応援要員を派遣

災害により休暇を余儀なくされた職員に代わって、長野市斎場へ石川県より 1 ヶ月間 1 名の職員派遣を行いました。

また、長野県内の近隣斎場からも交代で応援派遣を実施し、火葬が滞ることが無いよう運営しました。

石川県内でも応援に行っている 1 名分の業務を埋めるべく相互派遣を繰り返すなど、広域連携して対応を行いました。

## ■新型コロナウイルス感染症死亡者の火葬への対応事例

弊社は、グループ企業と併せて全国の斎場で 2800 件以上(R3 年 8 月現在)の新型コロナウイルス感染症死亡者の火葬を行いました。

厚生労働省のガイドライン等を基に行政ご担当者様との打ち合わせを重ね、斎場に合わせた対応を行っています。斎場利用者の安全と職員の安全を最優先に、施設の動線や地域の方がたの感情にも配慮した運営を行います。

### ■利用者への感染拡大防止策

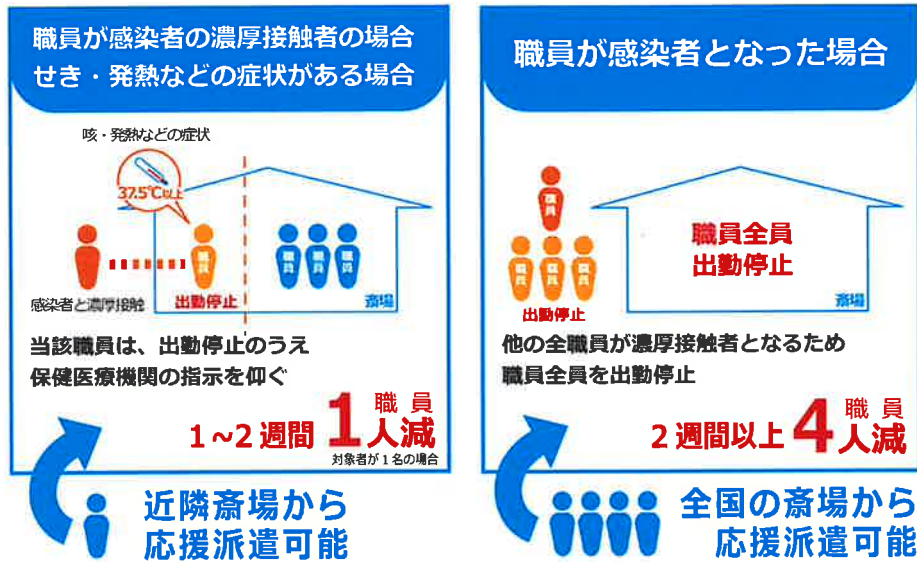
斎場利用者への感染拡大防止策は、消毒薬の配置のほか、来場者数の制限、立ち入り制限など利用者に施設の利用制限を行うような方策については、行政ご担当者様と打合せのうえ実施します。他の斎場での実施例などを参考に社会情勢に合わせた対応を行います。



## ■職員の応援派遣で斎場業務を止めません

斎場職員が感染者や濃厚接触者となった場合は、保健機関の指示により当該職員の出勤を停止し、感染拡大を防ぎます。その場合、代替職員を派遣し斎場業務を継続します。

(下図：職員数4名のモデルケース)



## ■衛生用品の備蓄(本社)

新型コロナウイルス感染症の全国的な感染初期には関連物資(マスク、防護服、消毒薬など)が品薄となり、入手困難になりました。今後の感染拡大等に備え、これらの物資を本社で一括購入し、一定数を備蓄してこれからの物資不足に備えています。緊急時には斎場機能の維持を最優先に物資を行き届かせます。



備蓄している防護キットとマスク(一部)

## ■対応方法の情報共有

新型コロナウイルス感染症への対応方法は、感染拡大初期において情報が錯綜し、どのように感染するのか、どのような事に気を付けるべきかなどが不明確で混乱した期間がありました。また、感染者が多い地域と少ない地域では、取り組みの格差や、情報の格差が生まれました。対応方法は、施設の特性、地域の方々の考え方により違いが出ます。全国に事業所を持つ当社では、社内の情報共有を活用し、各斎場に合わせた対応方法を実践するとともに、情報として複数の選択肢を行政様へ提供しました。地域の方々が安全であること、納得して頂けることを念頭に感染症予防対策を考えていきます。