

令和5年度新潟市青山斎場管理業務事業計画書

施設工業・新潟斎場サービス共同企業体

1. 経営理念

(1) 指定管理者としての経営理念について

令和4年度は、光熱水費の高騰及び火葬件数の急激な増加がありました。令和5年度も引き続き光熱水費の高止まり、火葬件数の増加が予想されます。最大限の経費節約と火葬件数増加に伴う人員配置を計画的に行います。

また、新型コロナウイルス感染症予防も方針が変わります。来場者数の増加、飲食のルールも変更することになりますので、十分打合せを重ね、対応していきます。

今までにも増して、市民の皆様は安全で安心してご利用いただけるよう、心掛けていきます。

接客理念

・斎場の運営にあたり、人生の終焉の場所として、ご遺族、会葬者に対し常に心情を配慮し、礼節をもって接します。

また、心安らげる空間として心のこもったサービスを迅速に行います。

近頃、お体の不自由な方や、授乳を希望される方、着替えを希望する方が目立つようになりました。来場者の利便性や快適性を考えながら施設の充実も併せて行いたいと思います。

運転理念

・環境プラントメーカーとして、また火葬設備の納入メーカーとしての専門性を生かし、公害防止、安全衛生、設備機器の保全を図り、業務の効率をさらに向上させます。

・市民の公共福祉施設として、重要な目的使命を持つ斎場及び火葬炉設備が十分な機能を果たすよう維持管理に全力を注ぎます。

・市民の公共福祉施設から公害が発生しないよう設備の整備を怠らず、安全でかつ迅速、効率的に運転を行います。

・毎日の始業前、終業時には炉内、前室、作業室の清掃を行い、作業環境を清潔にします。

・炉内耐火物、燃焼機器、公害防止装置の保全に努め、日常点検、保守点検を実施し安全に運転出来るよう整備します。

・火葬業務を行うにあたり、自動運転のみならず、状況に応じた燃焼管理を行うことにより、燃料の削減を行います。

・供用開始より20年以上が経過し各設備の故障、劣化が多数発生しています。できる限り巡回し、快適性を維持します。

・地球温暖化が進行しています。当施設も二酸化炭素を排出しています。効率よく稼働し、不要な排出をしないよう心掛けます。

新型コロナウイルス感染症予防対策として

- ・ 斎場職員のマスク着用。
ドアノブ等接触部及び、待合室、テーブル等の除菌、定期的な換気を行っています。

- ・ 職員への感染、会葬者同士の感染対策として、次のように行っています。
 - ① 待合室数の関係で、職員と会葬者ができるだけ接触しないよう、10時・12時・14時の時間帯は、受付を3件にしています。
 - ② 待合室に残り、収骨する人数を原則6名としています。
(収骨室の広さなどのソーシャルディスタンスの観点より)
 - ③ 会葬者同士の接触を避けるため、ラウンジの使用を禁止しています。

- ・ 4月までは上記内容で行います。5月8日からは、担当課、葬祭業者と打合せ、変更することになります。

2. 個人情報保護のための方策

(1) 適正な取扱を確保するための方策について

新潟市個人情報保護条例を遵守し、職務上知り得た個人情報（火葬利用者、ご遺族、会葬者など）をみだりに他人に知らせ、又は、不当な目的に使用することなきよう、社員一人一人に個人情報保護への意識を浸透させるため、グループ教育・研修を実施し、斎場に従事するすべての職員に徹底をはかります。

又、近年コンピュータによる漏洩等もありますので、パソコン対策も行います。

- ① 個人情報（火葬利用者など）の利用目的を明確にし、目的の範囲内で取扱います。
- ② 個人情報を不正な手段で取得しません。
- ③ 個人情報は、利用目的の範囲内で正確で最新の内容に保つよう努めます。
- ④ 漏洩、滅失の防止など安全管理のための措置を講じます。
- ⑤ 本人からの苦情や請求があった場合は、直ちに市役所と協議し、誠実に対応します。
- ⑥ 管理システムのデーターは、複製を禁止します。
- ⑦ 使用済の印刷物は、シュレッダーにかけ廃棄します。
- ⑧ 記録データは、金庫で厳重に保管します。
- ⑨ コンピュータ端末からのログイン時には、パスワードを必要とするように設定します。
- ⑩ パスワードは、定期的に変更します。
- ⑪ コンピュータウイルス対策ソフトをすべてのコンピュータ端末に導入し、ウイルスによる漏洩対策をします。
- ⑫ 心当たりのない添付ファイルのあるメールは、開封せず直ちに消去することを徹底します。
- ⑬ 個人情報は、重要な「資産」です。情報管理場所への勝手な出入りを許しません。
- ⑭ 個人情報は、利用目的に関係しない情報は収集しません。
- ⑮ 個人情報の保護のために情報保管場所の整理整頓を行います。

(2) 要綱等の整備について

個人情報保護に対する個々の意識を高め、より高い責任感を持つため、斎場に従事するすべての職員及びすべての委託業者に個人情報の保護に関する誓約書の提出を求めます。

3. 職員研修及び育成の方策

(1) 研修・育成のための方策について

斎場管理運営に携わるすべての職員に対して、火葬業務に対する基本的考え方、サービスのあり方、コストの管理等意識の統一をはかり、個々の資質を向上させるため、定期的に斎場研修会を行います。

*研修会内容 (司会 場長)

- ① 業務において工夫・改善等気づいたこと
…………… コスト意識の向上を図る
- ② 安全衛生について
…………… 安全衛生に対する意識の向上を図る
- ③ 平等利用の取組み方
- ④ 各セクションの意見交換
- ⑤ 職場の教養より
…………… 人間の知恵と体験を通して、心身共に豊かになる生活を送る方策を提案しあう
小冊子

(2) 研修計画

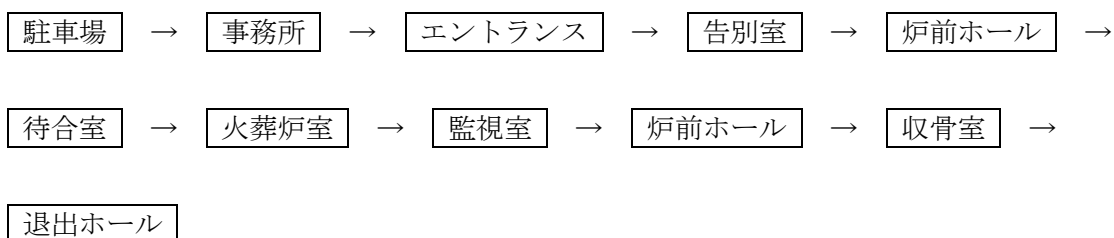
斎場を運営管理するにあたり、職員全員に再教育の意味も含め、場内にて各セクションの知識と作業内容等を中心とした研修を行い、業務内容を再確認します。

更に、職員には火葬場の総合的な機能保持及び適切な管理、運営を行うにあたり技術・知識の向上と「墓地・埋葬等に関する法律」を学ぶため、各セクションから、特定非営利活動法人 日本環境斎苑協会の主催する各種研修会に出席させ資質の向上をはかります。

(3) 研修内容

① 指定管理者開始時の研修 (全職員)

・火葬受け入れから退出までの流れを通して火葬業務全般を再確認し、全体を把握します。



・炉前、炉室、待合室、空調のそれぞれの経験者による維持管理の説明

- ② 斎場管理運営に携わるすべての職員が参加し、毎朝ラジオ体操と朝礼を行います。
朝礼では、毎日の作業上の注意点、安全上の確認を行い、また「職場の教養」を活用し、毎日の仕事に感謝と感動とやる気をメンタル面から向上させます。

《 朝礼の意義 》

- * チームワークをよくする (意志の統一)
- * やる気を起こさせる (士気の高揚)
- * 基本動作の実習の場 (現場教育)

《 朝礼の進め方 》

- * 開始時間の厳守
- * きびきびした行動
- * 明るい声ではっきりと
- * 妥協なく実行

ラジオ体操 → 開始 → 挨拶 → 出欠の確認 → 業務内容の確認 →

連絡指示事項 → 危険予知活動 → 終了 → 全員で清掃

- ③ 日本環境斎苑協会の研修への参加

研修会参加者は、研修を受けた内容をまとめレポートとして、斎場研修会で職員全員に配り、その研修会で講師として内容を全体に伝えます。

4. 職員配置の考え方

(1) 適正な職員配置について

職員は、公共施設の従事職員である自覚を持ち、一人一人が人生の最後の通過儀礼を執行する者であることの責任の重大性を自覚し、すべての業務を遂行致します。

(2) 配置職員の人員及び構成について …………… 全体 22名(内 JV 15名)

① 受付及び事務 …………… 3名

《職務分担》

* 場長

- 1 全体の統括
- 2 式場視察の案内
- 3 葬祭業者の対応
- 4 外部来客の対応
- 5 朝礼の実施
- 6 社員研修計画及び実施
- 7 炉前業務の応援
- 8 設備全体の管理、故障等の対応
- 9 建築物全体の管理
- 10 委託業者の管理
- 11 収支予算計画の作成と実施
- 12 安全衛生管理
- 13 防災計画及び管理
- 14 火葬炉保守点検他実施計画打合せ及び計画書作成
- 15 火葬業務の応援
- 16 市役所への報告

* 事務長・事務員

- 1 火葬簿、火葬状況報告書作成
- 2 各種統計管理
- 3 火葬予定表の作成及び、各セクション(待合、炉前、炉室)への連絡
- 4 火葬に関する特殊事例の対応
- 5 火葬許可証不備における書類訂正のサポート
- 6 受付簿に従い PC 入力 → 青山斎場利用確認連絡票の発行
- 7 火葬許可証の PC 入力、会葬者部屋割表作成

受付及び事務は、正社員の職員 3 名にて業務を行い、週 40 時間以内で交代勤務を行います。又、友引明け、年末年始、火葬集中日や緊急時等で火葬件数が多い場合、又、職員の有休・病

欠等による欠員が生じた場合は、事務職員が炉前、炉室の応援を行います。
それ以上の事態が発生した場合は、JV社員が事務所をサポート致します。

事務所の業務は、火葬受付だけでなく、小規模葬儀の相談、式場の問い合わせ、個人火葬の申込みなど内容が多岐にわたっています。

私共は青山斎場が新潟市の基幹斎場としての役割を果たすため、地域の葬儀に詳しく、火葬炉整備、建築に精通し、墓地埋葬法を理解し、色々なケースに対応できるエキスパートを配置しております。

② 炉前業務 …………… 職員 8 名 ((同)新潟斎場サービス)

炉前業務は、職員 8 名にて勤務致します。

炉前は、時間帯により入場、告別、収骨が重なり、更にご遺族、会葬者の増加により一件当たりの火葬時間が増えています。

以前は友引には殆どなかった火葬も近年では平均 10.78 件あり、友引の日のサポートを用意します。

又、緊急事態が発生した場合、JV社員がサポート致します。

③ 炉室（火葬）業務 …………… 職員 4 名 (施設工業㈱)

火葬業務は、4 名にて勤務致します。

火葬業務は、火葬炉の安定的な稼動を行うことを前提にしているため、職員はすべて火葬炉知識に精通した技術者で構成されています。

又、近年の火葬数増加に対応すべく火葬作業を工夫し、燃費も相当数下げています。

④ 場内清掃 …………… 全職員 22 名

日常清掃において、清掃委託職員に全職員を加えて清掃することにより、早く隅々まで広範囲に清掃することが出来、“私達の職場”という自覚が湧きます。

日常清掃（屋外駐車場、車寄せ）……………	全員
日常清掃（エントランスホール）……………	炉前職員＋清掃委託職員
日常清掃（炉前ホール）……………	炉前、炉室職員
日常清掃（火葬炉内、前室、作業室）……………	炉室職員
日常清掃（収骨室、収骨ホール）……………	清掃委託職員
日常清掃（ラウンジ、待合室）……………	清掃委託職員
日常清掃（事務室）……………	事務職員
日常清掃（職員控え室）……………	炉前職員
日常清掃（監視室）……………	炉室職員

(3) 配置職員における斎場の知識経験について

「斎場」という一生終焉の場において、私達は、炉前業務は葬儀の一環として、火葬業務は環境プラントの運転管理としていずれも専門知識を有した斎場実務経験者が行います。

また、墓地、埋葬等に関する法律の第 12 条により管理者を置くことが規定されています。

更に、厚生労働省環境衛生局長より火葬場管理者の資質についてのお願い文から NPO 法人日本斎苑協会では管理者に火葬技術管理者を任命することが望ましいとあります。

① 管理・技術的な部分の担当職員

斎場全般に通じ特に建築、機械に詳しく、委託業者を管理し、維持管理の中心となる技術者とします。

* 場長

- ・ 有資格 …………… 火葬技術管理士 1 級 (取得済み)
2 級建築士
燃焼安全技術者
監理技術者
防火管理者甲種
ビル管理士

② 火葬・葬儀等に関する担当職員 (炉前・炉室)

葬儀の知識があり、地域の習慣や儀式に詳しく、運営・管理能力を有した職員とします。

③ 他の有資格者

- * 事務職員 …………… 斎場事務経験職員
 - ・ 有資格 …………… 火葬技術管理士 1 級 (取得済み)
 - ・ 有資格 …………… 火葬技術管理士 1 級 (R5 取得予定)
- * 炉前職員 …………… 斎場炉前経験職員
 - ・ 有資格 …………… 火葬技術管理士 1 級 (取得済み)
- * 炉室 (火葬) 職員 …………… 斎場火葬経験職員
 - ・ 有資格 …………… 火葬技術管理士 1 級 (取得済み)

5. 施設管理の方策

(1) 施設の適正管理の方策について

施設管理に際しては、環境汚染や災害事故の防止、施設設備の保全、作業効率の向上を目標として、施設の構成要素である建物や火葬炉及び庭園などが機能を十分発揮できる状態を保持するため、外部委託を含め定常的な努力を致します。

斎場は、一日として休むことの許されぬ重要な公共施設であり、ご遺族の心情を配慮し安心してご利用いただけるよう管理運営を行います。

また、不慮の事故に対応するため、「施設賠償責任保険」に加入します。

*施設全体の維持管理

火葬場の維持管理には、大きく分けると施設全体の維持管理と火葬炉の維持管理の二つがあります。

火葬場の維持管理

《 施設の維持管理 》

- ・ 火葬場の建物及び付帯設備の保全
- ・ 庭園、駐車場専用道路等の保全
- ・ 墓埋法関係手続き事務
- ・ 一般の事務管理業務
- ・ 受付、式場利用、研修計画
- ・ その他庶務などの一般事務管理業務

青山斎場の施設は、平成7年開場より既に20年以上が経過し、建物の給排水設備、電気設備、空調設備とも消耗、損傷箇所が発生しています。

斎場はその性質から維持管理の適正を欠く場合、ご遺族、会葬者へ不快を与えるだけでなく、直接市役所への苦情対象となります。

当社は、管理責任者として外部委託への指導管理及び有能な職員の配置と教育訓練の実施を積極的に行い、施設の維持管理、環境保全に全力で取り組みます。

《 火葬炉の維持管理 》

- ・ 火葬炉の運転管理
- ・ 火葬炉設備と付帯装置
及び機器の保全業務
- ・ 火葬執行業務

青山斎場の火葬炉は、施設同様に既に20年以上が経過しています。

火葬炉は他の設備と違い運転中にトラブルが発生し、ご遺族に迷惑を及ぼすことは絶対にあってはなりません。

そのため火葬炉設備の維持管理は、装置、機器の設計意図、原理、構造、機能を熟知した納入プラントメーカーである者の責任と考えております。

火葬炉設備は、機器の消耗や損傷を事前に発見し、トラブルを未然に防ぎます。

*個別業務の方策

① 火葬等業務

火葬炉は、燃料の消費を抑え自動にて温度管理、燃焼制御を行います。棺の大きさ、種類、副装品の有無、遺体の大小により、炉内温度、燃焼状況、温度上昇が異なります。その異なった様々な条件を自動運転に頼らず、職員が状況を確認し、運転操作することにより炉内温度、炉内圧力、排気温度を一定に保ち、完全燃焼を計って効率的な稼働を行います。

『火葬技術者として』

- ・火葬炉の設計意図、構造、特性などを図面や設計仕様書などにより十分把握します。
- ・主要な項目（火葬件数、火葬時間、炉内温度、通風力、燃料消費量）の測定、記録を行いデータの意味を理解し、データを基にして定量的な燃焼管理を行います。
- ・公害防止対策としてばいじんの場外排出を防止するため、定期的な集塵フィルターの清掃、不完全燃焼による臭気、ばい煙の発生を防止するための燃焼管理を行います。
- ・火葬炉炉内は高温にさらされるため、築炉耐火材に対して専門知識を有します。又、セラミックスの脱落、目地開き等の軽微な修理を行います。
- ・始業前点検、日常点検を実施し、トラブルを防止します。
- ・火葬業務中にペースメーカー等によるバックファイヤ、動力機器による事故を防止するため、機械の特性、安全運転の知識を身につけ作業します。
- ・炉室、炉内、作業室、監視室を清潔に保つよう毎日清掃を実施します。

② 炉前業務

JV独自のマニュアルと斎場開始より現在に至る実務経験から職員は、公共施設の従事職員であることを自覚し、火葬を公平・丁寧に行い、常にご遺族への配慮を心がけます。

- ・公共施設で働く者として自覚を持ちます。
- ・火葬業務を公平かつ丁寧に行います。
- ・故人の尊厳性を重視し、敬虔な態度でご遺体に接します。
- ・ご遺族の心情を損ねないよう、言動に注意します。

- ・ ご遺族や出入りの業者等から心づけや品物を受け取りません。
- ・ 服装は清潔にし、ご遺族に違和感を与えないようにします。
- ・ 清掃委託会社と協力し、屋外駐車場、車寄せ、エントランスホール、炉前ホール、職員控室を清潔に保つため、毎日清掃を実施します。
- ・ 台車運搬車、棺運搬車のグリスアップ、バッテリー液の点検、充電、ボルトの増締めをします。
- ・ 車椅子の清掃、使用前点検を行います。
- ・ 名札看板の管理をします。
- ・ 収骨室のバキューム配管清掃をします。

② 待合業務

一般財団法人 新潟市母子福祉連合会と協力し、ご遺族が火葬終了まで、悲しみを和らげる事ができるよう、明るく清潔な空間を提供致します。又、火葬集中による待合室の混雑時には、JVより接客のサポートを致します。

③ 設備運転管理業務

経験豊かな技術者を配置し、電気設備、空気調和設備、給排水衛生設備の安全で効率的な運転管理を行います。

供用開始より20年以上が経過し各設備の故障、劣化が多数発生していますが、機器の機能を常にベストの状態なる様運転します。

④ 斎場警備業務

警備計画書を作成し、防犯・防災への事前防止、発生時の迅速に対応など不測の事態に備えます。

又、不特定多数の出入りする中、職員全員で防犯・防災意識を強く持ち、各セクション毎に協力し合い、防犯・防災に努めます。

- ・ 駐車場に駐車中、車輛の見回り
- ・ 混雑時の待合いロビーの見回り（ご遺族に違和感を与えぬよう清掃を兼ねて）
- ・ 戸締まり、施錠、火の始末

⑤ 清掃管理業務

清掃業務実施計画書を作成し、その計画書に基づき、1名を常駐とし清掃を実施します。清掃は、ご遺族の心情に配慮し、清潔で隅々までゆきとどくよう清掃専門業者に委託します。又、新型コロナウイルス感染症予防対策として、ドアノブ、車いすハンドル等、不特定の方が接触する箇所を適時除菌します。

⑥ 樹木管理業務

樹木も人間と同じ生き物であり、新潟市民の財産です。手入れを怠れば病気にかかり枯れてしまうこともあります。木は人の心を和ませ心を豊かにします。ご遺族の心を和らげるためにも緑豊かな現在の環境を維持すべく管理表に基づいて作業を行います。又齋場は、冬期に海岸から非常に強い風が吹き、樹木の剪定は強風を考慮し行うため樹木専門業者に委託し、日常の手入れは職員が行います。

⑦ 火葬炉設備点検管理業務

火葬炉の性能の安定化並びに事故防止、及び耐用年数の延命化をはかり、運転管理の円滑化を期するため系統的、計画的に保守点検を行います。

又、火葬炉の保守点検と修理は一体であり、点検結果により耐火物、機器の修理、交換計画を立て速やかに実行致します。

火葬炉は、運転中にトラブルが発生して、ご遺族に迷惑を及ぼすような事態は絶対に避けなければなりません。そのような事態を防止するために点検表を作成し、点検致します。点検は、原則として火葬数の少ない友引に行います。

炉内、集塵機内部、三次燃焼室の内部を開放の上、構造の状態、異常の有無を確認します。必要に応じて応急処置を行います。

⑧ 空調設備機器保守点検業務

空調設備が正常に運転できるよう、保守点検表に基づき専門業者に委託します。

⑨ 自動ドア等開閉装置保守点検業務

すべての自動ドアにおいて、制御装置、駆動装置、検出装置の動作状態及び、各センサーの汚れの清掃を行います。業務は、作業計画に基づき専門業者に委託します。

尚、敷居レールの中に入った小石など障害物がある場合は職員が撤去清掃します。

⑩ 自家用電気工作物保安管理業務

受電設備、配電設備、非常用予備発電装置等の点検及び、絶縁抵抗測定を専門業者に委託します。

⑪ 自家発電機設備保守点検業務

起動、停止テスト、絶縁抵抗測定、保護回路作動テスト、充電器テスト、バッテリーセル電圧測定、運転確認テストを専門業者に委託します。

⑫ 消防用設備保守点検業務

消防法第 17 条 3 の 3 の規定に基づき、専門業者に委託します。
定められた内容及び方法により適正な点検を行います。
点検の結果、不適事項等につきましては、速やかに改修、復旧等についての提案を行い、消防用設備等の機能維持の徹底をはかります。

⑬ 駐車場土砂清掃業務

斎場構内の駐車場における自然石舗装の透水機能を保持するため、舗装面に付着した土砂等の散水清掃作業を専門業者に委託します。

⑭ 雨水、排水管清掃業務

斎場構内の雨水、汚水排水管内に堆積した土砂等の除去・洗浄作業を行い、汚泥を専門業者に委託し、適切に処理します。

⑮ 排ガス及び集じん灰濃度測定業務

排ガス中のダイオキシン類、CO、O₂、ばいじん、NO_x、SO_x、塩化水素を年 1 回 2 基測定・分析します。作業室 2 階、集塵機内部集塵フィルターに付着した集塵灰のダイオキシン類を年 1 回測定・分析します。これらの作業を専門業者に委託します。

⑯ 建造物防火設備点検

建築関係法令に基づき、建築及び防火設備点検を専門業者に委託します。

⑰ 外部委託をする場合の委託理由

専門業種、分野及び専門技術知識を必要とする各保守点検業務、清掃業務を業務委託することにより、各業務において適切な診断、報告、保守ができるため、斎場を利用されるご遺族に安心して利用していただけることができ、きめ細やかなサービスが提供できます。又、施設を維持管理していく上で効率的かつ安全に行うことができます。

業者選定は、見積合わせ等、厳正な方法で行い、市の承認を得てから委託します。

外注委託先は、すべて新潟市内の業者とします。

(2) 施設管理を外部委託する場合の業務範囲及び委託理由

(すべて市内業者)

No.	業務範囲	委託理由	委託先
1	待合業務	現在、斎場にて業務。 供用開始以来業務を熟知し、継続しているため。	一般財団法人 新潟市母子福祉連合会
2	斎場警備業務	現在、セキュリティを設置。 斎場という施設を熟知しているため。	セコム上信越 株式会社
3	樹木管理業務	現斎場の管理もしており専門的技術と知識を保有し、周辺環境も熟知しているため。	株式会社 長生園
4	空調設備機器 保守点検業務	建設時の施工業者。機械納入業者。 現斎場の管理もしており専門的技術と知識を保有しているため。	株式会社 新潟日立
5	自動ドア等開閉装置 保守点検業務	機械納入業者。専門的技術と知識を保有し、責任をもって保守できるため。	株式会社 新潟ナブコ
6	自家用電気工作物 保安全管理業務	現在、斎場にて業務。 専門的技術と知識を保有しているため。	和田電気管理事務所
7	自家発電機設備 保守点検業務	機械納入業者。専門的技術と知識を保有し、責任をもって保守できるため。	株式会社 ジェスクホリウチ
8	消防用設備保守点検業務 受水槽清掃業務	現在、斎場にて業務。 斎場という施設を熟知しており、専門的技術と知識を保有しているため。	太平ビルサービス 株式会社
9	雨水・排水管清掃業務 汚水槽清掃業務	現在、斎場にて業務。 斎場という施設を熟知しており、専門的技術と知識を保有しているため。	株式会社 新潟市環境事業公社
10	排ガス及び集じん灰 濃度測定業務	現在、斎場にて業務。 県内の環境測定において、もっとも斎場での分析実績があり、斎場という施設を熟知しており、専門的技術と知識を保有しているため。	一般財団法人 新潟県環境分析センター
11	清掃管理業務	現在、斎場にて業務。斎場という施設を熟知しており、専門的技術と知識を保有しているため。	旭ビル管理 株式会社
12	駐車場土砂清掃業務	現在、斎場にて業務。 斎場という施設を熟知しており、専門的技術と知識を保有しているため。	旭ビル管理 株式会社
13	外壁洗浄清掃業務	現在、斎場にて業務。 斎場という施設を熟知しており、専門的技術と知識を保有しているため。	旭ビル管理 株式会社
14	建築・防火設備点検業務	現在、斎場にて業務。斎場という施設を熟知しており、専門的技術と知識を保有しているため。	株式会社 クレイズブラン

6. 要望や苦情に対する対応

(1) 要望や苦情への対応方針について

斎場を利用されるご遺族からの要望や苦情の申し出を受けたときは、その旨を現場職員から現場責任者、そして場長へと報告を行い、それらの調査、対応は場長が行うものとします。申し出を受けたときは現場職員が誠意をもって真摯に対応することを最優先とし、その申し出内容・結果については後日職員研修会及び、朝礼において発表し、全員に周知・徹底するものとします。

- ① 葬儀社との意見交換を行い、ご遺族からの要望・苦情との情報を収集し、改善に努める。
- ② 要望・苦情は、場長より職員全員に周知徹底させる。
- ③ 要望・苦情は、定期的に市役所へ報告する。
- ④ 要望・苦情は、朝礼、研修会において、反省、改善等を全職員で話し合う。
- ⑤ 待合いロビー及び待合室にアンケート用紙を設置し、広く意見をもとめる。

(2) 要望や苦情に対応するための仕組みについて

現斎場において、要望や苦情はご遺族・会葬者の理解と認識の不足、固定観念によるものがほとんどであり、火葬はその地域・地区によって、それぞれ風習や特性が異なります。そのことをご理解していただくために、分かりやすく丁寧に説明致します。

要望や苦情などあらかじめ想定できるものに対しては、マニュアル化を行い、社内研修において対応のシミュレーションを行います。

現場の対応について

- ① 要望・苦情は、すべて共同企業体代表会社に文章で報告する。
- ② 苦情の対応は、すべての業務に優先する。
- ③ 会社の立場に立つと対応が自己本位になる。
- ④ 苦情の電話対応次第で解決が難しくなる。
- ⑤ その場で即対応することにより信頼を得られる。
- ⑥ 要望を言われたらお礼を、苦情を言われたら謝罪をする。まずお礼と謝罪が解決の近道。
- ⑦ 言い訳や反論をしない。
- ⑧ 起きた問題に対して理解力を高める。
- ⑨ 真摯に耳を傾け話を聞く。
- ⑩ 誠意をもって対応する。
- ⑪ 迅速に最優先に対応する。
- ⑫ 日報に記録を残す。

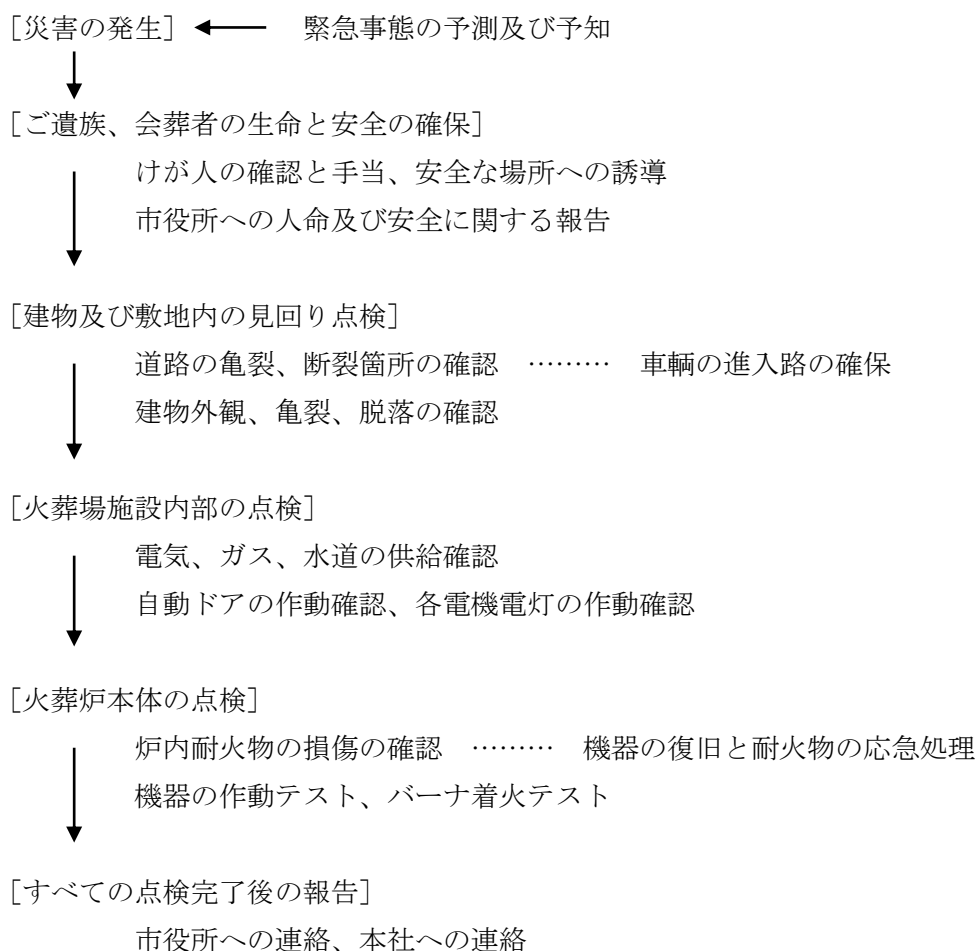
7. 災害に対する対応

(1) 防災に対する方策について

新潟市青山斎場は、一日として休むことの許されない重要な公共施設であるため災害に対しては、常に準備し即対応できる体制を作ります。

*防火管理講習の受講

新潟市消防局の主催する甲種防火管理講習を受講させ、知識を高め防火管理者として安全の確保にあたります。



(2) 防災マニュアル等の整備について

日本環境斎苑協会作成の「火葬場に係る災害対策マニュアル」及び中央防災会議の作成する防災基本計画書にそって防災計画の作成を行います。

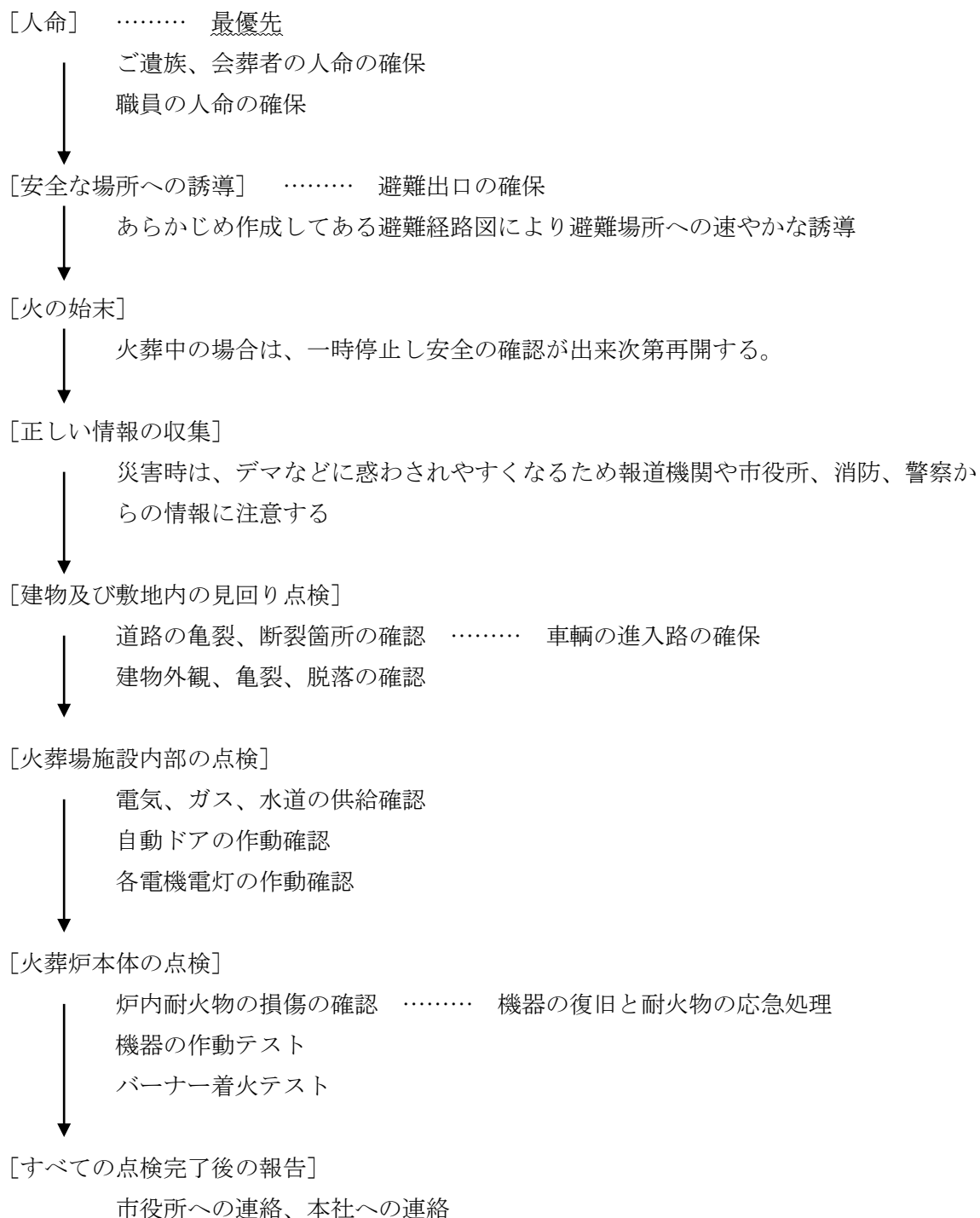
- *避難経路図の作成と提示
- *避難場所の指定
- *救急用薬の常備
- *懐中電灯、ラジオの設置

(3) 避難訓練について

防災計画の作成により、年3回避難訓練及び防火訓練を実施します。
避難経路図による非常口への誘導を行います。

(4) 災害発生時の対応について

防災計画のマニュアルにそって対応致します。



8. 事故防止と発生時の対応

(1) 事故防止策について

1) 斎場への来場者

斎場へ来場するご遺族、会葬者の中には高齢の方が多く、棺の移動には特に注意を必要とします。

霊柩車から棺運搬車へ運ぶ際には、職員と一緒に棺を持ち、告別ホール、炉前には高齢者の歩速に合わせ、できる限りゆっくり移動し転倒などの事故を防止するよう努めます。

2) 収骨時の熱対策

収骨時には、台車上がまだ余熱で高温であるため、ご遺族、会葬者、特に幼児・子供・高齢者には直接台車に触れることのないよう、又和服などの衣類が触れぬよう、あらかじめご説明し、十分注意致します。

3) 急病人の発生

来場中に、急病、又気分が悪くなった方が発生した場合は、ご遺族とご相談の上、事務所と連絡を取り、救急車等の必要な手配を行います。

4) AED の設置

心臓マヒ等の病気により倒れた方に対して救急隊が到着するまでの間“適切な応急手当”を行い、人命を救えるよう AED を設置しました。

また、AED の講習会を年 1 回行います。

5) 作業環境の整備等

火葬場は電気設備や機械設備などが多い上に 日常的に高温の火熱を取扱うので、管理指導責任者、火葬場管理及び火葬技術管理者は、労働災害並びに火災や物損事故などの防止のため労働安全衛生法、消防法、電気事業法などの法令を遵守するとともに、快適な作業環境の整備と労働条件の改善を通じて作業者の健康と安全を確保するように努めます。

6) 火葬場の災害事故

火葬場における災害事故は、次のとおり多様なものがあります。

① 炉内爆発

爆発事故の原因としては、次の二つが挙げられます。

第一は点火装置、バーナ及び通風設備等の不良や操作ミスにより、炉内に充満した未燃ガスが爆発します。常に点火装置やバーナの異常を点検するとともに、点火前には炉内に通風力のあることを確認します。

また、点火スイッチを数回押しても着火しない場合は、一旦、炉内に充満した未燃ガスを排出させてから、再び点火操作を行います。

第二はライター、酒の瓶などの副葬品や遺体に埋め込まれているペースメーカー（脈拍調整器）のリチウム電池の爆発です。

これらの炉内爆発が、デレッキ操作（鉄棒による燃焼物の移動）や監視孔を開放して燃焼状態を観察している時に発生すると、火葬炉が損傷するだけでなく、作業者の人身事故を招く恐れもあります。

着火後 5～10 分位で爆発することが多いので、この間は監視孔から素透しで覗き込まないようにすること及び遺体にペースメーカーが埋め込まれている場合は、事前に申告してもらうようにしています。

また、炉内爆発に似ているのが、煙突や排気筒の通風力不足に起因する逆火現象であり、作業者の火傷を招くことがあるので、常に炉内圧力計、煙道ダンパの開度、通風力を確認致します。

尚、副葬品の搬入抑制を行うことは、燃焼効率の低下やダイオキシン類の発生を防止するだけでなく、爆発事故の防止にも役立つので重要な措置であると考えます。

② 機械的事故

機械的事故として多いのが、断熱扉をはじめとする付帯設備の作動不良による身体の挟み込みなどの事故です。

最近の炉では危険部にインターロックを施していて安全性が高いですが、始業前に作動状況の異常の有無を確認することがより安全であると考えます。

③ 無理な動作による怪我

重量物の持上げに際しては、腰を落として動作することや始業前の準備体操が必要であり、朝礼時にラジオ体操を行います。

④ 転倒による怪我

炉前と収骨室・告別室とをピストンの的に往復しているときに、物につまづいたり、滑って転倒する例が多いので、作業環境の整理整頓や床の清掃を励行致します。

⑤ その他の事故

高熱物に接触しての火傷、高熱、騒音中の作業による健康障害及び電気設備による感電事故、給油系統の漏洩による火災などが予測されるので、作業環境の改善、設備や機器の点検並びに関係者に普段からの注意を促します。

7) 安全上の注意事項

災害事故に防止するには、次のような措置が必要です。

- ① 労働衛生管理員の設置
- ② 安全教育・安全訓練の実施
- ③ 安全器具・安全標識・救急常備薬・器具の整備
- ④ 火葬炉・付帯設備の日常点検、定期点検の励行

- ⑤ 火葬執行業務指針、標準的作業方法の整備、遵守
- ⑥ 作業環境における空間・衛生設備の整備並びに整理整頓
- ⑦ 関係指導文章等の周知

その他、作業者は所定の作業服・帽子・作業靴等を正しく着用すること、始業前に準備体操を行うこと及び装置・機器等を慎重に取扱いを行います。

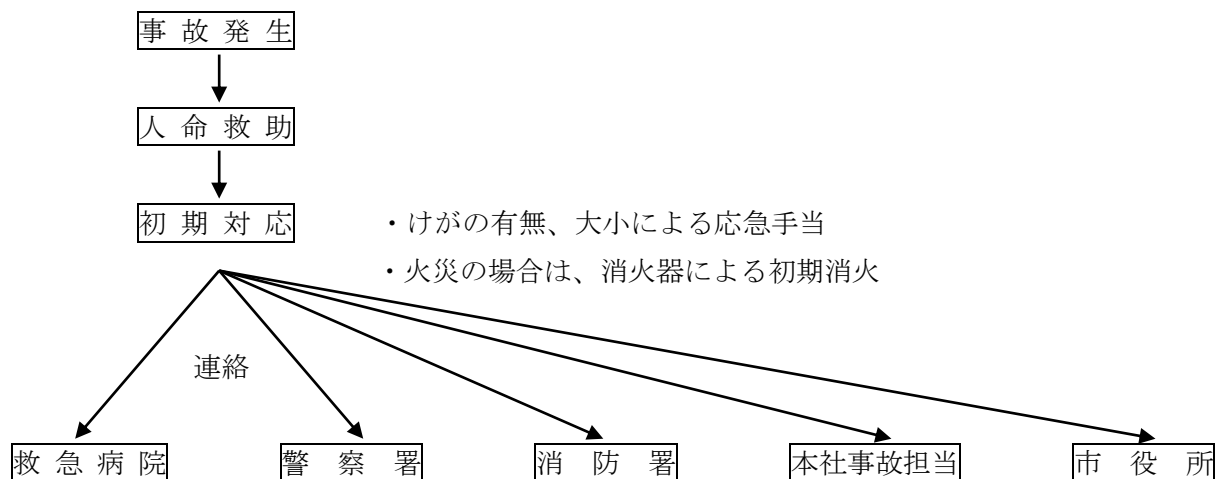
尚、災害事故が発生した場合は、直ちに人命救助や初期消火等の緊急処置を行うとともに救急車の手配、消防署への通報、管理指導責任者への連絡を行います。

8) 日常点検

日常点検を実施することにより機械的事故を軽減致します。

(2) 事故発生時の対応について

事故が発生した際は、直ちに人命救助や初期消火等の緊急処置を行うとともに救急車の手配、消防署への通報、管理指導責任者への連絡を行います。



9. 経費縮減の具体的取り組み方法

(1) 経費縮減の方策について

経費の縮減は、職員全員が本気になって心がけなければ実効は上がりません。

しかしいきすぎた経費の削減は本来必要であるはずの設備の修繕を怠ったり、人事面で非正規雇用に切替え、専門的スキル、専門的技術の低下をまねき、利用者へのサービスの質の向上に繋がりません。

斎場としての役割を考え「誰に」「何を」提供する施設なのかその重要性を再度検証します。

現在おこなっている業務の見直しを全員で取り組み、無駄をなくし、ご遺族、会葬者へのサービスの質を低下させることなく経費の縮減を行います。

又、今までの経験を生かし、職員と外部委託業者と連体し、連絡・打合せを密にすることにより効率化をはかります。

火葬炉設備は、当社納入のシステムであり、火葬炉の設計図書、構造、特性などを十分に把握した当社技術員が運転管理することによりシステムの能力を 100%引き出し、効率的に運転します。

(2) 具体的な取り組み方法について

1) 職員配置における経費の節減

近年、火葬数の増加による時間帯入場、告別、収骨が重なり更にご遺族、会葬者の増加により 1 件当たりに要する時間が増えています。又、友引には殆どなかった火葬も現在では平均 7.4 件あります。現在の職員の休日ローテーションでは、集中時に影響が出るため火葬業務経験のある場長は炉室業務へ、葬儀経験のある事務長は炉前業務へ、それぞれ応援にいく体制をとります。よって職員を新たに採用することなく動員人数を増やします。

2) 施設・設備の修繕費の削減

施設の修繕費は、30 万円以下は指定管理者のリスク負担となっています。

30 万円以上の修繕も建築、機械、電気等に知識経験を持っている当社では修理業者を 1 社に絞らず、複数の業者から見積を取り出来る限り 30 万円以下に修繕費を抑え、指定管理者の受注経費の中で修繕を行います。

3) 火葬炉使用燃料の削減

青山斎場の火葬炉は 1 件当たりの燃料使用量は 60 m^3 (4,400/体) で設計されています。

H7 年の建設当初から H14 年まで市役所職員の方々が運転されていましたが、市役所職員の方々は旧青山斎場より勤務されているベテランで、当社が 1 ヶ月常駐で運転指導を行い、設計値の 60 m^3 から H7 年～H14 年の平均使用ガス量は 43 m^3 まで軽減致しました。

現在では 1 体当たり 28 m^3 と飛躍的に燃料の削減を実現出来ました。

設計値の 60 m^3 は自動運転を行うことによる数値であり、ご遺体 60 kg、棺 20 kg、副葬品 5 kg の合計 85 kg を標準として自動運転を行います。

しかし、実際にはご遺体の大きさ、棺の材質、副葬品の量がそれぞれ違います。
その違いを自動運転に頼らず燃焼状況を確認しながら火葬することにより、余分な燃料の消費を抑え経費の削減を図っています。

* ガスの使用量

設計		60 m ³ /体
市役所運転期間	H7. 7 月～H14. 3 月	43 m ³ /体
↓		
当社業務委託期間	H14. 4 月～H19. 3 月	38 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	H19. 4 月～H27. 3 月	32 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	H27. 4 月～H28. 3 月	28 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	H28. 4 月～H29. 3 月	27. 5 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	H29. 4 月～H30. 3 月	27. 3 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	H30. 4 月～H31. 3 月	27. 4 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	H31. 4 月～R2. 3 月	27. 5 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	R2. 4 月～R2. 12 月	27. 9 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	R3. 4 月～R4. 3 月	28. 2 m ³ /体
↓		
当社指定管理期間	R4. 4 月～R5. 2 月	27. 7 m ³ /体

4) 火葬炉機器の修繕費の削減

日常の点検作業により発見した損傷箇所や劣化箇所は、速やかに職員が自ら交換するため部品以外の外注費はかかりません。又、毎日の点検と月1回の点検を実施することにより必要な修理及びメンテナンス計画をあらかじめ製作できます。計画的な作業を行うことにより機械の寿命を延ばし、プラントの維持に係るコストの削減をはかります。

5) 火葬炉耐火物の修繕費の削減

火葬炉の炉内は850℃～1200℃の高温にて燃焼し、火葬後収骨のため200℃まで冷却します。炉内耐火物は、急熱急冷の過酷な条件の中で運転されているため消耗が進行します。消耗劣化の進行を抑えるため、燃焼温度を管理し、炉内温度の急上昇や急降下をさけ緩やかな燃焼状況を行うことにより、耐火物の消耗劣化を抑え、耐火物の寿命を高めます。補修回数を減らし修繕費の削減をはかります。

6) 電力の削減

冷暖房は、ご遺族、会葬者の施設利用に合わせ使用し、夏期の冷房は26℃冬期の暖房は、23℃に設定します。また、不使用の部屋は消灯します。安定器が故障したダウンライトよりLEDダウンライトに交換します。

7) 清掃業務において、現在委託業務範囲である炉前ホール、告別室、収骨室の日常清掃を職員でおこなうことにより、委託清掃範囲を少なくし、清掃委託業務費の縮減をはかります。

10. 斎場業務に対する基本的考え方

業務に際しては、環境汚染や災害事故防止、施設・設備の保全作業効率の向上を目標とします。施設の構成要素である建物や火葬炉及び庭園などが機能や性能を十分に発揮できるよう安定的な努力を致します。

(1) 炉前業務と火葬業務の基本的考え方

炉前業務と火葬業務は火葬件数、専門性を考えそれぞれ専任とします。業務は分担しますが、炉前業務と火葬業務は本来一体であると考え、相互に理解しあい、助け合って業務を遂行します。

① 炉前葬業務

炉前業務は、葬儀の一環と考え常に公共施設に勤務する者としての自覚を持ちます。故人の尊厳性を重視し、敬虔な態度で接します。又、ご遺族、会葬者の心情に配慮し、礼節を持って入場から退場まで努めます。

《 炉前業務の注意点 》

- ・ 告別、収骨ともに目安の時間はありますが、ご遺族の心情を考え絶対に急がせません。
- ・ 告別、収骨ともに長引いた場合は、お年寄りには椅子等の配慮を行います。
- ・ 台車運搬車は、バッテリーの容量を常に確認し不足の場合は充電を行います。
- ・ 台車運搬車の化粧システムカバーは、常に埃を払い清潔にします。
- ・ 当日の名札、告別室のお香、収骨室の箸等の準備と確認をします。

② 火葬業務

火葬業務は、燃焼管理を担当する技術者として、ご遺体を丁寧に火葬致します。また、機器納入のプラントメーカーとして、ダイオキシン類、ばいじん、排出ガス臭気による環境汚染を防止するため火葬炉の性能を最大限に発揮することに努めます。火葬炉は、運転中にトラブルが発生しご遺族に迷惑を及ぼすことのない様機器の点検整備などの保守管理を行います。計画的な修理メンテナンスにより、機器、耐火物の耐用年数を延ばし、安全で効率的な運転を実施します。

火葬の運転に際し、各燃焼室の温度管理を行い効率的な運転で燃料の削減に努めます。

《 火葬業務の注意点 》

- ・ 毎日の日常点検及び定期点検において機器だけに頼らず、人間の感覚(五感)によりバーナー、バキューム音、振動、臭気に注意し実施します。
- ・ 集塵機内のフィルターの清掃を行うことにより吸込力が一定となり、安定した燃焼が可能となります。
- ・ 作業室内の整理整頓を行い作業環境を整え、安全管理と事故防止に努めます。
- ・ 副葬品(ペースメーカー等)による炉内爆発等の災害事故を防止するため、着火後 10～15分は点検口より内部を確認しません。
点検口内部の確認時には防護メガネを着用します。
- ・ 炉内清掃時には断熱扉落下による挟み込みを防止するため支持棒などによる落下防止策をとります。
- ・ 燃料にガスを使用しているため、バーナー不着火による炉内に可燃ガスが充満している恐れがあるため不着火後の着火は滞留ガスを一掃してから再び着火を行います。

【 炉前業務時と火葬業務時の作業範囲 】

業 務 内 容	業 務 担 当
受付	場長、事務室職員
棺の受入、告別ホールへの案内	炉前職員
告別室でのお別れ及びご説明	炉前職員
炉前ホールへの移動、炉への搬入	炉前職員
待合室への誘導	待合職員
棺を前室 → 炉内へ移動	炉室職員
火葬開始 → 完了	炉室職員
炉内 → 前室へ移動、整骨	炉室職員
ご遺族への連絡	場長、事務室職員
収骨室へのご案内	炉前職員
炉前 → 収骨室へ台車の移動	炉前職員
収骨業務及びお骨の説明	炉前職員
退館への誘導	炉前職員
炉内の清掃及び台車の清掃	炉室職員

11. 式場業務の基本的考え方

(1) 式場利用促進に関する具体的方策

1) 葬儀社へのアピール

新潟斎場サービスの会合にて、参加する旧市内の葬儀社に式場利用促進を引き続きアピールをします。

2) 「家族葬」に利用します

従来密葬と呼ばれごく近親者のみで行う葬儀は、近年、家族葬という名で広がりつつあります。本来密葬は、自宅、又は地域の集会場などで行われることがほとんどでしたが、自宅が手狭になり、又集会場も利用が少なくなり、新たな形で家族葬として葬儀場を使用することが多くなりました。

斎場の式場を家族葬としても利用していただきます。

3) 「直葬」に利用します

葬儀をせずに火葬だけ行うことを「直葬」といいます。

これまでの習慣として人が亡くなってから死亡→通夜→葬儀→告別式→火葬というステップを経ることが一般的でした。

これに対して、死亡→火葬と途中の儀礼、イベントをなくすことを直葬といいます。

近年、葬儀の手間や時間、費用をかけずに直葬することが増えつつあります。

そこで納棺規定の変更に伴い、式場に直接ご遺体の搬入が可能になったことで、式場を納棺していただく場所としても、提供します。

12. 利用者の平等利用の確保

(1) 利用者の平等利用の確保のための方策について

新潟市斎条例、第4号第14条2の(1)の斎場の平等利用が確保されることを順守し、斎場を利用されるすべてのご遺族、会葬者の方々に、地位、身分、宗教、国籍等による差異や、受付の多数・少数によるサービス低下等のないようにします。受付から退出までのマニュアルを作成し、平等・公平を保ち礼節を尽くし業務を行います。

又、ご遺族、会葬者に対しては服装・言動に注意し、不快感を与えぬように努めます。

平等利用の確保は研修会において、最重点研修項目として職員に教育致します。

- 1) 特定のご遺族を優遇しません。
- 2) 特定の業者を優遇しません。
- 3) ご遺族に特定の業者のみを紹介しません。
- 4) 心づけ、物品等を受け取りません。
- 5) 使用する炉を選択させません。

* 待合室利用のマニュアル及び利用案内の作成

待合室利用の順序、利用方法、持ち込み等に関し、新潟市母子福祉連合会の待合作業マニュアルに基づき平等に施設を利用できるようサービスの提供を致します。

(2) 平等利用のためのマニュアル等の整備について

上記同様、受付から見送り、次回受入のための機器整備、清掃等、「作業内容と会葬者への説明のマニュアル」を作成、整備します。

また、ご意見箱を設置し、その都度ご意見に対する対応を検討し、施設運営に反映致します。

(3) 平等利用のための管理体制について

一日一日の作業終了後に作業内容の確認、報告、反省をし、平等に安定したサービスを提供できるよう日々各セクションで話し合い、朝礼で打合せします。

また、場長及び、担当、本社運営委員会により定期的にミーティングを行い、日々の改善事項、ご意見の内容の確認、対応を検討し、確実に反映・実行致します。

13. 利用者への配慮の基本的考え方と取り組み方法

(1) 利用者の心情への配慮の基本的考え方について

職員は、公共施設の職員であることを自覚し火葬という人生における最終儀礼に立合うことを厳粛に受けとめ、礼節をもって対応致します。

又、服装・髪型・身だしなみを清潔にし、礼儀正しい言葉遣い・行動をとり最後のお別れに相応しい場を提供致します。

(2) 具体的サービスの取り組みについて

* 利用者全体のサービス

- 1) 斎場内の清掃、美化をたえず行い、清潔な空間を提供します。
清掃委託職員だけでなく炉前、待合職員も協力し美化に努めます。
- 2) 高齢者、身体障害者の方々には、車いすをお勧めするなど介添えを行います。
- 3) 火葬の執行を公平丁寧に行う。
入場から退場まで葬儀経験を生かし、ご遺族の心情を考え接します。
- 4) 故人の尊厳性を重視、礼節をもってご遺体に接します。
棺の取扱いなど葬儀経験を生かし、霊柩車から棺運搬車、台車まで丁寧に接します。
- 5) ご遺族への思いやりを言動及び清潔な服装で表します。

* 火葬におけるサービス

- 1) ご遺体を美しく火葬します。
当社社員は、火葬技術者としての経験を有し、バーナー火力の調整、燃焼管理を行うことによりのだ仏が残るよう、人体の形態をしたままの焼骨を台車上に残します。
- 2) 収骨時にお骨のご説明を致します。
青山斎場では、お骨の説明を求められる方が大半であるため葬儀経験のある職員がお骨のご説明を致します。
- 3) 火葬時間の短縮を致します。
青山斎場の火葬時間は、設計数値で60分/体ですが、できる限りご遺族の方々をお待たせしないよう火葬時間の短縮に努めます。現在は平均50分/体で火葬を行っています。
- 4) ご遺体の完全燃焼を致します。
炉内状況の確認と燃焼温度管理をすることにより、ご遺体を完全燃焼し、収骨時の臭気を出しません。

- 5) 作業室内での騒音の発生を抑制します。
炉前と炉室は壁で仕切られておりますが、静寂の中最後のお別れを炉前で行っている際に、機器の消耗による騒音が発生しないよう、機器の整備点検に務め騒音の発生を抑制します。

* 障がい者の方への配慮

- 1) 通路に通行の支障をきたすものは置きません。
- 2) 雨天時に濡れた床で滑らないよう濡れた床面は速めに拭き取ります。
- 3) 窓口には常に筆談が出来るようにメモ用紙と筆記用具を用意しています。
- 4) 立っているのが辛そうな方には椅子のあるところにご案内し、担当職員が出向いて要件を伺います。
- 5) 駐車場に障害者用スペースを確保するため、「おもいやり駐車場」を設けております。

* 高齢者への配慮

- 1) 待合室(和室)に座卓用のローチェアを各部屋6台ずつ用意しています。
- 2) 車椅子は8台設置、適時新旧入れ替えします。
- 3) 高齢者用の紙オムツを準備しており、緊急のケースや要望があれば無償にて提供しています。
- 4) ご遺族、会葬者の増加により告別室でのお別れが長時間となった場合、高齢者の方々がちよっと休憩できる長椅子を告別室に用意しています。

* お子様への配慮

- 1) ラウンジに絵本を用意しており、自由閲覧できるようにしております。
- 2) 青山斎場では大ガラスをはめ込んで明るくしているため、お子様が来場した際に走り回って勢い余ってガラスなどで大けがをすることのないよう職員が注意を払います。
また、待合室に移動した際にも待合職員との連絡を取り合い怪我のないよう注意します。
- 3) 収骨の際に台車への接触による火傷を回避するためあらかじめ職員が収骨にご案内する前に台車が熱いことを伝え、保護者にお子様を近づけない等の配慮をお願いしております。

14. ワーク・ライフ・バランスの推進

一人一人が仕事にやりがいや充実感を持って働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などでも、子育て期や中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる職場を目指します。

以上