

A vibrant landscape featuring a lush green field in the foreground, a clear blue sky with a bright sun and a rainbow in the background, and a tall evergreen tree on the right side.

東部斎場 事業計画書

事業計画書

1 法人の状況

(1) 団体の理念・基本方針

団体の理念・基本方針について記載してください。

当団体を構成する企業は、総合ビルメンテナンス、火葬炉の設計・製造・販売及び運用において長年にわたり業界をリードしてきた安定した企業であることから、長年の実績と経験を社会へ還元していく責任がございます。これまで地域社会に育まれてきたように、公の施設の管理運営及び市民活動の支援等を通じて地域社会に貢献していくことが、大切な使命であると考えております。

共同事業体を構成する各法人の理念・基本方針

当団体は指定管理業務をソーシャルビジネスとしてとらえ、指定管理業務を通して社会の課題解決に取り組み、地域社会に貢献するビジョンを持った企業で構成されております。

当団体の業務実績については【P. 174「ア 全国の斎場管理運営実績」を参照】【P. 187「大規模斎場の管理実績」を参照】

代表企業

主 要 業 務：総合ビルメンテナンス及びパブリックビジネス

所 在 地：神奈川県横浜市中区

設立年月日：昭和 33 年 9 月 17 日

▶ 経営理念

- ・ 常にお客様の期待と信頼に応える
- ・ 会社と社員が共に成長し、安心して働ける会社を築く

▶ 経営方針

- ・ 全社員が経営理念実現のため、目的をひとつにして引き続き協働体制で業務に取り組む
- ・ 会社を取り巻く課題について、優先順位を決めて取り組む
- ・ 人員、人材を確保し、従業員が安全で安心して働ける職場をつくる
- ・ 顧客満足度情報を的確に分析・評価し、対策を具体化して実施する
- ・ 現契約を維持するとともに、パブリックビジネス事業をさらに推進する
- ・ 不適合、労災の再発防止を推進するとともに、予防管理を実施する
- ・ 財務計画を策定し、経営基盤を堅固にする

以上の取り組みから、企業の社会的価値を引き続き高める

事業計画書

1 法人の状況

(1) 団体の理念・基本方針

団体の理念・基本方針について記載してください。

構成企業 A

主 要 業 務：火葬炉及び工業炉の設計・製造・販売・運用及びパブリックビジネス

所 在 地：富山県富山市

創立年月日：昭和2年10月1日

▶経営理念

01. 環境への貢献

熱効率システムの追求と豊かな社会づくりに貢献できる会社とする。

02. 信頼の技術

技術会社として信頼され、まかせて貰える会社とする。

03. 高い専門性

社員が幸せになり誇りを持って働ける、磨きぬかれた専門家集団の会社とする。

▶経営方針

・品質第一の経営

品質の向上と技術の研鑽に努め、信頼され誇り得る製品、サービスを提供します。
トラブル、クレームの対応、処理能力を強化します。

・顧客志向の経営

お客様の立場に立って、新しい時代の価値観とニーズにマッチした製品、サービスを提供し、企画力、提案力を強化します。

・付加価値重視の経営

付加価値の高い製品、サービスの開発を推進すると共に、独自性を発揮し、差別化をはかり、生産性を向上させる需要創造型経営を実現します。

・外部環境適応の経営

外部環境の変化に関する情報を的確に得て、時代の変化を先取りし、創造と革新に満ちた経営を勇気と決断を持って実現します。

・全員参加の経営

各人の持てる力を十二分に発揮し得る社風を確立し、全員が当事者意識を持って自由闊達な全員参加の経営を目指します。

事業計画書

1 法人の状況

(1) 団体の理念・基本方針

団体の理念・基本方針について記載してください。

構成企業 B

主 要 業 務：総合ビルメンテナンス及び不動産事業及びパブリックビジネス

所 在 地：東京都中央区

創立年月日：昭和 28 年 4 月 1 日

▶経営理念

- ・ 人がいきいきとする環境を創造する

わたしたちは、自然との調和の中で、安全・安心で魅力ある空間と豊かな価値を生み出し、次世代のための夢と希望に溢れた地球社会づくりに取り組んでいきます。

▶経営方針

- ・ 自由闊達

多様性を尊重し、組織内外の活発なコミュニケーションやネットワーク形成を通じて、役職員全員の能力が活かせる風通しが良く活力ある企業風土を醸成します。

- ・ 価値創造

広く社会を知った上で、お客様の立場に立ち、技術・ノウハウを結集するとともに、更なる技術革新と創意工夫にチャレンジし続け、お客様に感動していただけるような価値の創出を追求します。

- ・ 伝統進化

ものづくりの伝統を継承しつつ、先進的な課題に挑戦することにより付加価値を生み出しながら、健全な企業グループとして永続的に進化・発展します。

当団体の連携体制について

代表企業は墓園・斎場の指定管理を、構成企業 A は斎場の指定管理、火葬炉の運用・保守管理を、構成企業 B は公営団地の指定管理、公共施設の総合管理を行っており、それぞれの専門性に応じて役割を明確に分担し、互いに補完し合うことで、斎場運営に求められる機能を高い精度で発揮できる体制を構築しております。

事業計画書

1 法人の状況

(2) 団体の財務状況

団体の財務状況について記載してください。

各企業ともに財務基盤は相応の健全性を有しているため、永続性が求められる斎場指定管理者としての条件を満たしております。また、代表企業は横浜中税務署様より優良法人の表彰を多く受賞しております。

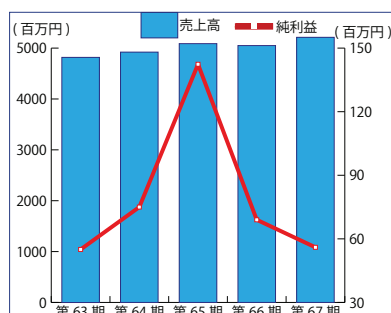
団体の財務健全性と安定的経営基盤

当団体の財務状況は非常に健全であり、安定した経営基盤を持っております。自己資本比率はいずれも高い水準を維持しており、外部からの借入に依存せず、自己資本をもとに安定的な運営が可能となっております。また、流動比率はすべてが十分に高い数値で、短期的な支払い能力においても余裕を持っており、急な支出や不測の事態にも迅速に対応できる能力を有しております。さらに、固定比率は安定した投資と資産運用を行っており、長期的な安定性を確保しております。

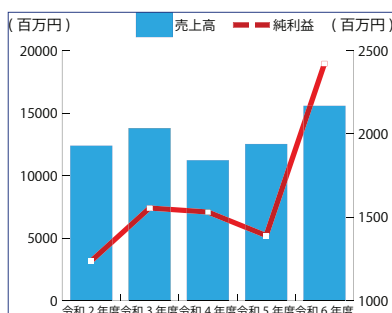
財務指標	代表企業	構成企業 A	構成企業 B	優良水準値
自己資本比率	58.0%	78.4%	56.8%	50%以上
流動比率	262.5%	522.6%	359.3%	200%以上
固定比率	85.3%	20.1%	31.3%	100%以下

安定的成長

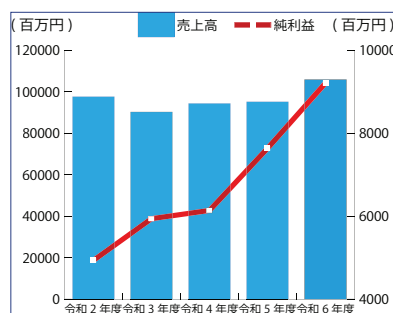
当団体は、売上高の着実な増加を実現しており、各企業ともに市場での競争力を強化し、安定した成長と収益基盤が着実に拡大しております。売上高の増加とともに収益の強化を図っており、今後さらに安定的な利益成長を目指した戦略を推進しております。引き続き、効率的な運営と最適化された販売戦略を通じて、利益率の向上を実現し、さらに強固な経営基盤の構築に努めてまいります。



代表企業



構成企業 A



構成企業 B

(様式2-1)

事業計画書

1 法人の状況

(2) 団体の財務状況

団体の財務状況について記載してください。



優良法人表彰

事業計画書

1 法人の状況

(3) 応募理由

横浜市東部斎場の設置目的や役割・特徴を踏まえつつ、応募理由（実現したい内容）について記載してください。

ア 横浜市東部斎場の設置目的や役割・特徴

横浜市の斎場の現状及び今後の方向性、市民ニーズ、市政運営の方向性を十分理解したうえで、東部斎場の設置目的・役割を実現させ、その特徴に十分配慮し、管理運営を行ってまいります。

東部斎場の設置目的や役割

新規に設置される横浜市東部斎場（以下、「当斎場」という）は、市内東部地域における火葬需要の増加と、既存斎場の混雑緩和を図るための基幹施設として位置づけられており、都市部特有の人口集中や葬送形態の多様化が進む中で、市民が安心して利用できる火葬施設を安定的に確保することが、その設置目的となっております。

東部地域の火葬需要に安定的に対応する中核施設としての役割

人口密集地域である東部地域の火葬需要に対し、過度な火葬待ちを生じさせることなく、市民が安心して利用できる火葬環境を提供する役割を担います。

既存斎場（久保山・北部・南部・戸塚）の負荷を分散する役割

近年の多死社会や直葬・家族葬の増加に伴い、既存施設では火葬枠が逼迫する状況が続いております。当斎場は市内全体の均衡ある火葬提供体制を実現するための重要な補完施設となります。

市民にとって利用しやすい“地域拠点”としての役割

東部地域に生活基盤を置く市民が、移動の負担を軽減し、身近な斎場で安心して最期の儀式を迎えることができるよう、地域密着型の斎場として機能いたします。

災害時における火葬機能の確保

災害時や大規模停電などの緊急時においても、葬送機能を維持できる強靱なインフラとして、市民生活の安定に寄与いたします。

安全性と厳粛性を確保した都市型斎場としての役割

火葬炉設備や待合施設、動線管理、衛生環境などすべてにおいて、都市部の斎場として求められる安全性・効率性・品位を備えた運営を提供することが求められております。

葬送文化の変化に対応する柔軟なサービス提供の役割

家族葬・直葬の増加、少人数での葬送など利用形態の多様化に対応し、市民ニーズに合わせた柔軟な運用を実現することも重要な役割となっております。

事業計画書

1 法人の状況

(3) 応募理由

横浜市東部斎場の設置目的や役割・特徴を踏まえつつ、応募理由（実現したい内容）について記載してください。

イ 応募理由（実現したい内容）

当斎場を市民の生活に不可欠な公の施設と捉え、当団体は、これまで 18 年にわたり培ってきた公営斎場・墓地の指定管理実績、主業として蓄積してきた火葬炉の運用・保守技術、さらには総合ビルメンテナンスで培った施設管理ノウハウを最大限に活かし、新設される当斎場の安定した運営と災害時における機能継続といった重要な福祉行政の使命を確実に果たしてまいります。

市営斎場の設置目的に対する基本認識

市営斎場は、数ある公の施設の中でも、市民の生活と心情に深く関わる極めて重要な施設であり、その運営には一般施設とは異なる高度な責任と使命が伴うものと認識しております。特に新たに整備される当斎場においては、火葬需要の増加や葬送形態の多様化といった現代の社会環境の変化への確に対応しながら、市民の最期を見届ける場としての品位と厳粛さを守ることが求められます。私たちはこれまで市営斎場・墓園の管理運営を通じて培ってきた経験を活かし、葬送に関する伝統・文化への敬意を持ちつつ、新設施設として求められる安全性・利便性・快適性を備えた運営に努めてまいります。

市が市民に提供する 1 回限りの最後のサービス（究極の行政サービス）

市民に提供される行政サービスは多種多様ですが、火葬業務に関しては、長らく地域社会に貢献された市民が人生の終焉を迎えたときに、最後にただ 1 度だけ提供される究極の行政サービスであると認識しております。

休場が許されない必要不可欠な行政サービス

墓埋法 2 条に「火葬とは死体を葬るためにこれを焼くことをいう」とありますが、まさに待ったなしの業務になります。公の施設の中には大規模災害や伝染病の大流行等が発生した場合、二次災害の防止、感染予防等のために休館、休場となる施設もございますが、火葬場の場合は犠牲者が増えるほど需要が増す特異な施設になっております。医療機関や消防等とも通じるものがあり、ヒト・モノ・インフラ等の稼働条件がいかに厳しくなっても、リスクを覚悟のうえで平常時を超える稼働確保を求められる施設であると認識し、令和 2 年からのコロナ禍でも順調に火葬を行ってきた実績がございます。

公営施設という安心感

市民・地域住民の皆様には行政施設として充実した火葬サービスと安心感・低廉な価格を目的に市営斎場をご利用いただいております。その利用者様の期待と信頼に応えられるサービスの提供が指定管理者としての大きな使命・責任であると考えております。

事業計画書

1 法人の状況

(3) 応募理由

横浜市東部斎場の設置目的や役割・特徴を踏まえつつ、応募理由（実現したい内容）について記載してください。

■ 人生の終焉としてふさわしい品格ある火葬場の提供

- ・ 市民が最後に受ける行政サービスの場として、利用者様が「やすらぎ」「安心感」を感じ、「悲しみの中にも清々しい気持ち」で、ご満足いただける接遇でおもてなしいたします。
- ・ 施設環境も、斎場に対する一般的なマイナスイメージの先入観を払拭するために、施設内外の「美観保持」「整理整頓」「安全の配慮」に十分に目を配り、利用者様に快適な印象を持っていただけるような「さわやかな環境」を維持いたします。

■ 地域の風習、慣行に配慮した取り組み

「告別の方法」「収骨方法」等は火葬場によって根付いた独自のルールの違いがあり、慣れない事業者が従来と異なった手順・方法を採用と、利用者様からの反発を招き、クレームに発展する恐れがございます。火葬職員は地域の風習・慣行を熟知している横浜市■■■■斎場等の職員を配置し、利用者様に違和感を与えない、地域に根ざした斎場づくりを行ってまいります。

■ 増加する火葬需要への対応

日本の少子高齢化が進む中、増加し続ける火葬需要への対応は、公衆衛生や公共の福祉の観点からも急務であることから、当斎場の能力を最大限に活用し、受入可能件数の増加を図ることが重要だと認識しております。当団体は長年にわたる経験と知識を活かし、貴市と協力して積極的に火葬需要への対応に取り組んでまいります。

■ 横浜市が抱える課題と未来の火葬場のあり方

- ・ 厚生労働省の資料によれば、少子高齢化が進展する中で日本は「多死社会」の到来を迎えており、2060年には総人口が9,000万人を下回り、高齢化率は40%近くに達すると予測されています。この社会構造の変化に伴い、2030年以降は団塊の世代が一斉に寿命を迎える時期に入り、全国的に火葬件数の増加が確実視されております。



【厚労省資料】第1回新たな医療の在り方を踏まえた医師・看護師等の働き方ビジョン検討会

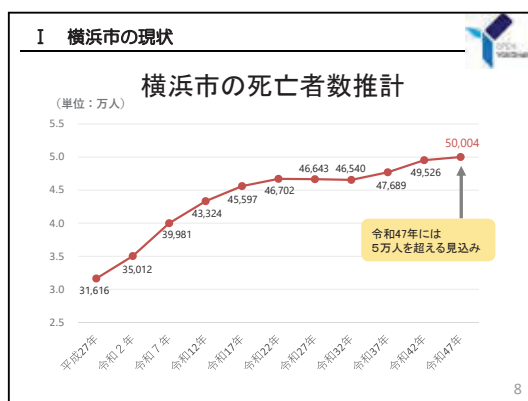
事業計画書

1 法人の状況

(3) 応募理由

横浜市東部斎場の設置目的や役割・特徴を踏まえつつ、応募理由（実現したい内容）について記載してください。

- 貴市においても同様の傾向がみられ、横浜市統計情報ポータルによると令和6年の死亡者数は40,575人で、令和元年の33,594人からわずか数年で6,981人増加しております。感染症拡大の影響など複数の要因が考えられますが、今後も貴市における死亡者数は増加傾向を辿ると推測されます。①の貴市の死亡者数推計では令和47年に50,004人と見込まれておりますが、最新の横浜市統計情報ポータルでは51,053人という、より高い推計が示されており、将来の死亡者数は当初想定を超えて増加する可能性がございます。



**① 横浜市 HP 内・東部方面斎場（仮称）
横浜市の死亡者数推計**

■表 10 平成 39 年度～平成 53 年度の死亡数、既存斎場受け入れ可能件数、火葬需給

年度	死亡数(人) X	既存斎場受け入れ可能件数(件/月) ①	火葬需給(件) ②=①-X
平成 39 年度	2027 年度	4,513	▲1,057
平成 40 年度	2028 年度	4,578	▲1,122
平成 41 年度	2029 年度	4,642	▲1,186
平成 42 年度	2030 年度	4,702	▲1,246
平成 43 年度	2031 年度	4,757	▲1,301
平成 44 年度	2032 年度	4,806	▲1,350
平成 45 年度	2033 年度	4,851	▲1,395
平成 46 年度	2034 年度	4,890	▲1,434
平成 47 年度	2035 年度	4,921	▲1,465
平成 48 年度	2036 年度	4,950	▲1,494
平成 49 年度	2037 年度	4,974	▲1,518
平成 50 年度	2038 年度	4,994	▲1,538
平成 51 年度	2039 年度	5,013	▲1,557
平成 52 年度	2040 年度	5,029	▲1,573
平成 53 年度	2041 年度	5,039	▲1,583

② 新斎場整備検討に係る基本調査について（中間報告）火葬需給推計より

■表 11 平成 39 年度～平成 53 年度 火葬需給、必要炉数

年度		火葬需給 (件) A	必要炉数(炉)	
			回転数(Z)=3.0 A÷(Z×27)	回転数(Z)=3.5 A÷(Z×27)
平成 39 年度	2027 年度	▲1,057	13.0	11.2
平成 40 年度	2028 年度	▲1,122	13.9	11.9
平成 41 年度	2029 年度	▲1,186	14.6	12.6
平成 42 年度	2030 年度	▲1,246	15.4	13.2
平成 43 年度	2031 年度	▲1,301	16.1	13.8
平成 44 年度	2032 年度	▲1,350	16.7	14.3
平成 45 年度	2033 年度	▲1,395	17.2	14.8
平成 46 年度	2034 年度	▲1,434	17.7	15.2
平成 47 年度	2035 年度	▲1,465	18.1	15.5
平成 48 年度	2036 年度	▲1,494	18.4	15.8
平成 49 年度	2037 年度	▲1,518	18.7	16.1
平成 50 年度	2038 年度	▲1,538	19.0	16.3
平成 51 年度	2039 年度	▲1,557	19.2	16.5
平成 52 年度	2040 年度	▲1,573	19.4	16.6
平成 53 年度	2041 年度	▲1,583	19.5	16.8

③ 新斎場整備検討に係る基本調査について（中間報告）必要炉数推計より

- ②の貴市の火葬需給推計では、令和9年度以降、死亡件数4,513件／月に対し火葬可能件数は3,456件／月とされ、月1,000件以上の不足が生じると試算されています。さらに、令和13年以降は市内で火葬炉16炉規模の体制が必要とされており、この課題に対応するため、令和9年度以降に供用開始が予定されている当斎場が貴市の火葬提供体制を支える中核施設として重要な役割を担うこととなります。
- 当斎場には、構成企業Aが納入する16炉の火葬炉が導入される予定であり、今後の急増する火葬需要に対して、最新設備を備えた斎場として貴市とともに安定的な火葬提供体制を確保してまいります。
- 貴市の将来推計を参照すると、当斎場が供用開始される令和9年度以降は、市内全体の火葬需給のバランス改善に大きく寄与することが期待され、現時点で課題となっている火葬

事業計画書

1 法人の状況

(3) 応募理由

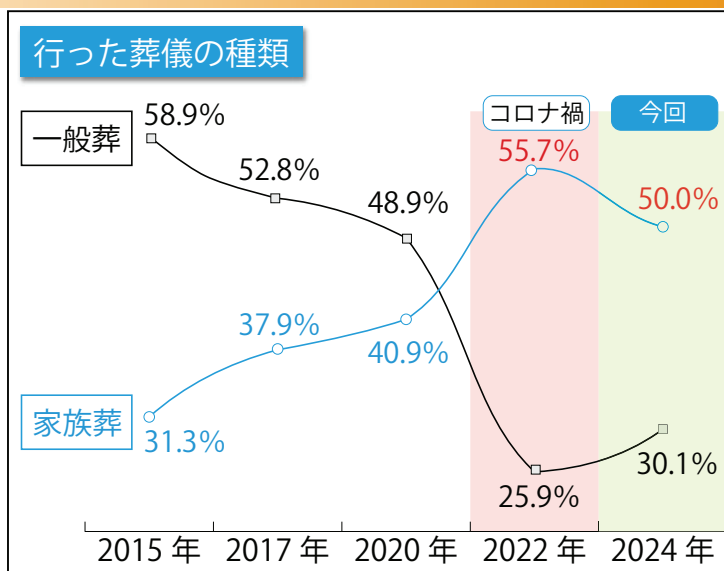
横浜市東部斎場の設置目的や役割・特徴を踏まえつつ、応募理由（実現したい内容）について記載してください。

待ち問題の緩和、利用者様の利便性向上、市内斎場の負荷分散が図られる見込みになっております。

- これらの見通しを踏まえ、当団体は当斎場における適切な火葬枠設定、火葬炉の安定稼働、予防保全に基づく設備維持管理など、未来の火葬場として求められる管理運営のあり方を見据えた事業計画を提案いたします。

多様化するニーズへの対応（直葬、家族葬等）

- 近年、社会構造の変化に伴い、葬儀の形態は大きく変わりつつあります。少子化・核家族化の進行により、親族のつながりが希薄化し、かつて一般的であった「一般葬」から、家族中心で行う「家族葬（1日葬）」へ移行するケースが増えております。右グラフが示すように、2024年には家族葬が葬儀全体の約50%を占め、すでに“主流”と呼べる水準に達しております。また、新型コロナウイルス感染症の流行を契機に、「少人数で静かに見送りたい」「費用を抑えたい」というニーズが急速に高まり、2020年4月以降は家族葬・直葬の割合が一気に拡大いたしました。いわばコロナ禍は、葬儀の小規模化・簡素化を強く後押しし、その変化が現在も固定化しつつあります。さらに近年は、家族葬専門の葬儀会社に加え、低価格帯のプランを提供するインターネット系葬祭事業者の参入が増えております。こうした事業者は喪主世代のネット利用拡大と相まって利用者が増え、家族葬として火葬場に来場される利用者様も多様化しております。



株式会社鎌倉新書
第6回お葬式に関する全国調査（2024年）

- 当斎場では、こうした時代の変化を正確に捉え、一般葬に加え、家族葬・直葬など多様なニーズに対応した柔軟な運営と利用者様目線のサービス提供を進めてまいります。また、火葬件数の増加や利用者層の変化も踏まえ、案内体制・動線管理・環境整備・清掃・接遇など、火葬場としての機能と品位を損なわない総合的な運営を実施してまいります。

(様式 2 - 2)

事業計画書

1 法人の状況

(3) 応募理由

横浜市東部斎場の設置目的や役割・特徴を踏まえつつ、応募理由（実現したい内容）について記載してください。

応募理由

当団体が当指定管理業務に応募する理由は、代表企業・構成企業 A・構成企業 B が有する強みを結集し、当斎場における利用者様に寄り添った高品質な斎場運営を実現できると確信しているためになります。

代表企業は墓園・斎場の指定管理の実績を有し、受付事務、利用者様対応、清掃、設備運転、修繕判断などのフロント業務において、利用者様に寄り添った確実な運営を行ってまいりました。

構成企業 A は斎場管理と火葬炉運用・保守管理に長年携わり、火葬炉の安全運転や火葬工程の安定化といった斎場機能の根幹を担っており、火葬前後の案内においても、利用者様の心情に配慮した丁寧な対応を実施してまいりました。

構成企業 B は葬祭業務の経験こそ有しておりませんが、当斎場の建設を担っている施行会社のグループ会社であり、当斎場の施設構造や設備仕様を深く理解していることに加え、公の施設の総合管理で培った設備維持管理・安全管理の実績を多く有しております。新設斎場における建物設備を安定的に支える上で、グループ会社としての知見と連携力を発揮できる点は大きな強みとなっております。

三社はいずれも、長年の公の施設の運営管理を通じて多様な利用者様への対応力を培ってきており、葬祭業務に関する専門用語や慣習についても共有されているため、当指定管理業務における意思疎通が円滑で、効率的な連携体制の構築が可能となっております。また、当斎場には市内の火葬需要増加や直葬の増加、火葬待ちの解消などの重要課題に応える高い運営能力が求められております。当団体は、横浜市■■■斎場の指定管理業務で培った最新のノウハウを活用し、火葬枠の適正管理や待ち時間の軽減、動線の改善、設備の予防保全など、利用者様にとって安心して使いやすい斎場運営の実現に取り組んでまいります。

災害時においても、構成企業 A が有する火葬炉復旧の専門経験、構成企業 B の設備復旧力、代表企業の危機管理対策経験を活かし、火葬機能を維持するための実効性ある BCP 体制を構築してまいります。

以上の強みを生かし、三社が連携して利用者様にとって安全・安心・負担の少ない斎場運営を実現したいという強い思いから、当指定管理業務に応募しております。

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

ア 管理運営体制の基本方針

斎場や墓園の指定管理で実績を重ねてきた代表企業、火葬炉の運用管理に精通した構成企業 A、そして当斎場の建設に携わるグループ会社として施設構造や設備仕様を深く理解し、公の施設の維持管理に豊富な経験を有する構成企業 B の三社が、それぞれの専門性を生かしながら万全の組織体制を構築し、以下の基本方針に基づき当斎場の管理運営を実施してまいります。

1. 葬送に関わる専門知識、経験・実績が豊富な斎場長を配置します

当斎場は市民の最終段階を支える公共性の高い施設であり、受付業務には「墓埋法」や「横浜市斎場条例」等の正確な理解が求められます。当団体ではこれらに精通し、横浜市■■■斎場の責任者である斎場長を配置し、開設初期から安定した管理運営を実現いたします。また、専門性向上のため「墓埋法」「接遇」「グリーフケア」等の研修を継続し、必要な資格取得も推進することで、高い運営品質を維持してまいります。

2. 火葬業務や設備管理業務に関わる専門的知識を有した人材を配置します

火葬業務については、構成企業 A が長年培ってきた火葬炉運用・保守技術を生かし、当斎場においても専門性の高い職員を配置することで、火葬炉の安全運転と火葬工程の安定化を確保いたします。設備管理については、構成企業 B を中心に、建築物環境衛生管理技術者、甲種防火管理者、危険物取扱者乙種第 4 類など、斎場の維持管理に必要な資格を有した人材を配置し、当斎場に求められる環境衛生と設備機器の安全な運用を徹底してまいります。

3. 各企業の専門性を最大限活用した現地バックアップを行います

当団体は斎場指定管理の実績を有する総合ビルメンテナンス企業である代表企業、火葬炉の運用・保守に精通した構成企業 A、当斎場の建設に携わり設備仕様を熟知する構成企業 B の三社で構成しております。三社の専門性を生かし、設備の長寿命化と設備故障を防止してまいります。新設となる当斎場では、とくに設備仕様に精通した構成企業 B が建物設備の安定稼働を支えてまいります。また、代表企業及び構成企業 B は当斎場近隣に本社又は支店が所在しているため、緊急時にも迅速な対応が可能となっ

アップ体制を整え、利用者様が安心して利用できる環境を提供してまいります。

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

イ 管理運営の執行体制

新設される当斎場の機能を最大限発揮できるよう、代表企業・構成企業 A・構成企業 B の三社が連携し、専門性・バックアップ体制・情報共有体制を統合した堅固な管理運営体制を構築いたします。特に火葬炉 16 炉を備えた大規模斎場としての運営を確実にを行うため、経験と専門知識を有した人材配置および迅速な支援体制を整え、安定稼働と高品質なサービス提供を実現してまいります。

多くの指定管理実績から確立された的確な執行体制

地域の核となる公の施設の管理運営は貴市・地域住民の皆様（利用者様を含む）・指定管理者の連携体制が最も重要であり、斎場長を中心に 3 者の連携体制を確立いたします。また、統括担当者、当団体指定管理施設のフォローアップにより、繁忙期や緊急時に迅速に対応できる体制を構築いたします。【役職の前の番号は組織体制図と連動しております。】

1. 斎場長を中心としたワンストップ体制

①斎場長を全ての窓口とするワンストップ体制を構築することで、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化を図り、業務ミスの防止等、業務の効率化を実現するとともに、利用者様からのご意見・ご要望・苦情へも迅速に対応してまいります。

2. 統括担当者や本社、近隣施設職員によるフォローアップ体制

豊富な指定管理経験、墓理法に精通する墓地管理士資格を有する⑨統括担当者を配置することで、全ての業務の窓口となる①斎場長をフォローアップし、当事業計画書を漏れなく遂行する体制を構築いたします。また、欠員時や緊急時には、当団体の本社職員や横浜市の他斎場、墓園からフォローアップ人員を派遣いたします。

3. 専門技術者配置による専門的な運営

受付業務においては横浜市■■■斎場の①斎場長や墓地管理士資格を有する⑨統括担当者を配置、火葬業務においては構成企業 A で研修を受けた専門家である④火葬業務統括責任者、⑤火葬職員を配置、設備管理業務においては、建築物環境衛生管理技術者等の各種資格を有する⑥技術管理責任者、⑦技術管理職員、⑧警備員を配置することで、きめこまやかで専門的な管理運営を実施する組織体制を構築するとともに、OJT 等の教育を通して、管理運営業務の質の向上に努めてまいります。

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

生麦第一地区連合会 / 生麦小学校（地域防災拠点） / 生麦中学校 / 入船公園（広域避難場所） / 生麦地域ケアプラザ（福祉避難所） / 済生会横浜市東部病院（最寄りの病院） / 生麦第一地区社会福祉協議会 / 鶴見区役所 / 生麦消防出張所 / 鶴見警察署

横浜市健康福祉局
環境施設課様

⑨統括担当者
墓地管理士第 100104 号

東部斎場運営委員会
運営委員（全 10 名）
⑩委員長（代表企業）
⑪副委員長（構成企業）
⑨統括担当者
①斎場長
②副斎場長
④火葬業務統括責任者
⑥技術管理責任者
⑫委員 3 名（全企業）
運営会議を月 1 回実施し、課題について協議

連携

①斎場長（責任者）

東部斎場

②副斎場長（責任者代行）2 名

④火葬業務統括責任者
⑤火葬職員 17 名

③事務職員 3 名

⑥技術管理責任者
⑦技術管理職員

⑧警備員 6 名

湯茶・清掃業務・売店業務（ ） / 駐車場誘導業務

委託業務連携

火葬業務の専門家を
派遣可能

- ・ 炉前業務担当者
- ・ 火葬炉運転業務担当者

墓埋法、条例に基づく申請書及びシステムに精通している者を派遣可能

- ・ 受付業務担当者
- ・ 自主事業業務担当者
- ・ ボランティア業務担当者

当団体が実施している貴局管轄の指定管理施設及び火葬業務受託施設・火葬炉運転業務担当者

斎場指定管理に精通している者を派遣可能

代表企業本社
構成企業 B 横浜支店

齋場運営に精通している者、設備管理の有資格者を派遣可能

火葬業務の専門家を派遣可能

- ・ 炉前業務担当者

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

代表企業 本社	構成企業 A 本店
■営業企画推進部 26 名 (パブリックビジネス所管部署) ⑩委員長 50 代 指定管理経験 18 年 運営委員会責任者 / 指定管理業務最高責任者 ⑨統括担当者 30 代 指定管理経験 11 年 全体マネジメント / 貴市との協議 / 事業計画書、事業報告書の作成 / 予算の管理 / 団体、施設連携調整 / 職員教育計画作成 / 採用業務 / 勤怠管理 / 巡回点検 ⑫委員 30 代 指定管理経験 10 年 統括担当者補助業務 / 統計分析業務 / 自主事業等企画補助 ■総務部 7 名 各マネジメントシステム担当 (ISO9001・ISO14001・ISO27001・JISQ15001・ISO45001) / 労働安全衛生推進 / 事故等の補償交渉 / 個人情報管理監査 / 監査労務管理 / 職員教育 ■事業部・技術管理部 33 名 巡回点検 / 施設管理計画立案・実行 / 貴市、建築局様との調整 / 委託業者様との調整 / 簡易修繕の実施 / 防犯計画策定 / 近隣の事故・犯罪情報の収集 ■経理部 6 名 月次決算、年間決算書の作成 / 現金預金管理 / 経理監査 / 請求管理 / 給与計算 / 出納業務	■産技環境営業部 6 名 (パブリックビジネス所管部署) ⑪副委員長 1 名 50 代 指定管理業務経験 16 年 運営委員会副責任者 / 指定管理業務最高責任者 ⑫委員 1 名 40 代 指定管理業務経験 14 年 火葬業務責任者 職員の教育・研修 ■営業管理部 4 名 各マネジメントシステム担当 (ISO9001・ISO14001) / 労働安全衛生推進 / 事故等の補償交渉 / 個人情報管理 / 監査労務管理 / 勤怠管理 / 給与計算 / 採用業務 / 安全衛生管理 ■本社 総務部 5 名 現金預金管理 / 請求管理 / 給与管理 / 出納業務 / 経理監査
構成企業 B 横浜支店	
■横浜支店ビル管理部 23 名 (パブリックビジネス所管部署) ⑪副委員長 1 名 40 代 維持管理業務経験 20 年 運営委員会副責任者 / 指定管理業務最高責任者 ⑫委員 1 名 50 代 維持管理業務経験 10 年 技術管理責任者 職員の教育・研修 ■ビル管理本部ビル管理部 11 名 (ISO9001・ISO14001) 各マネジメントシステム担当運営委員会副責任者 / 品質管理支援 / 技術支援 / DX 関連支援 / エネルギー関連 / 設備技術研修 / マネジメント研修 / コンプライアンス研修等 ■公民連携プロジェクト部 5 名 維持管理立ち上げ業務支援 / 契約関連支援 ■安全部 3 名 安全管理指導 ■横浜支店管理部 16 名 現金預金管理 / 請求管理 / 給与管理 / 出納業務 / 経理監査	

(様式 2 - 3)

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

■ 配置職員の人数・雇用形態・職能

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
⑨統括担当者 1名 代表企業本社職員 30代	指定管理業務経験 11 年以上 墓園業務経験 11 年以上 墓地管理士 / 普通救命講習 / 防災ライセンスリーダー / サービス介助士	事業責任者 全体マネジメント / 貴市との窓口 / 事業計画書及び報告書作成 / 経 理統括 / 職員の雇用・教育・研修 等 統括担当者の配置意義については 【P. 170「統括担当者について」を 参照】
①斎場長 60代 (現横浜市■■■斎場斎 場長) 正社員 1名	指定管理経験 1 年 甲種防火管理者 / 普通救命 講習	現場責任者 月報作成・運営会議での状況報告 / 苦情要望対応責任者 / 個人情報 保護責任者 / 火葬台帳の管理 / シ ステム入力 / 予算管理 / 研修計画 作成 / モニタリング / 監査対応 / 地域との連絡調整等
②副斎場長 正社員 2名	指定管理業務経験又は公の 施設管理経験 1 年以上 普通救命講習 / 防災ライセ ンスリーダー / サービス介 助士	現場責任者代行 各種申請受付・案内 / 火葬台帳の 管理 / システム入力 / 広報業務 / 自主事業業務 / 駐車場管理業務 / 植栽管理業務 / 利用統計業務 / 自 主事業の計画作成 / 総務・経理業 務等
③事務担当者 正社員 1名 パート 2名	受付事務経験 1 年以上 普通救命講習	各種申請受付・案内 / 火葬台帳の 管理・システム入力 / 広報業務 / 自主事業業務
④火葬業務統括責任者 正社員 1名	火葬業務経験 10 年以上 現■■■斎場火葬職員 普通救命講習	火葬職員の管理監督 / 技術指導 / 接遇指導 / 火葬業務における問題 解決 / 斎場長との連携 / 炉前業務 (着棺、告別、納棺、収骨) / 炉 室業務 (火葬炉運転・点検・メン テナンス、残骨灰管理、炉内小破 修理) / 炉制御室の監視操作 / 霊 安室業務 (面会、出棺、ご案内)

(様式 2 - 3)

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
⑤火葬職員 正社員 ■■■	火葬業務経験 10 年以上の職員含む 現■■■斎場火葬職員含む 普通救命講習	炉前業務（着棺、告別、納棺、収骨）/ 炉室業務（火葬炉運転・点検・メンテナンス、残骨灰管理、炉内小破修理）/ 炉制御室の監視操作 / 霊安室業務（面会、出棺、ご案内）
⑥技術管理責任者 ■■■ 50 代 正社員 1 名	建築物環境衛生管理技術者 / 統括管理者 / 清掃作業監督者 / 第 2 種電気工事士 / エネルギー管理講習 / 二級ボイラー技士免許 / ボイラー取扱技能講習 / 高圧ガス製造保安責任者 / 第 3 種冷凍機械責任者 / 消防設備士 甲種 特類 / 施設警備業務検定（2 級）/ 認定ファシリティマネジャー / 自衛消防業務講習 / 防災管理点検資格者 / 防火対象物点検資格者 / 危険物取扱者乙種第 4 類 / 建築・設備総合管理士 / 自家用発電設備専門技術者	建築物維持管理年間計画作成 / 修繕・更新計画作成 / 日常巡視点検 / 報告書作成 / 図面管理 / 安全管理 / 委託業務監督 / 監査対応 / 研修計画作成
⑦技術管理職員 正社員 1 名	実務経験 5 年程度	日常巡視点検 / 報告書作成 / 図面管理 / 安全管理 / 委託業務監督 / 監査対応
⑧警備員 正社員 6 名	警備員新任教育終了者	カメラ監視 / 巡回 / 報告書作成

(様式 2 - 3)

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

■ 日中職員のタイムテーブル



■ 夜間職員のタイムテーブル



■ 欠員及び緊急時の応援派遣

想定を超える混雑時また欠員時は、統括担当者又は横浜市内斎場、近隣事業所、本社より応援対応いたします。応援派遣については【P. 14「当斎場の組織体制図」を参照】

(様式 2- 3)

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

湯茶清掃業務及び売店業務の体制について

東部斎場業務仕様書 P. 10「9. 湯茶、売店の運営」において、『障害者の雇用の促進等に関する法律の趣旨を踏まえ、障害者の雇用の促進及びその職業の安定を図る必要があります。よって、公共的施設における湯茶接遇・日常清掃の業務実績を有し、継続的に対応できる市内障害者団体に業務を行わせることを原則とし、業者選定の際には市と協議することとします。』という記載があることから、当団体では湯茶清掃業務及び売店業務を[]に委託してまいります。

[]について

[]は「働きたいと願う精神障がい者があたりまえに働き生活できる社会づくりをめざし、障がい者が持つ働く力を十分に発揮できるよう支援する」という理念のもと障がい者の就労、生活、相談支援を実践しております。また、横浜市久保山斎場では湯茶清掃業務を、横浜市北部斎場では湯茶清掃業務と売店業務を、横浜市戸塚斎場では売店業務を精神障がい者が主体となって働く場として実施し、これらの実績を基に、当斎場でも湯茶清掃業務と売店業務を委託運営し、利用者様に快適に斎場をご利用いただけるよう取り組んでまいります。

配置職員の人数・雇用形態・職能

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
施設長 1名 正社員 40代		
サービス管理責任者 1名 正社員		
職業指導員 1名 正社員		

(様式 2-3)

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

役職・年齢	資格、実務経験など	主な業務・職能
職業指導員 4名 正社員		
湯茶業務担当者 日常清掃業務担当者 売店業務担当者 パート 37名		
事務担当者 1名 パート		

のタイムテーブル

- ・湯茶・清掃業務のタイムテーブルは【P. 91「湯茶・清掃業務のタイムスケジュール」を参照】
- ・売店業務のタイムテーブルは【P. 96「売店のタイムスケジュール」を参照】

欠員及び緊急時の応援派遣

想定を超える混雑時また欠員時は、の久保山、北部事業所、戸塚斎場売店又は本部、代表企業の近隣事業所より応援対応いたします。

職員の雇用

地域活性化を念頭に、当事業計画書にご賛同いただける横浜市民を積極的に採用してまいります。特に近隣在住の職員を雇用することで、災害時などに迅速に参集でき、重要施設である火葬業務の継続性（BCP）を強化いたします。さらに、地域人材を登用することにより、市民から信頼され、地域社会と調和した安定的な施設運営を実現いたします。

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

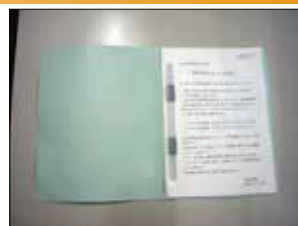
迅速な情報共有体制

当斎場は様々な企業が協力して運営しておりますので、すべての職員が情報を共有できるように、下記の会議体を開催してまいります。また、統括担当者は下記会議体に関わらず、週2回以上、当斎場の運営状況を確認し、斎場長と最新の情報を共有いたします。

会議体	参加者	内容
定例会 月1回	貴局、統括担当者、斎場長、火葬業務統括責任者、技術管理責任者	内容については【P. 171「定例会について」を参照】
東部斎場運営会議 (以下、「運営会議」という) 月1回	委員長、副委員長、統括担当者、斎場長、副斎場長、火葬業務統括責任者、技術管理責任者、委員	内容については【P. 171「運営会議について」を参照】
東部斎場連携会議 月1回	統括担当者、斎場長、火葬業務統括責任者、技術管理責任者、売店統括担当者、施設長	日々の業務の中での気付きや業務の流れ、業務の連携についての課題を協議
朝礼 / 終礼 毎日	統括担当者、斎場長、火葬業務統括責任者、技術管理責任者、売店統括担当者、施設長	当日の注意事項、当日の流れを報告 / 業務報告、翌日の「予約 / 使用実績表」の配布
代表企業の定例会 月1回	統括担当者、斎場長、副斎場長、事務職員、技術管理責任者、技術管理職員	運営会議で検討する事項の確認、業務改善等の報告、利用者様のご要望・アンケート調査結果の分析・改善策立案
構成企業 A の定例会 月1回	本店職員、火葬業務統括責任者、火葬職員	運営会議で検討する事項の確認、業務改善等の報告、利用者様のご要望・アンケート調査結果の分析・改善策立案
構成企業 B の定例会 月1回	横浜支店職員、技術管理責任者、技術管理職員	運営会議で検討する事項の確認、業務改善等の報告、利用者様のご要望・アンケート調査結果の分析・改善策立案

関係企業との情報共有

斎場では葬祭業者や仕出し屋、マイクロバスの派遣企業等、様々な企業が活動しており、横浜市■■■■斎場では新規利用者サービスの実施報告やご意見等を業者控室に設置した連絡ファイルにて共有しております。当斎場におきましても、関係企業様と情報を共有しながら、当斎場にかかわる企業様とともに斎場運営を実施してまいります。



■■■■斎場での
連絡ファイル

事業計画書

2 管理体制

(1) 管理の体制

斎場の管理運営とサービスを展開するための執行体制を構築し、スタッフの人数や雇用形態（正規・嘱託・パート等）など、管理運営における具体的な体制を記載してください。

ウ 冬季や他斎場の休場期間中における執行体制

従来、斎場では冬季（12月から2月）及び友引翌日が火葬需要が高く繁忙期となっておりますが、高齢化の影響により繁忙期以外でも火葬需要が高まってきておりますので、予約状況を見ながら柔軟に人員を配置してまいります。また、他斎場が休場期間中も同様の対応を実施してまいります。

繁忙期の対応について

繁忙期の人員体制は通常期の体制で対応可能であり、他の斎場の閉場等で15時30分以降に火葬枠を設定しなければならないような事象が起きない限り、通常期と同様の体制で対応は可能になっております。

繁忙期の対策

- ・過去の利用状況や社会情勢を分析し、適宜シフトを調整することで、効率的な運営を実施してまいります。
- ・車ででの来場が多い場合は、駐車場で混乱が起きないように、誘導員と連携を図り、技術管理職員が応援誘導を実施いたします。

他斎場の休場期間中について

- ・貴市と打ち合わせにおいて提案以上の火葬枠数の設定が必要になった場合は、火葬枠数を増加調整いたします。また、想定を超える火葬対応が必要となった場合は、貴市と協議のうえ、条例時間外の火葬（16時火葬、17時火葬など）も視野に入れ検討いたします。
【現在、当団体で指定管理を実施している横浜市■■■斎場において、近隣の西寺尾火葬場が令和7年度をもって閉鎖されるため、令和8年度の火葬枠数を増枠する計画を進め、柔軟に対応しております。】
- ・構成企業Aは横浜市内の■■■斎場、■■■斎場、■■■斎場の火葬業務を実施しているため、市内各斎場からの応援要員の派遣も視野に入れ対応してまいります。

(様式 2 - 3)

事業計画書

2 管理体制

(2) 職員研修

職員の資質向上のための研修について、実施方針や計画を記載してください。

職員の教育プログラム

年度末に全職員に対する翌年度の年間教育スケジュールを作成し、計画的な教育・訓練を行い、効果測定データを管理することにより、各職員の進捗状況の把握と教育内容を共有してまいります。また、教育プログラムのデータを翌年度に反映することにより、教育の漏れがないように管理を徹底し、利用者サービス向上を図ってまいります。

教育資格	研修・講習	実施月	研修内容
------	-------	-----	------

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

ア 緊急、災害時の危機管理対策の基本的な考え方

当斎場は貴市の火葬行政において重要な役割を担う施設であり、大規模災害や感染症流行時においても安定的に業務を継続することが求められております。平常時からの備えと緊急時の的確な対応を可能とするため、危機管理体制を多層的に構築し、地域関係機関との連携強化を図ってまいります。

1. 事前対策の強化

緊急・災害時に活用する各種マニュアルを整備するとともに、定期的な防災訓練や感染症対応訓練を実施し、職員の危機管理能力向上を図ってまいります。沿岸部に立地する当斎場では、津波・高潮・豪雨への備えを強化するため、止水板の配置と運用手順を事前に定め、発災時に迅速に設置できる体制を構築してまいります。また、主要な機械設備（火葬炉設備・受変電設備・制御盤等）をすべて2階以上に配置していることで、浸水被害を構造上から回避できる安全性を確保しております。災害時の被害軽減と早期復旧の実効性を高めるため、地域機関との連携と設備防護策の強化を進めてまいります。

2. 利用者様の安全を第一にした災害時対応

災害発生時には消防計画に基づき速やかに緊急時体制へ移行し、施設内の危険箇所の確認、避難誘導、初期消火、救護活動を適切に実施いたします。特に津波・高潮警報発令時には、4階に設置された津波避難スペースへ速やかに誘導できるよう、日頃から避難動線の確認を行い、休場日でも屋外階段を利用して高所避難が可能な体制を整備いたします。また、建築物・設備の被害状況について迅速に点検し、必要箇所には応急処置を施すことで、火葬業務の停止回避と事業継続性の確保に努めてまいります。

3. それぞれの状況に応じた体制の準備

感染症流行時には、貴市の方針に基づき特別体制を構築し、一類感染症ご遺体の火葬訓練で得た知見を活かし、適切な取扱いが行える体制を維持してまいります。また、停電発生時には自家発電設備への切替、都市ガス停止時には非常用オイルバーナーによる灯油火葬運転を実施できるよう、訓練を実施いたします。さらに、広域火葬応援協定に基づき、■■■市営斎場・■■■市聖苑・■■■斎場・■■■斎場との相互連携を進め、市内の北部斎場・■■■斎場とも連携した応援体制を確保することで、災害時でも必要な火葬能力を維持できる体制を整備してまいります。

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

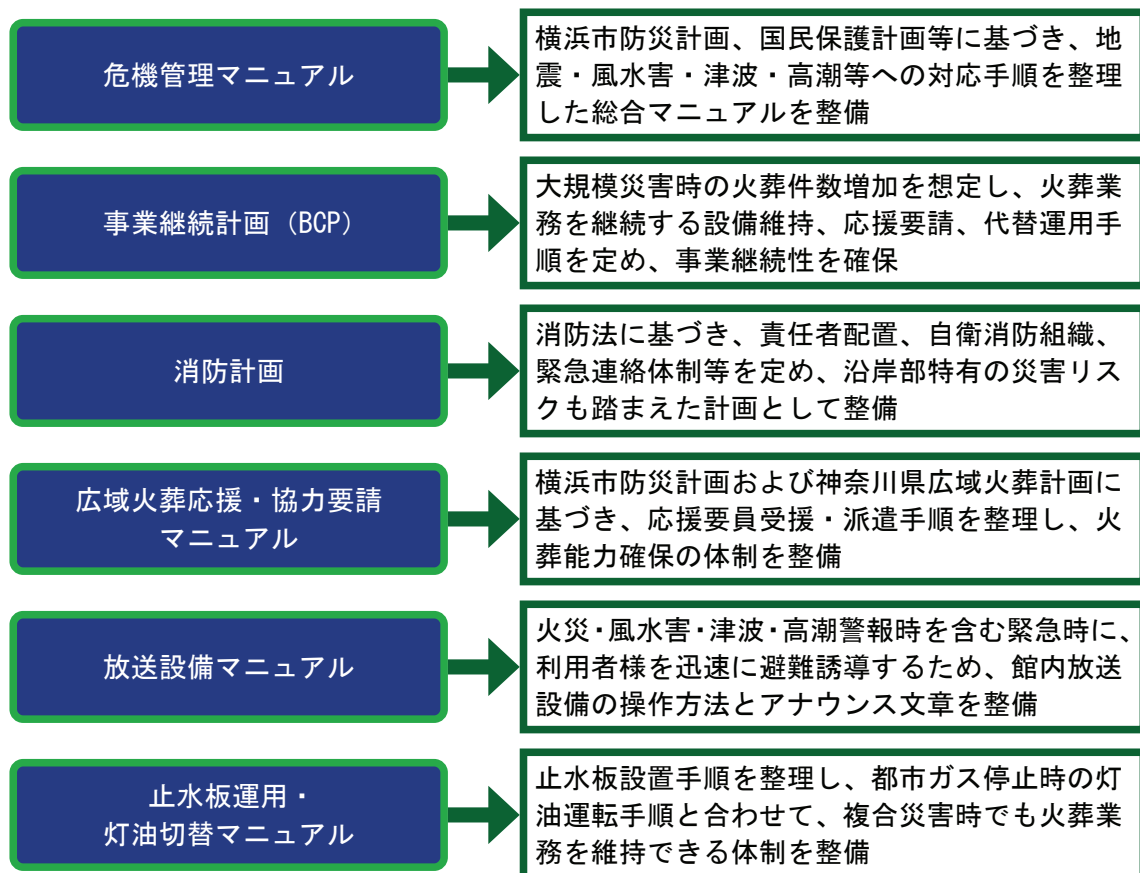
緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

イ 災害時等に対する事前の危機管理対応策

利用者様の安全を確保するために、職員は災害時に活用できる資格取得や防災訓練を実施するとともに、横浜市■■■斎場で実施した一類感染症火葬訓練や、防災訓練で得られた知見を共有し、東部斎場危機管理マニュアルにおいて事象ごとの事前対応策を取りまとめ、研修を通して職員の危機管理能力の向上に努めてまいります。

各マニュアルの作成・見直し・改善

貴市の「市営斎場用災害時マニュアル」及び一類感染症火葬訓練資料を基に、最新の「貴市防災計画」「国民保護計画」「指定管理者災害対応の手引き」に準拠した危機管理マニュアルを作成してまいります。また、当団体が横浜市■■■斎場で実施した防災訓練や一類感染症火葬訓練で得た知見に加え、他指定管理施設での災害対応経験を反映することで、様々な事象に対応できる体制を構築してまいります。

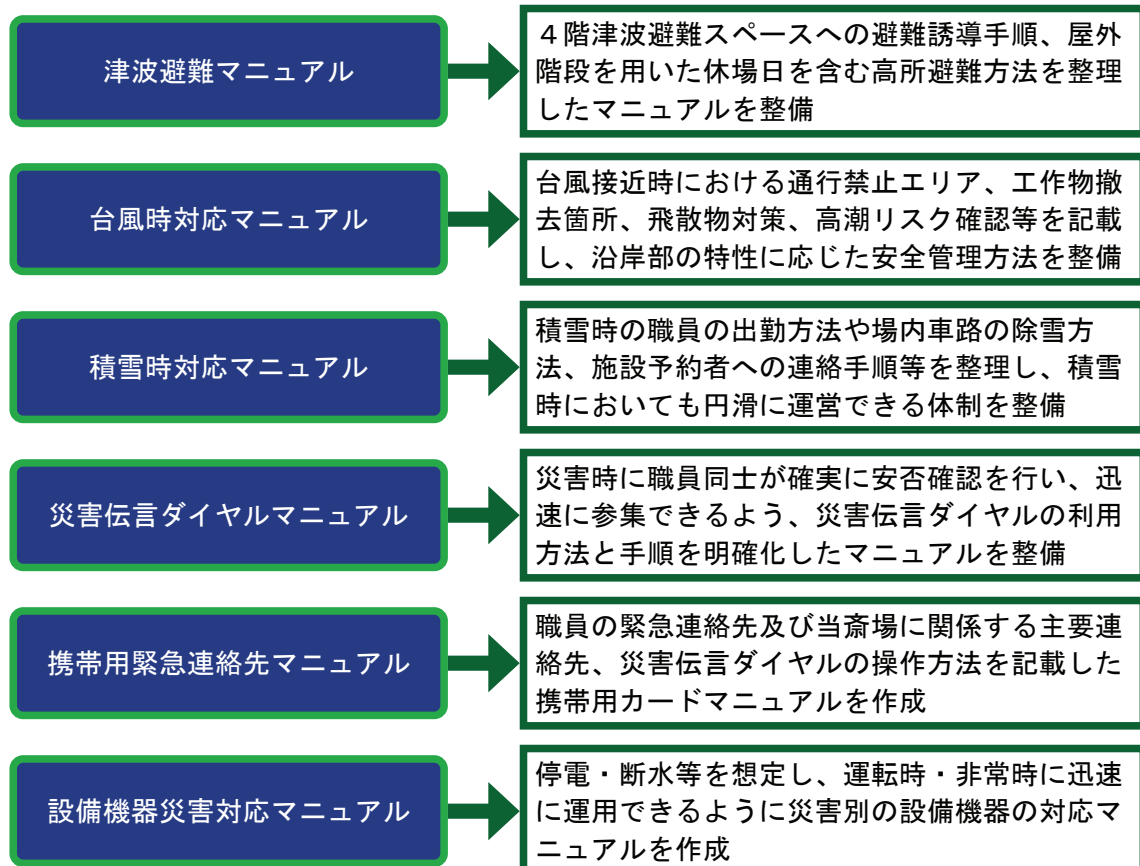


事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。



緊急時の連絡体制

- ・ 関係機関（横浜市関係各所、生麦消防出張所、鶴見警察署等）の連絡先一覧を記載した「緊急連絡網」を作成し、事務室内に掲示いたします。
- ・ 救急車要請時には、誰でも迅速に対応できるよう、事務室内の見やすい位置に「緊急連絡要領」を掲示し、適切な対応が可能となる体制を整備いたします。

施設内点検

設備は点検記録表に基づき日常点検を実施し、不具合を発見した場合はリスト化し、優先順位をつけて改善してまいります。沿岸部に立地する特性から、浸水リスクへの備えとして止水板の点検、雨水流入箇所の確認、4 階津波避難スペースの利用動線確認もあわせて実施し、安全な運営を継続いたします。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。



事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

緊急時体制



(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

防災訓練の実施

緊急時体制図に即した当団体内での防災訓練を実施するとともに、大規模災害時に各種拠点施設や地域住民との連携を図るため、関係施設・団体と連携した防災訓練や各種調整を行ってまいります。また、指定管理業務を実施している■■公会堂では止水板の設置訓練を、■■文化プラザでは津波避難訓練を実施しており、これらの知見を当斎場における津波対策・浸水対策にも活かしてまいります。

近隣及び各拠点との連携

広域避難場所である入船公園や地域防災拠点である生麦小学校の避難訓練を通じて、地域内の避難誘導体制を確認してまいります。また、災害時に遺体安置所として指定される可能性のある鶴見スポーツセンターとの連携調整を進めるとともに、隣接する企業や生麦第一地区連合会等が主催する防災訓練に参加し、地域との連携強化に努めてまいります。

事業計画書

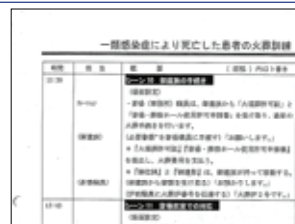
2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

一類感染症のご遺体の火葬訓練

保健師および医療機関の指導を受けながら、PPE 着用や密封処理されたご遺体の火葬工程を検証する一類感染症訓練を実施しております。一類感染症患者の火葬は久保山斎場に限定されておりますが、当団体が保有する知見を当斎場の危機管理体制にも反映してまいります。



■■■斎場での一類感染症の訓練資料

当団体が他指定管理施設で実施している防災訓練止水板設置訓練

公会堂指定管理施設において、豪雨対策として止水板設置訓練を実施し、水害への対応力を培っております。この知見を活かし、沿岸部に立地する当斎場でも津波・高潮・豪雨に備えた止水板運用を緊急時体制に組み込んでまいります。



■■■公会堂での止水板の設置訓練

津波避難訓練

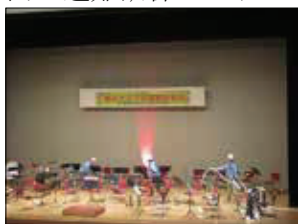
文化プラザ指定管理施設において、図書館、小学校等の近隣施設と連携した地震発生に伴う津波避難訓練を実施し、垂直避難の訓練を実施しております。この知見を活かし、当斎場の津波避難スペースへの誘導方法を確立いたします。



■■■文化プラザでの津波避難訓練

避難訓練コンサート

公会堂指定管理施設において、開演中の災害発生を想定し、消防署及び横浜市消防音楽隊、利用者様と合同で避難訓練コンサートを開催し、利用者様と実施する大規模な避難誘導について訓練しております。



■■■公会堂での避難訓練コンサート

合築施設防災訓練

当団体指定管理施設は福祉関係施設との合築施設が多く、地域住民を含めた3者協働での防災訓練を実施することにより、地域住民と連携した避難訓練を実施するとともに、連携施設との避難誘導方法の情報共有を図っております。



■■■地区センターでの三館合同防災訓練

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

ライフライン復旧訓練

当団体指定管理施設では災害によるライフライン断絶を想定し、早期復旧体制を強化しております。実機を用いた暗所での手動操作や連携手順を習熟することで、有事にも迅速かつ確実に施設機能を回復させる体制を構築しています。



■■町総合保健福祉センターでのライフライン復旧訓練

帰宅困難者誘導訓練

帰宅困難者一時滞在施設である地区センターにおいて、横浜市および JR 長津田駅と合同で本番を想定した帰宅困難者誘導訓練を実施しており、帰宅困難者様の安全な誘導・受入体制の確立に向けて取り組んでおります。



■■■地区センターでの帰宅困難者誘導訓練

防災用品の備蓄

沿岸部に位置する当斎場では、津波・高潮・豪雨など複合災害による浸水・孤立化の可能性も想定し、災害時の業務に支障が出ないよう食糧および飲料水を備蓄するとともに、避難誘導や復旧作業に必要となる防災資機材を継続して整備してまいります。また、主要設備を2階以上に配置した浸水回避構造や、4階・屋上津波避難スペースへの高所避難が可能な施設特性を踏まえ、長期停電・断水等に備えた備蓄体制を強化してまいります。

防災用品リスト（一部掲載）

備蓄予定防災用品名	数量	備蓄予定防災用品名	数量
飲料水（1日3L×20名×3日間）	180L	止水板予備（バックアップ用）	4ヶ
非常食	180食	簡易排水ポンプ（バッテリー式）	1台
津波避難スペース用備蓄	適量	ヘッドライト・ヘッドライト	6ヶ
箸・皿・コップ（紙製）	各200ヶ	ヘルメット	6ヶ
災害時用アルミブランケット	20枚	防災マップ	2枚
仮設トイレ 災害用テント	1張	防災ラジオ・携帯ラジオ	1台
マイレット S-100(100回分)	1箱	予備電池（単1・2・3・その他）	適宜
抗菌・消臭スプレー	2本	携帯電話用充電器（自家発電できる物）	1台
ポリタンク（飲料以外の水用・18L）	3ヶ	応急用品（薬・体温計・包帯等）	1セット
ティッシュ（5箱1セット）	2セット	45L ゴミ袋（ブルー）	100枚
ウェットティッシュ（容器 円柱形）	3ヶ	ライター・マッチ	適宜

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。



携帯用アルミブランケット



仮設トイレ災害用テント



非常食

事故・災害時に有用な資格

「サービス介助士」「普通救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」等の資格取得を進め、災害時に必要となる応急対応・避難誘導・利用者支援の技能を習得することで、職員の危機管理能力を向上してまいります。また、沿岸部に立地する東部斎場の特性を踏まえ、津波避難や浸水対策に関する教育も実施してまいります。



無停電電源装置の設置

停電時でもパソコンやサーバーのデータを保全するため、斎場事務所に無停電電源装置を設置いたします。停電直後の一定時間はUPSから電話機へ電力供給が可能であり、緊急連絡体制を維持できる体制を整備してまいります。また、沿岸部の水害に伴う停電リスクを踏まえ、UPSの維持管理と訓練も継続して実施してまいります。



■■■斎場の
無停電電源装置

売店からの飲食物の供給

災害が発生した際には、状況に応じて売店で販売する飲食物を、帰宅困難となった利用者様や周辺地域でお困りの方々へ無償提供いたします。これにより、災害時における利用者様・地域住民の安全確保と、一時的な生活支援に寄与してまいります。

事業総合賠償責任保険

万一の事故やトラブルにより業務継続に支障が出ないよう、仕様書で定められている1億円を上回る『対人・対物3億円』の事業総合賠償責任保険に引き続き加入いたします。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

ウ 災害時等における対応策

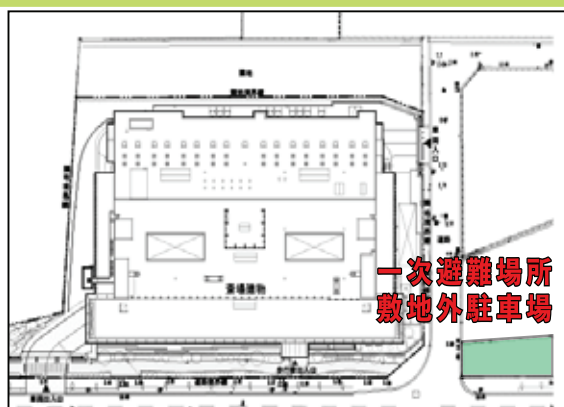
災害が発生した場合は、職員があらかじめ定められた役割に基づき、利用者様の安全を最優先に避難誘導を実施いたします。貴市から特別体制への移行指示や広域火葬応援要請が出された際には、連絡体制を確保したうえで迅速に対応してまいります。

一次避難場所（災害種別による使い分け）

東部斎場は沿岸部に位置し、主要設備が2階以上に配置され4階に津波避難スペースを備えている構造であることから、災害の性質に応じて最適な退避場所を次のとおり設定いたします。

火災又は地震の場合

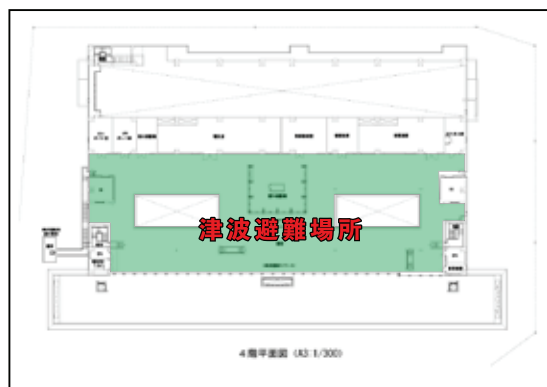
炉室が北側に位置する構造上、建物からの十分な距離が確保できる南側の敷地外駐車場を一次避難場所として誘導してまいります。



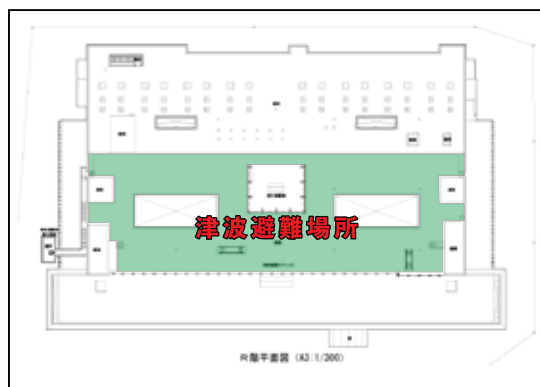
一次避難場所：貨物線の森緑道

地震に津波が伴う場合

水平移動を行わず、屋外階段等を利用して直ちに4階及び屋上津波避難スペースへ垂直避難させ、安全を確保してまいります。



4階：津波避難場所



屋上：津波避難場所

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

災害時対応

災害発生後、揺れや火勢が収まった段階で、職員が建物内外の状況を確認いたします。避難の必要性を判断した場合には、災害別避難場所へ利用者様を誘導し、安全を確保したうえで斎場長へ報告してまいります。

災害時対応フロー（当団体指定管理施設「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

地震災害・
気象災害・
火災発生

状況確認

①全体状況

- ・ 情報収集、利用者様・職員の怪我の有無
- ・ ライフライン・テレビ・電話の作動確認

②場内

- ・ 火葬を実施している場合は自家発電等に切り替えて火葬を継続実施
- ・ 非常口及び出入口ドアの開閉、機械系統の運行・再起動の確認
- ・ 洪水時は止水板の設置、土嚢等を積み上げ浸水を予防
- ・ 敷地内の地割れ、倒木、倒壊等損壊場所の有無を確認

③各種設備の確認及び初期消火

- ・ 初期消火
- ・ 都市ガスバルブの閉栓
- ・ 火葬炉、電気・機械系統の一時停止による再起動
- ・ 破損設備の応急処置

状況報告・情報共有

- ・ 貴市への状況報告
- ・ 「緊急時連絡体制図」による関係各所への連絡（各専門企業との情報共有・協力要請）

避難誘導・場内放送

- ・ 避難誘導案内
- ・ 危険箇所、交通機関運行状況、近隣の災害状況、貴市の指示内容等報告

対策本部の立ち上げ

- ・ 災害発生時、特別体制及び広域火葬協力として機能する場合、斎場長が斎場事務所に「対策本部」を設置
- ・ 貴市に相談のうえ、特別体制での運用を職員に指示

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

■ 情報収集

災害に関する正しい情報を収集し、災害状況に応じた対応を行い、利用者様の安全を確保いたします。

収集方法	情報内容
防災ラジオ	停電した場合でも乾電池で緊急情報（全国瞬時警報システム）や防災行政用無線放送を受信し、スイッチオフの状態でも自動的に放送が流れますので、より早く情報を収集することが可能となっております。
横浜市防災情報 E メール	貴市より緊急情報や気象、地震情報がリアルタイムで携帯電話・パソコン等へ電子メールで配信されるサービスに登録し、災害情報等をいち早く入手いたします。
各斎場との情報共有	市内の斎場や当団体の指定管理斎場と情報を共有し、特別体制移行時の応援要員を確保いたします。
NHK（TV、ラジオ）	定期的に情報確認を行い、緊急情報を取得いたします。
tvk データ放送	
横浜市ホームページ	
神奈川県ホームページ	
国土交通省統合災害情報システム	

■ 職員の参集

災害に関する正しい情報を収集し、災害状況に応じた参集対応を行い、利用者様の安全を確保いたします。特別体制については【P. 42「特別体制への移行基準」を参照】

状況	参集対象者
震度 4 以上又は気象注意報発令で、場内及び管理範囲内に被害の発生が予想される場合	斎場長又は副斎場長を参集 (必要に応じて火葬業務統括責任者、技術管理責任者の追加参集をかける)
震度 6 以上の地震又は気象警報発令された場合や特別体制 1 に移行指示が出た場合	統括担当者、斎場長、火葬業務統括責任者、技術管理責任者を含む通常期人員数を参集 (必要に応じて追加参集、委託会社に協力要請をかける)
特別体制 2 に移行指示が出た場合	統括担当者、斎場長、火葬業務統括責任者、技術管理責任者を含む繁忙期人員数を参集 (必要に応じて追加参集、委託会社に協力要請をかける)
特別体制 3 に移行指示が出た場合	全職員参集 委託会社に協力要請

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

電話不通時の参集方法

災害時には災害伝言ダイヤルの使用方法を示す「災害伝言ダイヤル操作マニュアル」を活用し、各職員の安否確認と参集時間を把握いたします。操作方法を失念した場合でも対応できるよう、財布に入るカードサイズの「災害伝言ダイヤル操作マニュアル」を作成し、職員に携帯させることで、支障のない参集体制を構築いたします。

災害伝言ダイヤル（171）録音方法

1. 「171」をダイヤルします。
2. 「1」をダイヤルします。
3. 「 」をダイヤルします。
4. 固定電話（ダイヤル回線）の場合は「1」をダイヤルします。
定電話（プッシュ回線）の場合は、「1」をダイヤル必要は
5. 必ず名前を入れて伝言を残します。
「〇〇です。家族共に無事です。今から徒歩で霊園に向かい
6. 話し終わったら電話を切ります。

携帯用災害伝言ダイヤルマニュアル

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

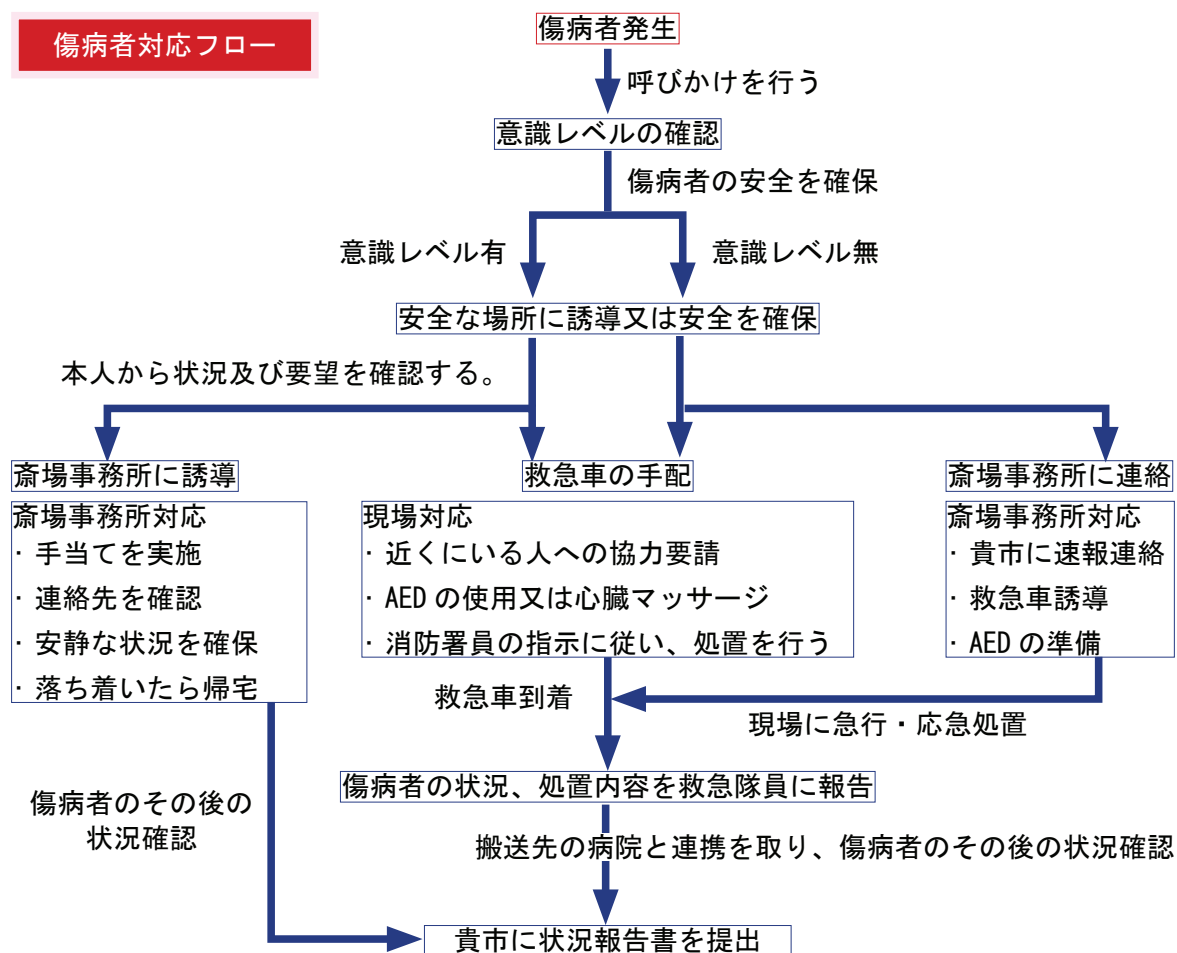
■ 場内の確認及び放送

災害発生時は、職員が場内巡視点検を実施し、照明の落下、倒木等の危険箇所を確認いたします。危険と判断した箇所及びハザードマップ等に基づく危険箇所には利用者様を近づけないよう措置するとともに、放送設備マニュアルに基づき場内放送を行い、注意喚起及び安全確保を徹底いたします。

■ 急病等の緊急時対応

急病・負傷等が発生した場合は、速やかに 119 番通報を行い、救急車の受入れ態勢を整えます。あわせて、済生会横浜市東部病院等の医療機関と連携し、傷病者の安全確保と迅速な搬送を実施いたします。横浜市への速報連絡、状況整理、必要書類の作成・提出を行い、再発防止を含む対応を徹底いたします。

傷病者対応フロー



(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

避難誘導

場内の情報収集を迅速に行い、二次災害のおそれがある箇所は立入制限のうえ、放送設備・誘導員により避難経路図に沿って利用者様を一次避難場所へ誘導いたします。一次避難後は、貴市の指示および避難場所の開設状況を確認し、地域防災拠点（横浜市立生麦小学校等）までの安全が確保できた場合は二次避難誘導を実施いたします。大規模延焼火災等により広域避難が必要な場合は、広域避難場所（入船公園）へ誘導いたします。高齢者・障がい者等への支援、点呼・記録を徹底し、混乱のない避難を行ってまいります。

初期消火

場内で火災を発見した際は、利用者様へ場内放送により火災発生を周知するとともに、現場へ向かいながら避難を呼びかけます。ボヤ程度であれば職員が初期消火を行い、速やかに消防署へ通報いたします。消火が困難と判断した場合は直ちに消防署へ通報し、利用者様の安全確保を最優先に避難誘導を実施いたします。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

建築物・設備の復旧

建物・設備の復旧は、構成企業 B の技術管理職員が現地で一次対応を行い、その後順次復旧作業を実施いたします。復旧に時間がかかる場合や現地対応が難しい場合には、構成企業 B の横浜支店内に災害対応チームを編成し、速やかに現地確認と初動対応、応援要員の招集、資機材の準備を行い、必要に応じて本社・全国支店・協力会社と連携し、支援体制を構築して対応いたします。また、全国の建築士 83 名および建築物応急危険度判定士 76 名が在籍しており、大規模災害発生時には、当斎場の応急危険度判定を実施いたします。

その他の復旧

- ・エレベーター等、メーカー点検が必要な設備機器に損傷がある場合は、使用中止の周知を行い、トラロープ等で立入を禁止し、二次被害を防止いたします。
- ・場内において倒木等が発生した場合は、協力業者へ出動要請し、即時撤去又は安全に支障がない場所へ移動いたします。
- ・火山噴火による降灰が認められた場合は、降灰が雨と重なった際の自重による建築物への影響を考慮し、速やかに撤去いたします。

横浜市への報告

利用者様の安全確保および設備・場内施設の点検終了後は、「指定管理者災害対応手引き」に定められた手順に沿って、貴市へ速やかに電話連絡を行うとともに、同手引きの様式 1 「公の施設(指定管理者)被害状況報告書」を作成し、FAX 又は E メールにて送信いたします。斎場に損傷・被害が認められ火葬業務に支障が生じる場合は、復旧までの想定時間をあわせて報告いたします。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

- ・ 予約システムが利用できない場合は、事前に準備したタイムテーブルにより貴市からの火葬指示を記録・管理し、適切に火葬を実施いたします。それ以外の来場・電話による火葬申込みは貴市の連絡窓口をご案内し、直接予約は受け付けいたしません。
- ・ 予約システム復旧後はタイムテーブルとの差異を確認し、相違がある場合は貴市に指示を仰ぎ対応いたします。
- ・ 直接ご遺体が搬送された場合は貴市の連絡窓口をご案内し、遺体安置所へ搬送するようご案内いたしますが、やむを得ない場合は貴市に相談のうえ特例として受け付けいたします。
- ・ 身元不明のご遺体については、貴市の斎場・葬祭ホール使用許可申請書作成を補助し、火葬後の取り違い防止のため骨壺に火埋葬許可証又は死体検案書を貼付のうえ区対策本部へ移管いたします。神奈川県広域火葬計画による他都市からのご遺体についても同様に扱います。
- ・ 特別体制時は葬祭ホール及び休憩室を開放し、利用者様にご理解いただけるよう説明又はポスターを掲示するとともに、葬祭業者様へ会葬者数の最小化を依頼いたします。

(様式 2 - 4)

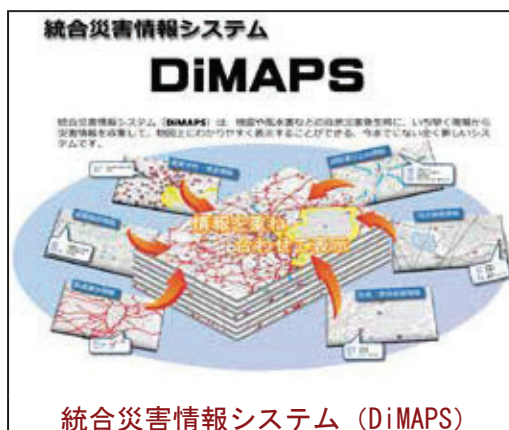
事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

等の最新情報を地図上で確認できるため、応援派遣・応援受入の判断に活用いたします。収集した情報は対策本部から統括責任者、協力会社へ速やかに共有し、迅速な行動につなげてまいります。



神奈川県広域火葬計画・神奈川県広域火葬実施要領に基づいた対応

- 「神奈川県広域火葬計画」および「神奈川県広域火葬実施要領」は、被災市町村における公衆衛生の確保と遺族等の精神的安寧を図ることを目的としております。災害等により被災市町村の火葬能力だけでは火葬が困難となった場合は、県内の火葬場を活用し、神奈川県又は貴市の指導要請のもと、当団体のスケールメリットを最大限に活用した広域火葬体制を構築いたします。災害時には神奈川県・貴市・葬祭業者様・遺体搬送業者様をはじめ関係各所と協力し、どのような状態のご遺体に対しても礼節をもって尊厳をお守りした火葬を実施するとともに、特殊な状況下でも会葬者様が来場された際は臨機応変に心をこめた対応を行ってまいります。

神奈川県広域火葬計画	
第1 総則	
1 目的	この計画は、神奈川県地域防災計画及び神奈川県医療救護火葬対策の円滑な実施及び遺体の適正な取扱いを確保する。葬場設置者が行うべき基本的事項を定め、もって被災市町村及び遺族等の精神的安寧を図ることを目的とする。
2 定義	(1) この計画において「災害等」とは、大規模災害、我が国に発生する可能性のある感染症の大流行等、及びこれらに起因する死者の急増等である。 (2) この計画において「広域火葬」とは、災害等により被災している火葬場の火葬能力だけでは、当該市町村内の遺体処理が困難となった場合（当該火葬場が被災して稼働できなくなっている）、主に県内の火葬場を活用して広域的に火葬を行うこととする。
3 基本方針	県、市町村及び火葬場設置者は、災害等により広域火葬が実施される場合に、この計画に基づき広域火葬を実施するとともに遺体の取扱いを行うこととする。
4 災害時相互応援協定との関係性	この計画は、災害対策基本法（以下「法」という。）第12条第1項の規定に基づき他の地方公共団体と締結した相互応援協定と関係があるものとする。
第2 事前対策計画	
1 火葬場及び連絡担当部署等の把握	県は、次の事項を定期的に把握し、市町村に情報提供するものとする。 また、火葬場を設置する一部事務組合（以下「一部事務組合」という。）は、次の事項を定期的に把握し、県に情報提供するものとする。 (1) 県内及び近隣市町村（関東地方知事会、関東甲信越諸市町村及び近隣市町村を構成する市町村をいう。以下同。）

神奈川県広域火葬計画

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

(様式 2 - 4)

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

事業計画書

2 管理体制

(3) 緊急、災害時等の危機管理対策

緊急、災害時における危機管理について、災害時等に対する事前の対応策及び災害時における基本的な方針及び具体的な対応策を記載してください。

新型コロナウイルス感染症のご遺体への対応

現時点では新型コロナウイルス感染症は第5類感染症としての取扱いのもと通常の火葬対応を行っておりますが、取扱いが変更された場合は、厚生労働省「新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等に関するガイドライン」に沿って適切に対応いたします。

コロナ禍の対応

感染対策が必要なご遺体の受付にあたっては、葬祭業者様からの火葬受付時に、清拭、鼻・口・肛門等への詰め物、紙おむつの使用等による体液漏出防止など、必要な感染対策が実施されていることを確認のうえ対応いたします。損傷が激しいご遺体や解剖後等で体液漏出リスクが高い場合は、納体袋（ボディバッグ）等の使用を確認して受け入れます。状況に応じて、告別・お別れ・収骨等については利用者様の安全確保を最優先に、適切な

一類感染症のご遺体への対応

- ・一類感染症のご遺体への対応は、保健所職員様の指示に従い実施いたします。到着から前室まで火葬職員は手袋等を着用し、業務終了後は適切に廃棄します。棺の破損等により体液・血液等の漏出が確認された場合は、感染性廃棄物として処理いたします。
- ・保健所職員様より个人防护具（PPE）の着用指示がある場合は、指示に従い着用して業務を実施いたします。
- ・受付での申請手続きは通常と同様に実施し、告別室でのご遺体のお顔の確認はお断りいたします。
- ・火葬後は感染性がないことを踏まえ、通常の手袋等で収骨作業を行ってまいります。
- ・PPEの脱衣は必ず2名以上で実施し、外側に触れないように脱ぎ、保健所職員様の指示に従い処理いたします。

【一類感染症：エボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、痘そう（天然痘）、南米出血熱、ペスト、マールブルグ病、ラッサ熱】

事業計画書

2 管理体制

(4) 個人情報の保護管理の取組

基本方針や具体的な対応策を記載してください。

ア 個人情報の保護管理における基本方針

「個人情報取扱事業者」として、IS027001（情報セキュリティマネジメントシステム）および JISQ15001（個人情報保護マネジメントシステム）を活用し、斎場予約システムならびに各種申請書に係る個人情報管理を徹底することで、利用者様が安心してご利用いただける個人情報保護管理体制を構築いたします。

1. 法律・条例や国際管理基準に従った厳格な情報管理体制を構築します

「個人情報の保護に関する法律」および「横浜市個人情報の保護に関する条例」等を遵守し、IS027001 / JISQ15001 に基づくルールと手順により、取得・利用・保管・廃棄まで一貫した厳格な情報管理体制を構築いたします。

2. マニュアルや事例をテキストとした職員教育を徹底します

個人情報保護は職員の理解と行動が重要であることから、当斎場専用の「個人情報保護管理マニュアル」を整備し、研修を継続的に実施いたします。また、他施設での事例を教材とした再発防止教育を行い、運用の見直し・改善を定期的の実施いたします。

3. 個人情報保護法と連動して、当斎場の情報を積極的に広報いたします

「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」および同施行規則に準拠し、個人情報保護に最大限配慮したうえで当斎場に関する情報を適切に開示する体制を整備いたします。開示請求への対応手順を定め、貴市と協議しながら、透明性のある運営を推進いたします。

イ 個人情報の具体的な管理方法

JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステムに基づく個人情報管理に加え、IS027001 情報セキュリティマネジメントシステムを活用し、当斎場に保管されているすべての情報を情報資産として一元管理することで、個人情報を含む機密情報の漏えいを防止いたします。

法律・条例に則った個人情報保護管理

「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うとともに、守秘義務について職員への周知・徹底を図ります。

事業計画書

2 管理体制

(4) 個人情報の保護管理の取組

基本方針や具体的な対応策を記載してください。

個人情報保護管理マニュアルの作成・運用

JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステムに準拠した当斎場専用の「東部斎場個人情報保護管理マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し・改善を行うことで、個人情報保護管理を徹底いたします。



ISQ27001 情報セキュリティ管理システム



JISQ15001 個人情報保護管理システム



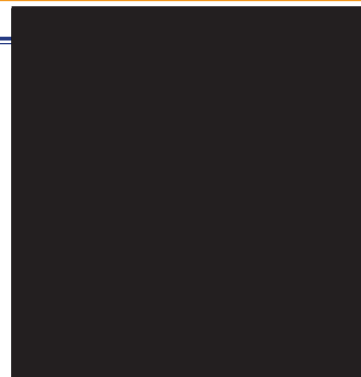
ISQ27001 情報セキュリティ管理システム

情報資産の管理徹底

ISQ27001 情報セキュリティ管理システムを活用し、当斎場に存在するすべての情報資産を洗い出してリスク分析を行い、各情報資産に機密区分及びリスクレベルを設定し、レベルに応じた保管方法と閲覧権限を定めることで、情報漏えいを防止いたします。

情報資産の洗い出し

当斎場にあるすべての情報資産を特定し、「情報資産洗い出し表」にリスト化するとともに、機密レベル、管理責任者、個人情報の有無、保管方法、廃棄方法を規定することで、情報漏えいを防止いたします。また、「情報資産洗い出し表」は情報の追加・削除の都度更新し、常に最新の状態を保持するとともに、年1回（年度末）に見直しを行い、適切に管理いたします。



情報資産洗い出し表

情報資産の可視化

全ての情報資産について、「機密」「社外秘」「部外秘」の3段階の機密区分に応じて情報識別ラベルを付し、個人情報を含む情報資産の管理を容易にいたします。情報識別ラベルを付した書類は施錠可能なキャビネットで保管し、情報漏えいを防止いたします。また、情報識別ラベルを付した情報資産の廃棄は原則シュレッダー処理とし、廃棄量が多い場合は廃棄業者へ溶解処理を依頼いたします。溶解処理の実施にあたってはマニフェスト等の証憑を必ず取得し、確実に廃棄されたことを確認いたします。



情報識別ラベル

事業計画書

2 管理体制

(4) 個人情報の保護管理の取組

基本方針や具体的な対応策を記載してください。

個人情報の取り扱い（「個人情報保護管理マニュアル」より一部抜粋）

取得	・ 個人情報を提示した利用者様に対し、個人情報の取り扱い範囲、目的を明確に提示し、本人の了解を得ます。取得した個人情報は第三者に提供いたしません。
	・ 本人確認等については免許証、保険証等の目視確認に留め、必要以上の情報は取得いたしません。
利用	・ 情報の利用については取得時に承諾を得ておくことにより、利用の都度、承諾を得ることはいたしません。
	・ 個人を特定することが可能なデータの FAX 送信、電子メール送信を禁止いたします。
保管	・ メールソフトにセキュリティシステムを導入し、添付ファイルの自動暗号化、複数宛のメールに関しては、自動で個別送信を行う事により受信者以外のメールアドレスがわからないようにいたします。
	書類管理 個人情報が入記された書類については、使用中以外は全てキャビネットに収納し、業務終了時は施錠いたします。
	鍵の管理 斎場長が所定の位置に保管するとともに、使用者を限定し、使用時は持出記録簿に持出者名と日時を記入します。
	キャビネット管理 キャビネット開錠者と書類閲覧者を制限し、不用意に担当者以外が閲覧しないように管理いたします。
破棄	PC 管理 ・ PC のログイン設定、個人情報ファイルへのパスワード設定を行います。 ・ USB メモリや CDR 等の使用を禁止いたします。 ・ PC 及び HDD はセキュリティワイヤーでロックをかけ、盗難を防止いたします。
	紙書類 個人情報記載の書類破棄時は取扱担当者が必ずシュレッダーを使用いたします。
	PC データ 個人情報記載ファイル削除時は担当者がデータを完全に削除いたします。
	PC 本体 PC 本体廃棄時に、専門業者様に依頼した場合は、ハードディスクを完全に空の状態にし、マニフェストを取得いたします。
その他情報管理について 故人の情報についても、故人に関する情報から血縁者等の生存する特定の個人が識別される可能性があるため、生存する個人の情報と同様に取り扱い、親族の方の了解がない場合は、お教えしないことといたします。	

その他の対策

- ・ 斎場長を個人情報保護及び情報セキュリティ責任者に任命し、取り扱い・保管・廃棄等、運用状況の管理監督を行うとともに、日頃からの啓発と職員研修を実施いたします。
- ・ 職員を採用する前に、当業務で知り得たすべての情報に対し、採用後から退職後の将来にわたって、機密を保持する契約を行っております。また、他業者に委託を行う場合は業務委託契約書に守秘義務に関する条項を盛り込み、適切に業務を監督いたします。
- ・ 万が一の個人情報漏えいに備えて、業務過誤賠償責任保険に加入することで、貴市にご迷惑をかけない体制を構築しております。

(様式 2 - 5)

事業計画書

2 管理体制

(4) 個人情報の保護管理の取組

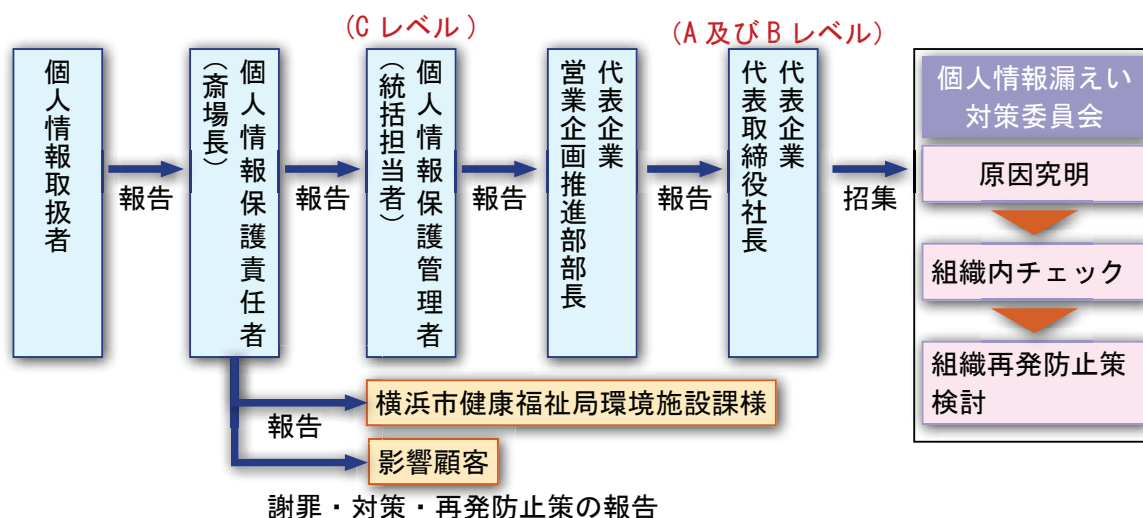
基本方針や具体的な対応策を記載してください。

情報漏えい時の対応

情報漏えい時は、その影響度に応じて以下 A ～ C の 3 つのレベルに区分けして早急に対処いたします。

個人情報漏えい時の対応（当団体指定管理施設「個人情報保護管理マニュアルより」一部抜粋）

レベル	該当する事故・事件内容及び影響度	対応責任者
A	・ 個人情報が事務所外へ流出し多数の顧客に影響あり（紙、ウェブ） ・ 個人情報を毀損滅失して多数の利用者様のサービス不可（復旧まで長期） ・ 影響範囲が特定できず、今後被害が拡大する恐れのあるもの	代表企業の代表取締役社長
B	・ 個人情報が社外へ流出し特定の顧客に影響あり（回収可能） ・ 個人情報を毀損滅失して特定の顧客のサービス不可（復旧可能） ・ 影響範囲が特定でき、今後被害が拡大する恐れのないもの	代表企業の代表取締役社長
C	上記に相当する事態が発生したが事前に検知し、外部顧客、取引先には影響ない（未然防止）	個人情報保護管理者（統括担当者）



事業計画書

2 管理体制

(4) 個人情報の保護管理の取組

基本方針や具体的な対応策を記載してください。

ウ 個人情報保護を徹底するための措置や取り組み

人的ミスが起こることがないように計画的に職員教育を実施するとともに、入退室管理の徹底や総務部の情報システム管理者と連携したサイバー犯罪予防対策を実施いたします。

徹底的な職員教育の実施

情報漏えいの原因は人為的ミスが多いことから、職員の教育を重要視し、計画的な研修により情報保護を徹底いたします。

個人情報保護研修計画

内容	詳細
入社時教育	採用された者は入社前に個人情報保護教育を受け、貴市に「研修実施報告書」「秘密情報及び個人情報保護に関する誓約書」を提出いたします。
年度末教育	毎年度3月に個人情報保護研修、情報セキュリティ研修を開催し、1年間のリスク分析による取り扱い及び保管方法等の注意点を実状に合わせて再教育いたします。
教育結果の確認	・統括担当者は「情報セキュリティチェックリスト」を使用し、斎場長に対してヒアリング監査を実施いたします。 ・斎場長は毎年度3月に実施する個人情報保護研修時に、実状に合わせた個人情報保護管理テストを職員に対して実施し、合格するまで職員は業務に携わることができないことといたします。
報告書等の作成	職員の受講状況を管理するため、「個人情報教育実施記録」及び「教育アンケート」「教育報告書」を作成いたします。
臨時研修	他所で個人情報漏えい事件が起きた際は事例検証を行い、同様のことが起きないように、職員へ周知いたします。

標的型攻撃メールへの対応

昨今、特定の組織や個人を狙って情報窃取等を行う標的型攻撃メールによる個人情報の流出等の事例が起きております。怪しいメールは発信元に問い合わせるなどして受信したメールの信頼性を確認し、添付ファイルを安易に開かない、リンク先を安易にクリックしない等、職員への教育を徹底いたします。また、パソコンに対する脅威については、総務部の情報システム管理者から最新の情報を展開し、予防対策を実施いたします。

配布物の対応

当斎場の業務を遂行するうえで、当日の予定を確認するために個人情報が記載されている「予約／使用実績表」を配布いたしますが、[REDACTED] 誘導警備業務担当者様からは業務終了後に回収し、斎場事務所においてシュレッダー処理を行い、個人情報漏えいを防止いたします。

事業計画書

2 管理体制

(4) 個人情報の保護管理の取組

基本方針や具体的な対応策を記載してください。

セキュリティエリアの入退室管理

斎場事務所内へは原則関係者以外の立ち入りを禁止いたしますが、お客様が来場された際に、入室が可能な範囲と不可能な範囲をセキュリティ区画として設定いたします。設備点検や修繕等で委託業者様が来場の際は、「入場受付書」の記入、「入場許可証」の携帯を義務付け、万が一情報の持ち出しがあった際に、対象者を特定できる体制を構築しています。



入場受付書と
入場許可証

監査の実施

- ・ 個人情報の取り扱いや各種法令遵守が適切になされているかを確認するために、年1回、情報セキュリティチェックリストを基に、個人情報保護責任者によるモニタリングを実施し、不適合箇所を是正いたします。
- ・ 他事業所担当者が監査リストを基に、適切にマネジメントシステムが運用されているか、年1回の内部監査を実施いたします。不適合事案が確認された場合は、斎場長は即座に改善し、改善報告書を提出いたします。



ISMS 内部監査報告書

情報公開について

IS027001、JISQ15001 各マネジメントシステムの活用により、個人情報保護管理を適切に行いながら、当斎場に関わる情報を積極的に開示してまいります。当斎場の積極的な情報開示及び広報業務により、利用者様や地域の皆様が安心して利用できる体制を維持いたします。

情報公開への取組

「横浜市情報公開条例」「横浜市情報公開条例施行規則」に準拠した「東部斎場情報公開規程」を作成し、適切な情報公開を行ってまいります。情報公開規程の内容は必要に応じて貴市と協議し、開示請求についても打合せ確認を行ったうえで、速やかに対応いたします。

透明性のある管理運営体制

当斎場の事業計画及び事業報告等の情報を斎場事務所窓口に設置し、利用者様や地域の皆様がいつでも閲覧できる体制を整備いたします。

事業計画書

2 管理体制

(4) 個人情報の保護管理の取組

基本方針や具体的な対応策を記載してください。

■ 情報公開請求対応

当団体が作成した以外の文書や本人以外の個人情報が含まれる文書、個人は特定できないが個人の権利利益を害する恐れがある文書については、貴市と協議を行い、開示請求に対する決定を行ってまいります。

■ 情報公開体制の構築

- ・「開示請求書」「開示決定通知書」「一部開示決定通知書」「不開示決定通知書」等の書式は、迅速に開示請求の処理を行うために、常に準備いたします。
- ・ 個人情報が記載された文章等の開示請求があった場合は、貴市と協議を行い、「開示」「不開示」「一部開示」の判断を行ってまいります。それ以外の文章は業務に支障がない又は保有している場合に限り、原則開示いたします。「一部開示」及び「不開示」は理由を付して回答いたします。
- ・ 開示請求があった日の翌日から起算して 10 日以内に回答できない場合は、「開示決定等期間延長通知書」により通知いたします。この場合、開示請求があった日から起算して 60 日を超えないように回答書を提出いたします。

■ 予約情報等のお問合せ

貴市において火葬予約にかかわる火葬日時、氏名、火葬の有無等のお問い合わせに対しては、お答えできないとしており、当斎場においても個人情報保護の観点からお答えいたしません。

■ 広報活動

当斎場の広報活動は、ホームページやリーフレット、アウトリーチ活動を通して実施してまいります。**ホームページ、リーフレットについては【P.112「外国人利用者様への対応」を参照】アウトリーチ活動については【P.122「アウトリーチ活動」を参照】**

事業計画書

2 管理体制

(5) 事務処理ミス防止に向けた取り組み

事務処理ミス防止に向けた取り組みを記載してください。

人的ミスは「入力・照合・承認」のいずれか一つの抜けでも発生し得るため、当斎場では受付事務からシステム入力、最終確認までを一連の業務として捉え、トリプルチェック体制を標準手順として徹底いたします。あわせて、チェック工程を可視化できる仕組み（押印欄・記録・システム等）を導入し、事務処理ミスの未然防止と個人情報漏えいリスクの低減を実施してまいります。

■ 予約システムの確認

葬祭業者様が入力した予約内容について、当斎場で事前に確認を行い、入力漏れや誤入力がある場合は電話により速やかに照会・修正することで、当日の受入れが円滑に進む体制を構築いたします。あわせて、外字等の氏名表記は表示システムで表示できない場合があるため、事前に表示可否を確認し、必要に応じて代替表示等の調整を行うことで、ご葬家の方の心情に配慮した運営を実施いたします。

■ 予約状況の確認

施設利用の仮予約は施設利用前日の 15 時までに本予約へ切り替えないと予約が無効となる場合があるため、施設利用前日の 10 時時点で仮予約のままの案件については、葬祭業者様に連絡を行い、詳細事項の入力後に本予約へ切り替えていただくよう依頼いたします。また、本予約となっている案件であっても、入力漏れや誤入力が疑われる場合は葬祭業者様に確認し、斎場事務所にて予約システムの入力内容を修正いたします。

■ 表示システムの確認

死亡者氏名に外字が含まれる場合は、葬祭業者様より「外字利用報告書」を FAX で送信いただき、当斎場では当該報告書を基に表示システムへ死亡者氏名を入力し、表示可否を事前確認いたします。表示ができない場合は、葬祭業者様へ電話連絡のうえ、代替文字（代替表記）等の取扱いについて説明し、当日の混乱防止とご葬家の方の心情に配慮いたします。また、「外字利用報告書」の表記が見つからない場合や判読が難しい漢字がある場合は、葬祭業者様に確認し、正確な表示に努めてまいります。

■ 予約タイムテーブルの作成と確認

予約システムの内容を基に翌日の予約タイムテーブルを作成し、入力内容に誤りや入力漏れがないか再確認いたします。特に、表示システムの案内放送を録音する際は予約タイムテーブルを参照するため、死亡者氏名および氏名フリガナに十分注意し、呼名の誤りが生じないように徹底いたします。

■ アナウンスの録音

予約タイムテーブルを基に、表示システムにおいて案内する故人名の録音を丁寧に行います。録音後は 1 件ずつ再生して確認し、発音が不明瞭な場合は再度録音いたします。

事業計画書

2 管理体制

(5) 事務処理ミス防止に向けた取り組み

事務処理ミス防止に向けた取り組みを記載してください。

各種申請書の受理と許可

各種申請については、火埋葬許可証および添付書類を確認のうえ、予約システム又は電話予約情報と照合し、記載事項の相違がないことを確実に確認いたします。照合結果に問題がない場合に限り、所定手続に従って使用許可又は証明書を交付し、事務処理の正確性を確保いたします。

添付書類の確認

受付において申請内容に基づき、所定の添付書類が揃っているか確認いたします。添付書類に不足がある場合は、原則としてお持ち帰りのうえご準備いただき、書類が整い次第、使用許可又は証明書を交付いたします。また、斎場への電話予約の場合は、当日に必要な提出書類を事前に説明し、提出漏れが生じないよう丁寧にご案内いたします。

申請書	添付資料	予約方法
第2号様式「斎場・葬祭ホール使用許可申請書」	火埋葬許可証	・ 予約システム（葬祭業者様） ・ 電話予約サービス（葬祭業者様） ・ 斎場への電話（個人）
第2号様式の2「斎場使用許可申請書（人体の一部用）」	・ 医師等の証明書 ・ 免許証等（申請者の住所が確認できるもの）	斎場への電話
「斎場使用許可申請書（妊娠12週未満の死胎児）」	病院の診断書	斎場への電話
第4号様式「使用料減免申請書」	・ 火埋葬許可証 ・ 予約内容申請書 ・ 介護保険被保険者証又は障害福祉サービス受給者証、障害児入所受給者証の写し	第2号様式の予約方法に準じます。
火葬証明願	・ 運転免許証等（申請者の住所が確認できるもの） ・ 手数料 300 円	受付にて対応
分骨証明申請	・ 火埋葬許可証 ・ 手数料 300 円	受付にて対応

事業計画書

2 管理体制

(5) 事務処理ミス防止に向けた取り組み

事務処理ミス防止に向けた取り組みを記載してください。

■ 斎場・葬祭ホール使用許可申請書の確認

斎場・葬祭ホール使用許可申請書および使用斎場に誤りがないか、火埋葬許可証と予約情報を基に、予約システムおよび下表の項目と照合確認を行います。申請書の記載に誤りがある場合は、その場で修正をお願いいたします。

斎場・葬祭ホール使用許可申請書	火埋葬許可証	予約システム情報
・ 申請者住所 ・ 死亡者氏名 ・ 死亡者性別 ・ 死亡者出生（分娩）年月日 ・ 死亡年月日時分	・ 申請者住所 ・ 死亡者氏名 ・ 死亡者性別 ・ 死亡者出生（分娩）年月日 ・ 死亡年月日	・ 市内又は市外 ・ 死亡者氏名 ・ 死亡者性別 ・ 死亡者出生（分娩）年月日 ・ 死亡年月日
・ 申請者氏名 ・ 死亡者との続柄 ・ 死亡者住所 ・ 死因 ・ 死亡（分娩）場所	・ 申請者氏名 ・ 死亡者との続柄 ・ 死亡者住所 ・ 死因 ・ 死亡（分娩）場所	
・ 火葬年月日		・ 使用日時

■ 減免申請書の確認内容

住所地特例に関する減免申請については、介護保険被保険者証又は障害福祉サービス受給者証、障害児入所受給者証の受給者名と、斎場・葬祭ホール使用許可申請書及び火埋葬許可証に記載された死亡者氏名を照合し、あわせて下表の事項を確認いたします。

提出書類	火埋葬許可証
介護保険被保険者証	・ 住所が横浜市外であること ・ 横浜市が発行した介護保険被保険者証であること ・ 入所している介護保険施設の入所等年月日が記載されており、かつ、退所等年月日の記載がないこと
障害福祉サービス受給者証	・ 居住地が横浜市外であること ・ 横浜市が発行した障害福祉サービス受給者証であること ・ 居住地特例の対象となるサービス（施設入所支援、共同生活援助、療養介護等）であり、支給決定期間内であること
障害児入所受給者証	・ 受給者（入所障がい児の保護者）の居住地が横浜市内であること ・ 横浜市が発行した障害児入所受給者証であること ・ サービス内容が障害児入所施設（医療型もしくは福祉型）であり、支給決定期間内であること

(様式 2 - 5)

事業計画書

2 管理体制

(5) 事務処理ミス防止に向けた取り組み

事務処理ミス防止に向けた取り組みを記載してください。

■ 火葬証明書の確認

火葬証明申請書、本人確認書類および火葬台帳の「火葬年月日」「申請者氏名」「申請者住所」「死亡者との続柄」「死亡者住所」「死亡者氏名」「死亡者性別」「死亡者出生(分娩)年月日」「死亡年月日」を照合のうえ、手数料 300 円を徴収し、火葬証明書及び領収書を発行いたします。

■ 分骨証明書の確認

分骨証明申請書と火埋葬許可証の「申請者氏名」「申請者住所」「死亡者との続柄」「死亡者本籍」「死亡者住所」「死亡者氏名」「死亡者性別」「死亡者出生(分娩)年月日」「死亡年月日」を照合のうえ、手数料 300 円を徴収し、分骨証明書及び領収書を発行いたします。

(様式 2 - 5)

事業計画書

2 管理体制

(5) 事務処理ミス防止に向けた取り組み

事務処理ミス防止に向けた取り組みを記載してください。

■ 予約システムの修正

葬祭業者様には予約時に火埋葬許可証の記載どおり入力いただくようお願いしておりますが、簡略な住所表記で登録される場合もあるため、受付後に火埋葬許可証を基に、予約システムの入力内容のダブルチェックを行い、必要に応じて予約システムの内容を修正いたします。

■ 予約情報（予約システム）の三重確認

予約システムの入力内容を印刷した資料と火埋葬許可証を基に、職員 2 名で読み合わせを行い、その後、斎場長が 3 回目の確認を実施いたします。相違が認められた場合は予約システムを修正し、再度読み合わせを実施することで、火葬台帳を誤りなく作成できる体制を構築いたします。

■ 送信時の確認

メールや FAX で個人情報を送信することはありません。資料の送信が必要な場合は誤送信防止のため、入力したメールアドレス及び FAX 番号をダブルチェックしたうえで送信いたします。メールについては、添付資料の自動パスワード化および複数宛先を自動で個別送信するメールセキュリティシステムを活用し、情報漏えいを防止いたします。

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

ア 施設運営の基本方針

墓埋法第1条に定める「国民の宗教的感情に適合し、かつ公衆衛生その他公共の福祉の見地から支障なく行われること」を基本に、新設される当斎場においても火葬業務を第一義として安全に確実に遂行するとともに、宗教宗派を問わず公平公正な運営を徹底いたします。加えて、増加する火葬需要や葬送形態の多様化等の課題に適切に対応し、市民の皆様が安心して利用できる斎場運営に取り組んでまいります。

1. 利用者様に寄り添う、品位ある斎場運営の実現

市営斎場での火葬は、長らく地域社会に貢献された市民が人生の終焉を迎えた際に、最後にただ一度だけ提供される究極の行政サービスです。当斎場では、人生の終焉にふさわしい品位ある環境と接遇を整え、利用者様が「やすらぎ」「安心感」を感じ、「悲しみの中にも清々しい気持ち」で故人とのお別れができる運営を、全職員が一丸となって実施してまいります。【指標：毎年度満足度 90%以上】

2. 高まる火葬需要に対応した安定したサービスを提供いたします

少子高齢化による多死社会を迎えている現在、年々火葬までの待機日数が伸びており、火葬需要が高まっております。当斎場の火葬炉は構成企業 A が製作したものであり、その火葬炉ノウハウを活用することで、稼働件数を増やしながらも適切な状態監視保全や日々の補修を実施することにより火葬炉能力を最大限引き出し、この課題に対応してまいります。また、構成企業 B も同様に設備機器の状態監視保全を実施する中で、

3. 災害・感染症等の非常時にも機能を継続できる強靱な運営体制

火葬場は非常時においても休場が許されず、平常時を超える稼働が求められる特異な公共施設です。当斎場では、代表企業の指定管理運営ノウハウと横浜市内ネットワーク、構成企業 A の火葬炉メーカーとしての技術力・広域支援体制、構成企業 B の設備管理力を結集し、BCP に基づく参集・指揮命令・情報共有・復旧対応を確実に実施いたします。貴市の指示する特別体制等にも迅速に移行し、利用者様の安全確保を最優先に、火葬機能の継続と早期復旧に取り組んでまいります。

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

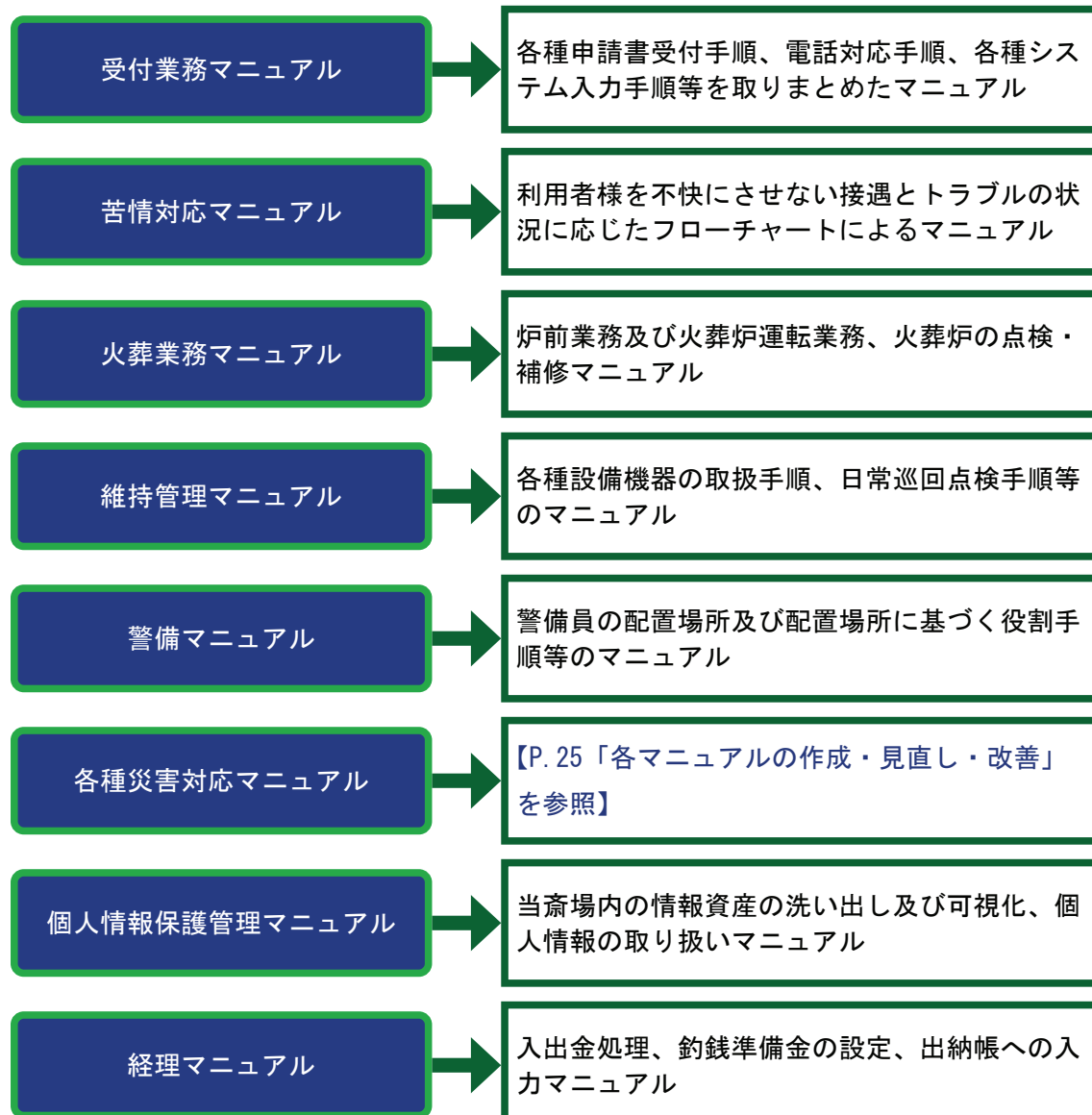
施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

イ 施設運営の項目とその考え方

当団体は 77 件の斎場指定管理実績があり、専門知識を活用した独自の「業務マニュアル」を作成いたします。火葬業務等のセンシティブな業務については、利用者様の心情に寄り添い、正確かつ丁寧に、心のこもった運営業務を実施してまいります。

業務マニュアルの作成

誰もが同様のことが実施でき、業務ミスを犯さないように各業務に合わせたマニュアルを作成し、業務に変更があった場合は適宜更新いたします。



事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

施設の使用の許可等に関する業務

斎場の運営は市民及び利用者様に奉仕するサービス業であり、特殊施設にふさわしい接遇が求められます。また、各種法令に基づく馴染みのない手続きが多いことを踏まえ、利用者様の心情に寄り添い、分かりやすく丁寧にご説明いたします。

グリーフケアを意識した接遇

故人とのつながりに配慮した窓口対応を実施するため、グリーフケアを意識した接遇を心がけ、利用者様の心情（死別への悲しみ）に寄り添い対応いたします。また、近年増加する家族葬や直葬でのご利用にも適切に対応できるよう、社会変化を踏まえた窓口対応を実施してまいります。**【接遇教育とグリーフケア講習を毎年度実施いたします。】**

公平公正な接遇

- ・設置目的に反する使用については、利用を厳格に制限するとともに、必要に応じて使用許可の取消し等、適切に対応いたします。減免の取扱いについては、条例等に則り適正に運用し、新たに減免要請があった場合は貴市に指示を仰いດうえて、利用者様へ適切にご案内いたします。
- ・「墓埋法」「墓埋法施行規則」「斎場条例」「斎場条例施行規則」等に準拠した利用要綱や手続きフローを整備し、利用者様に分かりやすく利用ルールを周知してまいります。各種ルールに基づく公正な運営を徹底するとともに、利用者様一人ひとりを大切なお客様として捉え、申請書類の記載方法や利用ルールを丁寧に説明してまいります。

ノーマライゼーションを意識した接遇

- ・令和3年の障害者差別解消法改正により、令和6年4月1日から事業者による障がいのある方への合理的配慮の提供が義務化されました。当団体では、社会的障壁の除去を目的に、ノーマライゼーションを意識した適切な介助技術を習得するため、サービス介助に関する研修の実施およびサービス介助士の資格取得を推進しております。
- ・社会福祉に資する専門家による斎場チェックを実施し、障がいのある方の障壁となる箇所を洗い出したうえで、優先順位を付けて改善してまいります。あわせて、筆談具、老眼鏡、車椅子、荷物カート、杖置き等を設置し、すべての利用者様が不便なく利用できる環境を整備いたします。
- ・利用案内や掲示物はユニバーサルデザインを意識し、見やすい色調や文字サイズ、ピクトグラムを採用して分かりやすい



■■■斎場での
老眼鏡の貸出



■■■斎場での
筆談具

(様式2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

情報提供に努めます。

- ・ 斎場は親族が一堂に会す数少ない機会でもあり、親子連れの利用者様も多いことから、トイレに子ども用便座を設置し、安心してご利用いただける環境を整えます。



■■■■■納骨堂受付
の杖置き



■■■斎場での
子ども用便座の貸出



■■市営墓園での
荷物カートの貸出

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 運営及び各種手続業務

墓埋法及び墓埋法施行規則に定める火葬場管理者の業務内容を十分に理解し、閲覧業務、報告業務、各種証明書の発行業務等を適切に実施してまいります。あわせて、受付業務において常に問題点の洗い出しと課題共有を図り、法令・条例遵守を徹底したうえで、利用者様の利便性向上につながる業務改善を推進するとともに、貴市への業務改善提案を継続的に行ってまいります。

墓埋法第十三条 墓地、納骨堂又は火葬場の管理者は、埋葬、埋蔵、収蔵又は火葬の求めを受けたときは、正当の理由がなければこれを拒んではならない。

警察から情報提供を受けた反社会的勢力団体、ならびに貴市より不許可の指示があった団体の利用についてはお断りいたしますが、それ以外の利用申請については正当な理由がない限りお断りいたしません。

墓埋法第十四条 3 火葬場の管理者は、第八条の規定による火葬許可証又は改葬許可証を受理した後でなければ、火葬を行ってはならない。

火埋葬許可証を忘れた利用者様には取りに戻っていただき、火埋葬許可証を受理後に、火葬を実施いたします。

墓埋法第十五条 墓地、納骨堂又は火葬場の管理者は、省令の定めるところにより、図面、帳簿又は書類等を備えなければならない。

利用者様から提出された火埋葬許可証及び斎場条例施行規則で定める第2号様式「斎場・葬祭ホール使用許可申請書」第2号様式の2「斎場使用許可申請書（人体の一部用）」「斎場使用許可申請書（妊娠12週未満の死胎児）」に基づいて、確実にシステム入力を行い、火葬台帳を整備いたします。

墓埋法第十五条 2 前項の管理者は、墓地使用者、焼骨収蔵委託者、火葬を求めた者その他死者に関係ある者の請求があつたときは、前項に規定する図面、帳簿又は書類等の閲覧を拒んではならない。

図面及び帳簿の閲覧には応じますが、火葬台帳及び斎場条例施行規則で定める第2号様式「斎場・葬祭ホール使用許可申請書」第2号様式の2「斎場使用許可申請書（人体の一部用）」「斎場使用許可申請書（妊娠12週未満の死胎児）」、使用料の領収証の控え、第5号様式「使用料減免申請書」については、閲覧請求者に関わる部分のみ閲覧に応じます。

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

墓埋法第十六条 2 火葬場の管理者が火葬を行ったときは、火葬許可証に、省令の定める事項を記入し、火葬を求めた者に返さなければならない。

火埋葬許可証に墓埋法施行規則第八条に定めるとおり、火葬を行った日時、斎場長名を記入、斎場長印を押印したうえで、墓地への埋葬に必要な旨をお伝えし、申請者にお返しいたします。

墓埋法第十七条 墓地又は火葬場の管理者は、毎月五日までに、その前月中の埋葬又は火葬の状況を、墓地又は火葬場所在地の市町村長に報告しなければならない。

墓埋法施行規則第八条に定めるとおり、毎月五日までに予約システムから火葬履歴を印刷し、鶴見区役所の戸籍課に提出いたします。

墓埋法施行規則第五条 墓地等の管理者は、他の墓地等に焼骨の分骨を埋蔵し、又はその収蔵を委託しようとする者の請求があつたときは、その焼骨の埋蔵又は収蔵の事実を証する書類を、これに交付しなければならない。

- ・ 火葬証明書の申請については、利用者様又は親族であることの本人確認書類及び火葬証明願、火葬台帳を確認のうえ、システムに入力し、火葬証明書を発行いたします。また、火埋葬許可証の発行は区役所の戸籍課へ火葬証明書を提出すること、ならびに墓地に埋葬する際に再度火葬証明書を提出することから、火葬証明書は2通必要になることをご説明いたします。火葬日からの経過日数によっては、申請者様の記憶もあいまいであることも多いことから調査が必要になり、即日発行ができないため、電話にて発行までに時間を要する旨をお伝えし、完成後にお受け取りにお越しいただくようご案内いたします。
- ・ 分骨証明書の申請については、斎場予約時の事前申告を基本とし、遅くとも収骨前までにご申告いただいたうえで、火埋葬許可証および分骨証明申請書の内容を確認し、システムに入力のうえ、分骨証明書を申請者に発行いたします。収骨後の発行はいたしかねますが、埋葬先の墓園において納骨時に分骨証明書が発行できる旨をご案内いたします。

斎場条例第8条 焼骨の引取り等

貴市では焼骨はすべてお引き取りいただくこととなっておりますが、宗教上の理由により焼骨の一部のみのお引き取りを希望される場合は、当斎場が残余の焼骨をお引き受けするにあたり、後日のトラブル防止のため、当該焼骨について当斎場は一切関知しない旨の誓約書をご提出いただきます。

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

斎場条例第 7 条 利用料金及び斎場条例施行規則第 7 条 使用料の減免

- ・ 業務仕様書 P.11 (2) 利用料金の設定に定める金額を前納していただき、領収書を発行いたします。使用料金の変更は行いません。
- ・ 住所地特例に関する減免については、通常の火葬手続の他に、斎場条例施行規則第 7 条の第 4 号様式「使用料減免申請書」、予約内容申請書、介護保険被保険者証又は障害福祉サービス受給者証、障害児入所受給者証の写しの提出をもって、市外料金から市内料金に減免いたします。

種別		市内	市外
火葬炉	10 歳以上	12,000 円	50,000 円
	10 歳未満	8,000 円	34,000 円
	死胎	2,400 円	10,000 円
	人体の一部	2,400 円	10,000 円
休憩室	40 人用	5,000 円	7,500 円
葬祭ホール	通夜	小ホール 15,000 円	小ホール 22,500 円
	告別式	ホール	ホール
	通夜又は告別式に準ずるもの	35,000 円 大ホール 70,000 円	52,500 円 大ホール 105,000 円
霊安室		1 日につき 3,500 円	1 日につき 10,000 円

斎場条例施行規則第 4 条 斎場・葬祭ホールの使用許可の申請等

火埋葬許可証及び斎場条例施行規則で定める第 2 号様式「斎場・葬祭ホール使用許可申請書」に基づき、第 3 号様式「斎場使用許可申請書（人体の一部用）」での申請については火埋葬許可証のほか医師等の証明書の提出を、「斎場使用許可申請書（妊娠 12 週未満の死胎児）」の申請については病院の診断書の提出をもって使用を許可いたします。なお、書類不備の場合は取りにお戻りいただき、書類が揃ったうえで使用を許可いたします。

斎場条例施行規則第 9 条 休場日及び利用時間

1 月 1 日、1 月 2 日及び市の指定した日と友引日は休場日とし、輪番での開場日にあたる友引日は開場いたします。利用時間は午前 9 時から午後 5 時までとし、変更はいたしません。

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ システム入力業務

個人情報保護の観点からシステムを操作できる職員を限定したうえで「東部斎場業務マニュアル」を作成し、■■■斎場で同一システムを運用して培った入力手順・チェック方法・権限管理等の実務ノウハウを活用して、適切な火葬台帳入力と各種証明書の発行を行い、当斎場においても早期に安定運用を図ってまいります。

■ 利用者様の相談受付、情報提供業務

- ・利用者様の相談・苦情の受付および利用案内については、利用者様の心情に配慮し、丁寧に対応してまいります。【P.114「イ 利用者ニーズ・要望苦情への対応」を参照】
- ・職員は毎年、接遇研修およびグリーフケア講習を受講し、得られた知識を活用しながら、利用者様に快適かつ安心してご利用いただける接客を実施してまいります。【P.68「グリーフケアを意識した接遇」を参照】

■ 手数料の収納業務等

- ・各種証明書の発行に伴い収納した手数料は、取扱者を責任者以上に限定し、日次で収納額とシステム計上額を突合のうえ二名確認により経理処理を実施いたします
- ・現金は耐火金庫等により施錠保管し、入出金・持出しの記録を徹底いたします。
- ・入金 は定められた手順に従い、遅くとも1週間以内に貴市指定口座へ入金し、入金控および台帳により入金を確認いたします。
- ・手数料搬送中の事故等による損害に備え、動産保険に加入いたします。

■ 書庫、倉庫の管理

- ・書庫及び倉庫は施錠管理とし、斎場長を管理者として定め、必要時以外は入室を制限いたします。
- ・書類の持出しは原則禁止とし、業務で持ち出す場合は、持出者・日時・書類名・返却確認を記録して管理いたします。
- ・書類は保存年限に基づき種別・年度・受付日（発行日）ごとに整理し、索引を付して迅速に検索・提示できる体制を整備いたします。
- ・廃棄は機密文書として溶解処理等により適正に行い、廃棄記録を保管いたします。
- ・防湿・防虫・転倒防止、床置き回避等の保管環境を整備し、定期点検により保管状態を維持いたします。

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

火葬の実施に関する業務

火葬業務は、人生の終焉を迎えた時に、ただ一度だけ提供される究極の行政サービスであり、決してやり直しが利かない大切な儀式です。当団体は、全職員がその重みを深く理解し、共有することを徹底しています。指定管理者として、市民および利用者様の心情に配慮した接遇と対応を実施し、常に高い水準でのサービス提供を心がけてまいります。

炉前での接遇

会葬者様は、それぞれ異なる思いを胸に来場され、その心情は様々ではありません。葬送とは故人を弔う一度きりの行為であり、リハーサルややり直しはできません。施設の特性上、固定客やリピーターが存在しないため、私たちは一回一回の対応を大切に、どんな場合でもご満足いただける接遇を徹底してまいります。故人とのお別れの際には、会葬者様が心穏やかにその時を迎えられるよう配慮し、また、火葬後の収骨も含め、尊厳を持って対応してまいります。

接遇対応

・目立たない（さりげない）やさしさ

⇒ ホスピタリティの精神、グリーフケアの心で黒子役に徹します。

・正確 確実な業務遂行

⇒ 失敗は許されない。普段から学習・訓練を積み重ね、経験を積んでおります。

・場の空気を読んだ対応

⇒ 会葬者様の思いは様々ではなく、場によっても変化いたしますので、通り一遍のマニュアルではなく、経験と研鑽に裏打ちされた気働きで接遇いたします。

・同僚、協力企業とのチームワーク

⇒ 利用者満足度の向上にベクトルを合わせ、協調・協力してまいります。

・クレームと隣り合わせという意識

⇒ 火葬場というクレームが発生しやすい環境である事を常に意識し、身だしなみ・目線・姿勢・言葉の表現・立ち振る舞い等に細心の注意を払い、接遇いたします。

受入・告別

・ 葬祭業者様と連携し、会葬者様に関する重要な情報を事前に共有することで、細やかな気遣いを徹底し、クレームを未然に防ぐ臨機応変な対応を実施いたします。

・ 収骨時には告別室へのご案内アナウンスや故人名のデジタルサイネージ表示により利便性を高めておりますが、事情により配慮が必要な場合もあることから、収骨時のアナウンスおよびお名前の表示について、希望の有無を事前に確認いたします。

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

- ・ ご遺体の大きさにより火葬時間が長くなる傾向があるため、大きなご遺体であることを把握した段階で、火葬時間が長くなる可能性がある旨を葬祭業者様又は会葬者様へお伝えいたします。
- ・ 柩を移動させる際は、音を立てないこと、指を挟まないこと、柩を落下させないこと（ストッパーを確実にかける）、柩台車をぶつけないこと（霊柩車・施設・備品等）、利用者様と接触しないこと、柩上の供花を落とさないこと等、細心の注意を払って対応いたします。

■ インターネット仲介型葬儀社（ネット系葬儀社）への対応方針と円滑な受入運用

- ・ 近年、インターネット媒体を仲介して紹介される葬祭業者様（以下「ネット系葬儀社様」）による火葬予約が増加傾向にあります。これらは家族葬など中小規模の葬儀が大半を占め、安価な料金設定等により今後も利用拡大が見込まれております。一般的な葬儀では、葬儀式場で告別式を終えた後、マイクロバス等で親族一同が同時に来場するため人数の把握や誘導が容易ですが、ネット系葬儀社様の火葬では「火葬場での現地集合」が多く、来場時間が分散する傾向にあります。これにより、会葬者の未到着による開始遅延や、ロビー等での滞留による動線阻害といった課題が懸念されます。当団体は、これらの特性を深く理解し、東部斎場の設備構造（1 炉 1 告別収骨室）を最大限に活かした運用により、混乱のない円滑な受入を実現いたします。

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

- ・ ネット系葬儀社様は特定の業者に限られるため、予約が入った段階で以下の項目についてヒアリングとルール説明を徹底いたします。特に、鶴見区を拠点とする葬祭業者様も含め、業者特性をリスト化し、事務室内で共有いたします。

詳細情報の把握

「故人名」「正確な来場予定人数」「お別れ(簡易告別)の希望有無」を確実に聴取いたします。

時間制限の事前告知

スケジュール及び後続の利用者様に影響を与えないよう、炉前でのお別れを行う場合は「制限時間は10分間厳守」であることを、予約段階で葬祭業者様へ強く申し伝えます。



ネット系葬儀社へのヒアリング・ルール説明

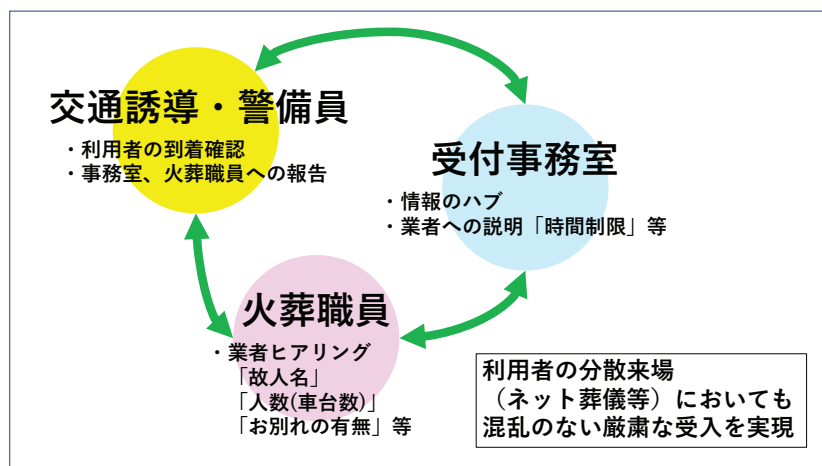
- ・ 現地集合による五月雨式な来場は、館内の混雑や混乱の主因となります。これを防ぐため、事務室、警備員、および火葬職員が三位一体となった連携体制を構築します。

到着状況のリアルタイム共有

駐車場の誘導警備員は、予約情報に基づき利用者様の到着状況を確認いたします。

柩の受入タイミング

火葬職員は葬祭業者様に、会葬者様全員が揃ったことを確認したうえで、霊柩車から柩を降ろす手順を徹底いたします。フライングでの搬送を抑制し、整然とした入場をコントロールいたします。



三位一体の連携体制

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

- ・ 東部斎場は、火葬炉 1 基に対し 1 室の告別収骨室が割り当てられる構造上の利点があります。これを活かし、状況に応じた柔軟に対応いたします。

先行案内の実施

到着が早く、かつ前の時間帯の利用がない場合等は、ロビー等での滞留を防ぐため、速やかに割り当てられた告別（収骨）室へご案内いたします。一時的に利用者様の専有空間としてお待ちいただくことで、他の利用者様との輻輳を防ぎ、静穏な環境を提供いたします。

現場での注意喚起

当斎場は公共施設の一時利用であることを踏まえ、事務所での受付時および炉前での案内時に、改めて葬祭業者へ「告別時間は 10 分以内」である旨の注意喚起を行い、葬祭業者様に規律ある進行をお願いいたします。

- ・ 構成企業 A は横浜市 ■■■ 斎場・■■■ 斎場・■■■ 斎場の火葬業務委託・指定管理者としての火葬業務の約 30 年にわたる運営実績により、市内葬祭業者様の方針・地域特色・勢力・癖など熟知しております。葬祭業者様との綿密な情報共有と、現場での臨機応変な対応を組み合わせることで、特定の利用形態による遅延リスクを排除し、すべての利用者様にとって公平で安心できる火葬業務を遂行いたします。

収骨

- ・ 火葬終了後は、場内自動放送で会葬者様を収骨室へご案内し、口頭での案内時には会葬者様に声が伝わりやすいよう、ゆっくりと大きな声でお声掛けすることを心掛けて対応いたします。
- ・ 収骨の際は、車椅子の方やお子様など骨壺の高さより目線が低い方もいらっしゃるため、火葬職員が骨壺を傾けて持つなど、お骨上げがしやすいよう収骨補助を実施いたします。
- ・ 会葬者様の中には宗教上の教義によりお骨上げ（箸で拾う行為）を拒否される場合がございますが、貴市では火葬後のご遺骨を必ずお持ち帰りいただくルールがあるため、火葬職員が骨壺に焼骨を収めた後、会葬者様へ骨壺をお渡しいたします。
- ・ 会葬者様の表情を確認しながら収骨業務を行い、体調不良者にはお声掛けのうえ、控室のご案内、車椅子のご用意、救急車要請を行い、必要に応じて AED を使用いたします。
- ・ 副葬品の残さについては、後のクレーム防止のため、同意を得たうえで処理いたします。
- ・ 東西で収骨の慣習が異なることから、収骨方法のご要望や骨壺の大きさ（全部収骨：6 ～ 7 寸、一部収骨：4 ～ 5 寸）について、葬祭業者様を通してあらかじめ確認のうえ、収骨対応いたします。関西の納骨スペースは 7 寸の骨壺を想定していない場合がある

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

ため、関西にお墓がある会葬者様は4～5寸の骨壺に収める必要があることがあり、確認不足により通常の7寸の骨壺を用意してしまった結果、収骨時に「この大きさでは墓に入らない」等の申し立てが生じ、トラブルとなるケースもございます。施設運営側の責任の範疇ではありませんが、骨壺の手配が整うまで収骨が中断するなど運営上のリスクもあるため、葬祭業者様には骨壺サイズの事前確認を徹底していただきます。

- ・ 会葬者様からは「自作の骨壺に収めてほしい」「骨壺に思い出の品（眼鏡、時計、補聴器等）を一緒に入れてほしい」「血脈（けちみやく）・お札を骨壺に一緒に入れてほしい」「お骨を骨壺とは別の容器に入れて持ち帰りたい」「宗教上、箸渡しを行わない」「宗教上、骨上げを行わない」等のご要望があるため、可能な限り対応いたします。

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

事業計画書

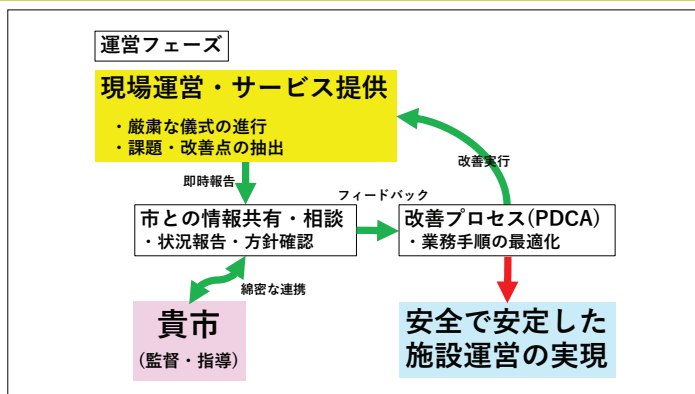
3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 貴市との緊密な連携と PDCA サイクルの徹底による、安全かつ円滑な施設運営の実現

- ・ 当斎場の設備特性を踏まえた炉前動線や焼骨確認の運用については、これまで貴市との綿密な協議を経て策定した計画に基づき、厳粛かつ円滑な儀式を遂行いたします。特に焼骨確認については、ご遺骨の尊厳を守る観点から貴市の決定方針を尊重し、確実な実



施体制を構築いたします。また、職員に対する教育・研修カリキュラムの準備も完了しており、接遇から緊急時対応に至るまで、開業前に十分な習熟を図ることで、供用開始初日から質の高いサービスを提供いたします。

- ・ 新規供用施設として運営を開始するにあたり、運用後の課題抽出と改善プロセス（PDCA）は極めて重要であると認識しております。当団体内での緊密な連携はもちろんのこと、貴市との情報共有や相談を密に行うことで、現場の状況をリアルタイムで把握・改善し、安全で安定した施設運営を実現いたします。

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

霊安室及びお別れ室に関する業務

霊安室は、火葬までの間、ご遺体を安置する場であると同時に、利用者様が故人と静かに対面し、最期のお別れをするための神聖な空間になっておりますので、運営にあたっては、ご遺体の尊厳を守り、利用者様の悲嘆に配慮した厳粛な環境を維持することを最優先に対応してまいります。

霊安室およびお別れ室の業務内容

予約受付から受入、面会対応、搬出に至るまで、各ステップでの業務内容を明確にし、必要な配慮を行いながら、各工程においてスムーズかつ丁寧な運営を行い、心情に寄り添った対応を徹底いたします。

工程	項目	具体的な実施内容	留意点

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 予約制による「静穏な時間」と「公平な利用」の確保

- ・ 貴市の基準に基づき、9時から17時までの間、30分単位の「面会枠(1日16枠)」を設定し、斎場予約システムによる事前予約制といたします。
- ・ 利用者の輻輳防止や、お別れ室への柵の移動時間確保の観点から、30分の面会枠には準備時間5分を含み、実質の面会時間を25分で運用いたします。

霊安室の利用枠設定

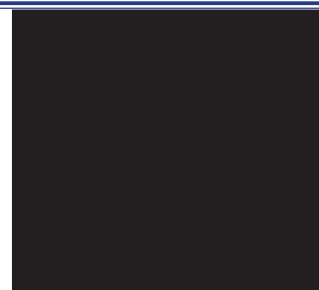
9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00	
利用①	利用②	利用③	利用④	利用⑤	利用⑥	利用⑦	利用⑧	利用⑨	利用⑩	利用⑪	利用⑫	利用⑬	利用⑭	利用⑮	利用⑯

■ 職員による「黒子」に徹したサポートと尊厳の保持

面会に際しては、当団体職員が利用者の不安を取り除けるよう、黒子として以下のサポートを行います。

事前の環境整備

面会予約時刻までに、職員が責任を持ってご遺体を保冷庫からお別れ室へ移動し、安置いたします。また、機械的な出庫作業をご遺族の目に触れさせないよう配慮し、静謐な空間でお迎えします。



寄り添う距離感

お別れ室へのご案内後は、限られた時間の中で利用者様が心ゆくまで最後のお別れができるよう、時計を気にさせるような急かす対応は避けるとともに、職員は室内には常駐せず、すぐ駆けつけられる場所で待機し、お困りの際には即座に対応できる「見守り」の体制といたします。

■ 確実な本人確認による安心の提供

利用者様の入庫・出庫時および面会時には、書類を用いて御名前を確認し、確実にご遺体の取り違えを防止するとともに、故人様への敬意を払った丁寧な確認作業により、利用者様に安心を提供いたします。

■ 安全管理・衛生管理

保冷庫の温度管理を徹底し、ご遺体の変化に注意を払うとともに、停電時に備え、自家発電設備への切り替え等の対応マニュアルを整備いたします。また、入退室管理を徹底し、関係者以外の立ち入り禁止し、安心してお預けいただける環境を整備いたします。

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

建物及び設備の維持保全及び管理に関する業務

【P.139「ア 維持管理の基本的な考え方」を参照】から【P.157「エ 維持管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案」を参照】

警備業務

施設の安全を確保するため、夜間警備は施設内外の監視を強化し、万が一の異常発生時に迅速に対応してまいります。特に、夜間の葬祭ホールの利用者様やご親族の安全・安心を守り、施設内での不審者への対応や事故を予防いたします。

業務内容

警備員は2名配置し、1名は警備員室の防犯カメラの監視を通じて、施設内外の不審者を早期に発見し、迅速に対応いたします。もう1名は事務室の防犯カメラの監視を行いつつ、施設全体の巡回警備を担当し、特に、機械警備がかかっている地下1階と1階の出入口、休憩室、控室、ロビーなどを巡回いたします。また、葬祭ホール利用者様や夜間付き添いのご親族様の空調設定等の要望に対応してまいります。

夜間警備のタイムテーブル

	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00
警備員①								
警備員②								
	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00
警備員①								
警備員②								

緊急時の対応

警備員1名は、利用者様の体調不良や設備機器の異常が発生した場合、一次対応を実施いたします。もう1名は状況を斎場長に報告し、斎場長又は代表企業の統括担当者が現場に急行して対応いたします。設備に異常があった場合は、維持管理責任者が急行し、不具合箇所の一次対応を実施いたします。

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

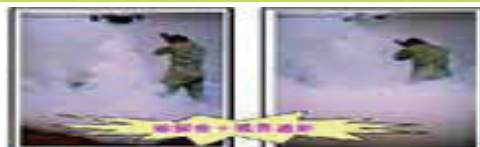
施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 機械警備について

当斎場は火葬で使用するフロアーと葬祭で使用するフロアーで使用时间帯が異なるため、機械警備を分割して設定いたします。火葬フロアーである 2 階と 3 階は、開場日 17 時 30 分以降から翌朝 8 時と休場日に設定し、葬祭フロアーである 1 階と地下 1 階はご親族の方の付き添いがあり、休場日でもお通夜は実施するため、1 月 1 日と 2 日の休場日のみ設定いたします。4 階については、警備会社様と検討した結果、屋上からの侵入が難しく、機械室等、人の出入りは考えにくい場所であることから、設置しないことといたしました。

■ 最新セキュリティシステムの導入

書類を保管している管理事務所には、当団体が指定管理業務を実施している横浜市営墓地■■■■■■■■■■及び■■■■■■■■■■納骨堂で導入しているセコム社の「フォギープロテクション」システムを導入いたします。



実際の撃退の様子

当システムは、侵入者により防犯センサーが感知するとセコム社がリアルタイムで映像を確認、音声で警告を行い、職員でないと判断した場合は、120db（飛行機エンジンの音量）の破裂音を発するとともに天井から白煙を噴射し、侵入者への威嚇と視界を奪い、犯行の抑止に効果を発揮いたします。当システムを取り入れている公の施設は大変珍しく、当団体では取扱う情報の重要性から導入しております。

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 駐車場誘導業務

予約時間の少し前に集中して来場があるため、利用者様が混乱しないよう円滑に誘導し、前面道路が混雑することがないように、近隣地域に配慮した警備誘導業務を実施いたします。

■ 駐車・誘導基準

利用者様の目的別に動線を整理し、車両動線が可能な限り交差しない最短ルートとなるよう動線シミュレーションを行ったうえで、待機場所および駐車場所を決定いたしました。

車両区分	乗降・荷下ろし	駐車・待機場所
霊柩車	2 階火葬寄付	火葬時間より早着→2 階待機車線
葬祭業者（祭壇設置）	1 階葬祭ホール北側荷捌き駐車場で荷下ろし	地下 1 階
葬祭業者（手続申請）	-	地下 1 階
仕出し屋（3 階休憩室）	地下 1 階→業者用 EV で 3 階搬入	地下 1 階
仕出し（1 階葬祭ホール）	1 階葬祭ホール北側荷捌き駐車場で荷下ろし	地下 1 階
タクシー（葬祭ホール利用）	1 階式場寄付	待機は 1 階タクシー待機場所
タクシー（火葬利用）	2 階火葬寄付	待機は 1 階タクシー待機場所
一般車両	-	地下 1 階
中型・マイクロ（葬祭ホール利用）	1 階式場寄付で降車	1 階駐車場
中型・マイクロ（火葬利用）	2 階火葬寄付で降車	地下 1 階

■ 配置場所

誘導員の配置場所は、駐車・誘導基準を踏まえて動線の交錯箇所や視認性、歩行者動線を総合的に考慮し、最も安全性が高くなる位置に設定し、確実な誘導・安全確保を徹底してまいります。

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。



各車両の1階導線と警備員配置図

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。



事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ タイムテーブル

誘導員のタイムテーブルは、利用者様の予約時間帯及び動線シミュレーションを基に設定しておりますが、指定管理開始後は状況に応じて、適宜変更してまいります。

	8 : 00	9 : 00	10 : 00	11 : 00	12 : 00	13 : 00	14 : 00	15 : 00	備考
警備員 A									
警備員 B									
警備員 C									
警備員 D									
警備員 E									
	休憩回し				1 階駐車場東入口				

■ 湯茶・清掃に関する業務

当斎場の湯茶・清掃業務は、休憩室への茶器配膳と使用済み茶器の引き下げ・洗浄業務、日常清掃を中心に利用者様の心情、衛生面に配慮した円滑な業務を実施いたします。■
■と連携して当日の■従業員（以下、「従業員」という）との情報共有を図り、業務で課題、問題が生じた場合や相談があれば迅速に対応いたします。

■ 運営体制

■の専門職スタッフ（以下、「支援員」という）1名と従業員3名がチームを構成し、湯茶・日常清掃業務を行ってまいります。その日の休憩室利用予定や火葬進捗状況を、受付職員及び火葬職員と連携して、こまめに共有しながら円滑に業務を行ってまいります。

■ 支援方法

- ・湯茶・清掃業務を実施する際は、支援員が従業員の支援を行います。支援にあたっては障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス（就労継続支援 A 型）により ■が従業員と雇用契約を結び、サービス管理責任者と従業員の合意の基、作成される個別支援計画を基に業務を実施してまいります。
- ・横浜市久保山斎場、北部斎場の業務マニュアルを基に、当斎場に合わせたマニュアルを作成・運用し、食器の洗い残しや拭き残し、清掃個所の漏れがないように複数名のチェック体制で業務を実施してまいります。
- ・支援員は従業員の体調など様子を見守りながら必要に応じた声掛けや対応を行うとともに、支援記録を作成し、他支援員と情報を共有いたします。
- ・月 1 回支援会議を開催し、従業員に関する情報共有や個別支援計画の見直し、必要に応じた修正、変更を行ってまいります。
- ・業務について日々の記録を作成、問題が生じた場合はヒヤリハットの作成を徹底し、再発防止に取り組んでまいります。

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 湯茶業務

休憩室で使用する茶器やポット等は事前に全室にセットし、利用終了後、利用者様が完全に退室したことを確認したうえで、使用済みの茶器を湯茶室に引き下げて洗浄いたします。茶器の不足やテーブル等に汚れがないように、確認表に基づいてインスペクションを実施いたします。茶器洗浄後は、複数人で洗い残しや拭き残しがないことを確認し、次に使用する茶器をかごに収納した後、清掃が完了した休憩室にセットいたします。このサイクルで湯茶の配膳を行いながら、衛生面を徹底するため、業務の合間に利用者様が使用した布巾や茶器拭き上げ用タオル等を洗濯・乾燥し、業務終了後には湯茶室や食器洗浄機の清掃を毎日行ってまいります。

■ 日常清掃業務

汚れの性質や衛生リスク、利用者動線に応じて清掃区域を区分し、清掃頻度・方法・資機材・動線を最適化するためにゾーニングによる清掃計画を作成いたします。清潔区域と水回り等の衛生重点区域を分離し、用具の使い回しを防止することで衛生水準を維持するとともに、重点箇所には人員を集中させ、効率的かつ安定した清掃品質を確保してまいります。

区分	ゾーン	対象エリア	管理ポイント	用具区分
清潔区域	C1 来場者共用 (1F)	1F: エントランスホール、EV ホール、階段、風除室、更衣室、宗教者控室、喫煙室	美観・転倒防止、紙屑／砂塵除去、案内動線の清潔感	白
清潔区域	C2 葬祭ホール・関連 (1F)	1F: 受付、葬祭ホール 1・2・3、遺族控室、控室前室、お食事室、廊下	利用前後の整え、床・什器の美観、滞留部のゴミ回収	白
清潔区域	C3 火葬関連共用 (2F)	2F: エントランスホール、告別収骨室、廊下、階段	交錯動線の清潔維持、滑り・汚れの早期除去	白
清潔区域	C4 休憩室・湯茶関連 (3F)	3F: 待合ロビー、EV ホール、キッズスペース、湯茶室、廊下、階段	こぼれ・食べこぼし即応、見た目の清潔感、机上・床の整え	白
衛生重点区域	H1 水回り (全階)	全F: トイレ、授乳室・おむつ交換室	臭気・ぬめり防止、衛生維持、消耗品補充 巡回清掃	青 ピンク
衛生重点区域	H2 霊安室・面会室周辺 (2F)	2F: 霊安室、お別れ室、周辺廊下・前室、棺用 EV 周辺	衛生配慮 (床・手指接触部位)、臭気・汚れの早期対応	白
衛生重点区域	H3 バックヤード・廃棄物	B1: 廃棄物保管・引渡し動線、清掃用具庫周辺／1F: 荷捌き周辺 (発生ゴミ仮置き含む)	分別・漏れ・臭気対策、汚れ拡大防止	白
屋外区域	O1 屋外・外構	B1・1F・2F: 寄付周辺、ピロティ、車路、出入口周辺	砂塵・泥・落葉・吸殻回収、雨天後の滑り防止	緑

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 湯茶・清掃業務のタイムスケジュール

利用者様の動線に配慮して業務を実施するために、朝礼時に配布される当日の利用者様のタイムスケジュールを基に、受付職員と情報を共有しながら、茶器の運搬、休憩室使用後の清掃を実施いたします。



事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ インспекション

当業務は利用者様が直接、手、口に触れる茶器等を取り扱う業務であり衛生・接遇・準備の正確性がそのまま満足度と信頼につながるため、定期的に支援員や経験豊富なベテラン従業員がインспекションを実施し、不適合が発見された場合は即時に指示・改善を行うことで、品質を維持してまいります。

■ 業務で使用する資機材購入に係る環境配慮

使用する洗剤、タオル、消耗品等は、環境負荷の低減と衛生水準の両立を基本方針とし、貴市のグリーン購入の趣旨に沿って、購入時にエコマーク等の環境ラベル、再生材含有、包装材削減、濃縮タイプ等の環境配慮性能を確認したうえで、同等の衛生性能を満たす製品の中から環境負荷の少ないものを優先採用いたします。

■ 売店業務

当斎場に設置される売店は、葬送の場として利用者様に安心してご利用いただけるようにホスピタリティを大切にされた接遇を心掛けてまいります。喫茶スペースでは少人数での会葬など休憩室をご利用されない利用者様や葬祭業者様など関係者が待機中に利用ができるよう、軽食喫茶の提供を行い「やすらぎ」と「安心感」を得られる空間を提供いたします。また、利用者様はじめ、葬祭業者様の急な備品の購入ニーズにも対応できるよう十分に配慮した品揃えを行い、斎場の一施設として重要な役割を果たしてまいります。

■ 運営体制（権限・役割分担）

- ・ 売店は、代表企業が目的外使用許可を取得し、湯茶清掃業務と同様に協力企業である[]へ委託して運営するため、売店運営に関する責任区分を明確化し、許可・契約・運営方針・対外調整は代表企業が担い、日々の販売業務（接遇、在庫管理、衛生管理、日次締め等）は[]が実施いたします。
- ・ 斎場全体の運営ルール（利用者様動線、掲示、苦情対応、緊急時対応等）と整合を取り、日常の運営会議等で情報共有を行うことで、斎場運営に支障が生じない体制を確立いたします。

■ 取扱商品とサービス内容

- ・ 利用者様が場内で飲食される際の飲み物、菓子類を販売いたします。休憩室で火葬待ち時間の会食でご注文をいただいた場合は休憩室までお届けし、火葬終了後は清掃時に空き瓶やごみを回収いたします。
- ・ 通夜で葬祭ホールをご利用されるご葬家様には、飲み物類を事前にご注文いただき、葬祭ホール備付の冷蔵庫に事前に準備いたします。

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

- ・火葬・収骨に関連して必要となる骨壺、持ち帰る際の骨壺バッグ等の取り扱い、数珠や香典袋、ハンカチ、ネクタイなど最終収骨が終わるまで利用者様、葬儀社様からの急なご要望にも対応できる体制を整えてまいります。
- ・取扱商品は、斎場の品位・静穏性に配慮し、におい・音・包装の見栄え等も含めて適切な商品選定を行ってまいります。
- ・軽食の提供は混雑状況や施設運営への影響を踏まえ、提供時間帯や販売方法を定め、利用者様の利便性と運営の円滑性を両立いたします。

軽食商品メニュー（商標権がある商品については、代替え名を記載しております。）

商品名	金額	商品名	金額

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

飲物商品メニュー（商標権がある商品については、代替え名を記載しております。）

商品名	金額	商品名	金額

その他商品メニュー

商品名	金額	商品名	金額

(様式 2 - 6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

その他商品メニュー

商品名	金額	商品名	金額

喫茶商品メニュー

商品名	金額	商品名	金額

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

社会福祉団体との連携

当団体指定管理施設での福祉団体のパン販売ネットワークを活用し、障がいのある方が作成した小物やクッキー、パン等を市内福祉団体と連携して売店にて販売いたします。



当団体の指定管理施設で実施している障害のある方のパン等の販売

売店のタイムスケジュール

葬儀社様からの飲食物の予約表や朝礼時に配布される当日の利用者様のタイムスケジュールを基に、葬祭ホール及び休憩室への飲食物の配膳、売店への品出し、軽食の準備を行い、欠品がないように確実に対応してまいります。

8:00	9:00	10:00	11:00	12:00

収支スキーム

売店の売上は当団体に帰属し、仕入費用および光熱水費等の運営経費も当団体が負担いたします。の収益は委託費のみとし、売上連動ではなく委託業務として安定的に運営できる仕組みといたします。また、当団体は月次で売上・仕入・廃棄・在庫等の報告を受け、収支状況を管理するとともに、必要に応じて商品構成の見直し等を実施いたします。

品質・衛生・安全管理

- ・食品・飲料の取扱いにあたっては、温度管理、賞味期限管理、アレルギー表示等を徹底し、衛生的で安全な提供を行ってまいります。
- ・売店内外の清掃・消毒、手指衛生、異物混入防止、保管場所の整理整頓を日常業務として定着させ、点検記録を残してまいります。
- ・骨壺等の物品についても、陳列・保管時の破損防止、説明表示の明確化、価格のわかりやすさに配慮し、利用者様が安心して購入できる環境を整えてまいります。
- ・苦情・要望が生じた場合は、が一次対応し、必要に応じて代表企業が統括して再発防止まで対応いたします。

(様式 2-6)

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

■ 在庫管理・欠品防止・繁忙期対応

- ・ 日常の販売実績を基に発注点（リオーダーポイント）を設定し、欠品防止と過剰在庫の抑制を両立いたします。
- ・ 繁忙期（12～2月）や特別体制時など需要増が見込まれる期間は、飲料・軽食を中心に在庫基準を引き上げ、納品体制も含めて事前に調整いたします。
- ・ パスタ等の軽食については、提供方法（仕入形態・提供時間帯）を明確化し、斎場運営の円滑性を損なわない範囲で安定供給を行ってまいります。

■ KPI（運営の見える化と改善）

売店運営は、利便性向上と適正運営を両立させるため、KPIを設定し月次で欠品率、廃棄率、苦情件数、衛生点検実施率、売店利用満足度等を用い、結果に基づき商品構成・運営方法・動線掲示等の改善を継続的に実施いたします。KPIの達成状況は代表企業が取りまとめ、 と共有し、PDCAサイクルにより運営品質の向上を図ってまいります。

科目	KPI（目標値）	備考
売上金額（月別）		ドリンク、軽食、骨壺等の販売
欠品率		$(\text{欠品数量} \div \text{予定販売数量}) \times 100$ 在庫管理で発注ミスや管理ミスがあった場合、その数値を追跡し、発注数に反映
廃棄率		$(\text{廃棄商品数量} \div \text{仕入れ商品数量}) \times 100$ 売れ残りや品質不良で廃棄された商品から商品を選別 / 環境負荷低減
繁忙期売上比率		$\text{ピーク時売上} = \text{繁忙期売上} \div \text{通常期売上}$ 繁忙期の売上が通常期の何倍になるかを計測し、発注に反映 / 利用予測に基づき目標値を設定
顧客満足度		$\text{顧客満足度}(\%) = (\text{満足度アンケートの得点} \div \text{最大得点}) \times 100$ 毎月、来場者にアンケートを実施し、その結果を集計し、発注・品目・教育に反映
売上成長率		$\text{売上成長率} = [(\text{今年度売上} - \text{昨年度売上}) \div \text{昨年度売上}] \times 100$ 品質低下や在庫管理の不備を招かない目標数値

事業計画書

3 施設の運営

(1) 施設運営の基本方針

施設運営における基本方針及び運営項目とその考え方を記載してください。

災害時・緊急時の対応（BCP との連動）

災害時には、貴市の指示および斎場の運用方針に従い、売店の営業可否を判断いたします。必要に応じて、飲料水や軽食等の在庫を活用し、利用者様の安全確保・滞留時の支援に資する対応を行ってまいります。また、停電等の影響下でも衛生・安全を確保できるよう、保管方法や廃棄判断の基準を整備し、斎場の危機管理体制と連動した運用を行ってまいります。

キャッシュレスレジの導入

利用者様の利便性向上と会計処理の迅速化を目的に、キャッシュレス決済を導入いたします。特に斎場利用時には現金の持ち合わせが少ない場合や急な購入（飲料・軽食・骨壺等）が発生することがあるため、クレジットカード、交通系 IC、QR コード決済等を利用できる環境を整え、待ち時間の短縮により円滑に運営いたします。代表企業は横浜市営墓地■■■■■■■■■■で



■■■■■■■■■■の
キャッシュレスレジ

の導入実績があり、端末選定から運用ルール、売上管理までの実務ノウハウを有しておりますので、これらの実績を活かし、現金管理負担の軽減、釣銭ミス防止、売上集計の正確性向上を実現いたします。また、決済端末の点検や通信障害時の対応手順を整備し、現金決済との併用によるバックアップ体制を確保して、安定運営を実施してまいります。

備品管理業務

10 万円を超える備品については備品台帳を作成し、貴市の基準に準じて、購入・廃棄等の記録を行い、備品シールを貼り付け、丁寧に管理を行ってまいります。



■■■■■■■■■■納骨堂の備品台帳



■■■■■■■■■■納骨堂の
備品シール

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

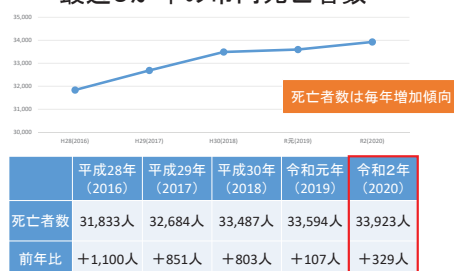
ア 本市における現在の火葬需要についての認識

横浜市の火葬需要と市内斎場に求められること

- ・ 貴市におかれましても、多死社会の到来により団塊の世代が寿命を迎え、火葬件数の増加ピークが続くと考えられます。右表「最近5か年の市内死亡者数」のとおりの死亡者数は毎年増加傾向になっております。
- ・ 右表「横浜市の死亡者数推計」によると、市内の死亡者数は今後、40年間右肩上がりに増加してまいります。40年後の令和47年には、現在よりも死亡者は約1万2千人増加し、5万人を超える見込みになっております。
- ・ これらの課題を解決する方策として、令和8年度末には構成企業Aによる火葬炉設備16炉の納入が決定している東部斎場が供用開始予定になっております。
- ・ 現在、年間死亡者数約4万件を市営4斎場と民営1斎場で支えており、貴市の増加する火葬需要に対し、安定的に火葬サービスを提供するうえで、当斎場は極めて重要な施設になっております。(右図「市内斎場の配置図(計画)」)
- ・ 当斎場の期待は大きく、火葬炉設備・施設設備の不具合や、職員の欠員を原因とする突発的な休場や運営停止は許されません。緊急時・災害時等、いかなる場合でもその火葬能力を維持する対応力が求められるため、当斎場の指定管理者には、これらの対応力を持つ事業者でなくてはなりません。

I 横浜市の現状

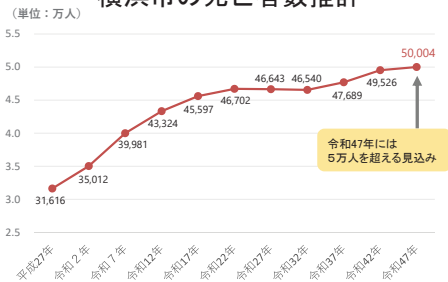
最近5か年の市内死亡者数



5

I 横浜市の現状

横浜市の死亡者数推計



8

I 横浜市の現状

市内斎場の配置図(現在)



4

横浜市 HP 内・東部方面斎場 (仮称)
令和5年1月27日の説明会資料より

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

横浜市の火葬待ち問題

- ・市内の状況として、火葬需要に加え、火葬待ち日数も大きな課題になっております。右表「①市営斎場の火葬待ち日数」のとおり、火葬待ち日数は年々長期化し、大変逼迫している状況で、冬季の繁忙時期はさらに予約が混みあい、火葬待ちが2週間以上となることもあります。
- ・火葬待ちのご遺族に心理的負担・金銭的負担を強いることに繋がり、ご遺族は故人の葬儀が終わらなければ日常生活に戻ることにはできません。また、火葬待ちによるご遺体の保全のためのドライアイスやエンバーミング処理・霊安室の利用にも多額の費用が掛かります。当団体では火葬待ち日数を大幅に短縮することで、ご遺族の心理的負担・金銭的負担を軽減し、利用者様に貢献いたします。(右図②心理的負担の一例と右表③金銭的負担の一例を参照)

I 横浜市の現状

市営斎場の火葬待ち日数

	平成27年度 (2015)	平成28年度 (2016)	平成29年度 (2017)	平成30年度 (2018)	令和元年度 (2019)
4斎場 平均	3.88日	4.01日	4.28日	4.46日	4.49日

火葬待ち日数は年々長期化

※ 日数の計算方法
(法律の規定により死亡後24時間以内は火葬ができないため、死亡日の翌日から起算)
(死亡日) (起算日) (火葬日)
月曜日 → 火曜日 → 水曜日 = 火葬待ちは1日

①横浜市 HP 内・東部方面斎場（仮称）
市営斎場の火葬待ち日数

②心理的負担の一例

- ・ 遺体が傷む
- ・ 気持ちの整理が付かない
- ・ 葬儀が終わらないと日常に戻れない

(様式 2 - 7)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

(様式 2 - 7)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

(様式 2-7)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

イ 火葬需要への具体的な対応策

火葬枠の設定

火葬需要への対応、火葬待ち短縮化に取り組むため、火葬件数推計から「火葬受付枠：通常期 40 件・繁忙期 53 件の実施」を提案いたします。

■ 火葬件数の算定根拠

- ・「新斎場整備検討に係る基本調査について（中間報告）」表 6 平成 29 年～平成 54 年の死亡数推計値（下表 a）と横浜市統計ポータルの人口動態（下表 b）を参照し、令和 3 年度から令和 5 年度の直近死亡数を使用して、直近 3 か年の誤差率を死亡統計に乗じて補正死亡推計を算出しております。

年度	死亡数推計 a (人)	死亡実績 b (人)	誤差率 $c=b/a$	誤差率平均 $d=c$ の平均値	補正死亡推計 $e=a*d$ (人)

- ・算出した補正死亡推計に、「新斎場整備検討に係る基本調査について（中間報告）」表 3 に示されている平成 24 年度～平成 28 年度死亡者の月別割合（平均）の 1 月の 10.75% を乗じて、最も死亡者数が多い 1 月の死亡数推計を算出しております。

年度	補正死亡推計 e (人)	1月の死亡数推計 f=e*10.75% (人)

(様式 2-7)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

- ・最も死亡数が多い1月の死亡数推計から既存斎場での受け入れ可能件数 3,456 件を減じて、火葬需給件数を算出しております。

年度	1月の死亡数推計 f= (人)	既存斎場受け入れ可能件数 g (件 / 月)	火葬需給 (不足) h=f-g (件)

- ・火葬需給件数から1か月の開場日数 27 日、炉の回転数を 3.5 回として運営した場合に、必要になる炉数を算出しております。

年度	火葬需給 (不足) h=f-g (件)	必要炉数 i=h÷27日÷3.5(回転)

- ・火葬需給件数を基に「新斎場整備検討に係る基本調査について (中間報告)」表 3 に示されている平成 24 年度～平成 28 年度死亡者の月別割合 (平均) の割合 (下表 j) を使用し、1 月の想定件数から各年度の月別及び合計火葬予測件数を算出しております。

月	割合 (j)	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度	令和 13 年度

(様式 2-7)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

- ・令和13年度の年間火葬件数予測13,927件を実施可能な年間の件数設定の近似値(13,840件)を算出し、受け入れ可能枠数を設定いたしました。

[illegible]

毎年度の受け入れ可能枠数を 13,840 件に設定【成果指標 2】

各年度の目標火葬件数

令和9年度	11,555件/年
令和10年度	12,197件/年
令和11年度	12,811件/年
令和12年度	13,387件/年
令和13年度	13,840件/年

(※令和 13 年度の年間火葬件数は 13,927 件と予測いたしましたが、年間目標火葬件数 13,840 件より多くなっております。指定管理開始後に年度ごとの火葬件数が予測通りに推移するようであれば、貴市と増枠の協議を行い、対応いたします。)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

■ ハード面での対応

- ・ 日常メンテナンスを徹底して行い、職員が耐火物の焼損進行箇所を見極め、補修を行ってまいります。また、火葬炉設備機器の経年使用により生じる、いつもと異なる振動・異音等の予兆を見逃さず、予兆がある場合は速やかに構成企業技術員へ連絡・報告を行ってまいります。
- ・ 技術員は火葬職員から設備不調等の連絡を受けた際は、速やかに現場へ急行し、設備点検を実施いたします。また、予防保全システム・遠隔メンテナンスシステムなど IoT 技術を活用し、火葬炉設備の安全・安定稼働をサポートします。
- ・ 年に 1 度の保守点検では、火葬炉設備の機器類を総点検いたします。
- ・ 技術員は点検後の報告書を現場へ提出するとともに、火葬職員へ火葬炉設備の状況をフィードバックし、具体的なメンテナンス・補修方法を直接指導いたします。
- ・ 巡回点検では所定項目のチェックに加え、職員からのヒアリングに基づき設備機器の注油・調整作業を行うとともに、各火葬職員のキャリアや従事年数に合わせた個別の火葬炉運転アドバイス、日常メンテナンスの指導、運転トラブルの未然防止等の教育・研修等の対応を行い、火葬炉設備の安定稼働を確保いたします。

■ ソフト面での対応

- ・ 当斎場の火葬炉設備に関する知識・経験を備え、運転・メンテナンス方法を熟知したベテランスタッフを配置いたします。
- ・ 受入件数が多く続くことにより、霊柩車やマイクロバス・会葬者様の車列が連なり長蛇の列となるため、葬祭業者様と連携し、8:50 から柩の受入を実施することで、円滑にご案内いたします。
- ・ 10 名程でご来場された利用者様が休憩コーナーを独占してしまい、他の利用者様が利用できないという事例があるため、葬祭業者様にはご葬家へ会葬者様 5 名以上を目安に有料の休憩室利用をお願いいたします。また、会葬者様への早めのトイレ利用・集

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

合のご案内、霊柩車の時間通りの到着をお願いいたします。

- ・ 大きなご遺体の火葬は火葬時間が長くなるため、インターネット予約の段階で大きなご遺体を事前に把握できるよう、葬祭業者様に事前連絡をいただけるようお願いいたします。その際、ご遺体の火葬時間が通常よりも長くなることなどを、会葬者様にも事前にご連絡いただき、トラブルを回避いたします。
- ・ 葬祭業者様説明会で、会葬者様の乗用車のご来場については駐車台数に限りがあること、円滑な進行、CO2 排出対策をご説明のうえ、乗り合いをご協力いただけるようお願いいたします。
- ・ 葬祭業者様や仕出し業者様には駐車場利用の際に、会葬者様のご利用を優先するため、エレベーター付近ではなく、奥側の駐車にご協力いただけるようお願いいたします。
- ・ 円滑なご案内を実施するために、他斎場でも使用実績のあるインカムを導入します。火葬職員が必要な情報を一斉に共有することで、すべての職員が連携し、円滑にご案内いたします。
- ・ 指定管理業務開始前や新年度を迎える前に葬祭業者様に、下記の冊子をお渡しすることで、円滑な進行へのご協力をお願いいたします。また、新年度に入りましたら前年度の稼働率（総受付枠数に対する火葬件数等）をお伝えし、火葬待ちでお困りの市外にお住まいの方には当斎場をご案内いただけるよう、お願いいたします。

葬祭事業者向け 当斎場のご案内

題目	内容
施設案内	斎場のルール、インターネット予約（取消し）、会葬者様へのご案内方法、進行表示盤の見方（マニュアル）、会葬者様の乗り合いでのご来場、売店の利用
ご注意事項	大きなご遺体の予約、早遅着、忘れ物、立体駐車場利用
その他	アンケート、新規利用者サービスのご紹介

(様式 2 - 7)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

(様式 2 - 7)

事業計画書

3 施設の運営

(2) 火葬需要への対応

昨今の逼迫する火葬需要についての対応策について記載してください。

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

ア 利用者へのサービス向上策

当斎場利用者様は様々な方が利用できる施設であり、市民が最後に受ける行政サービスの場として、すべての利用者様が不自由なく火葬という行政サービスを等しく受けることができるように、利用者サービスを提供いたします。横浜市■■■斎場においては、斎場で働く関係団体との調整を図り、指定管理開始後1か月以内に以下の提案内容を実施いたしました。当斎場においても同様に迅速に対応してまいります。

キッズスペースへの玩具の設置

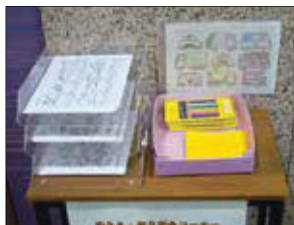
■■■斎場においてキッズスペースを設置し、利用者様の心労が和らぐ手助けを実施しております。当斎場にはあらかじめキッズスペースが設置されているため、遊具を設置することで、利用促進を図ってまいります。また、子どもが安心して使用できるよう、アルコール消毒による衛生管理を徹底するとともに、職員による定期巡回を実施し、子どもたちの安全を確保いたします。



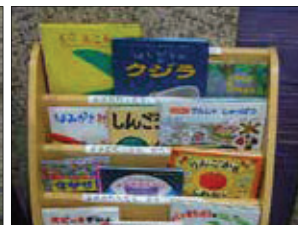
■■■斎場の
キッズスペース

折り紙・絵本・塗り絵の貸出

横浜市■■■斎場において、休憩室やロビーで利用できる折り紙、折り紙の説明本、絵本、著作権フリーの塗り絵セット等をお貸ししておりますので、当斎場でも同様に実施いたします。



■■■斎場の
塗り絵と折り紙の貸出



■■■斎場の
絵本の貸出

傘の貸出

横浜市■■■斎場において、貸し出し用雨傘を設置したところ、タクシーやマイクロバスの乗り降りのちょっとした時間に、多く利用が見られたため、当斎場においても1F及び2F斎場入口に貸出用の雨傘を設置いたします。



■■■斎場の
傘の貸出

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

ベビー用品の貸出

横浜市■■■斎場において火葬待ち時間帯にベビーベッドの貸出要望があり、現在2台配置しております。当斎場でもスウィングベッドやベビーカーの貸出を実施いたします。



■■■斎場でのスウィングベッドの貸出

ひざ掛けの貸出

横浜市■■■斎場において、ロビーにひざ掛け収納用のボックスを設置し、多くの方にご利用いただいております。また、技術管理職員がひざ掛けの利用状況を確認し、空調のコントロールを実施しており、快適な利用環境の指標としております。当斎場においてもひざ掛けの貸出しを実施し、会葬者様の負担軽減に役立ててまいります。



■■■斎場でのひざ掛けの貸出

アクセシビリティ、ユーザビリティ対応のホームページ

- ・アクセシビリティ、ユーザビリティを重視し、文字サイズ・配色の変更機能、様々なデバイスに対応したホームページを作成いたします。
- ・リーフレットや各種申請書類はホームページよりダウンロードを可能にし、利便性の向上を図ってまいります。
- ・セキュリティの向上策として、すべてのページにSSL/TLSによるデータ暗号化機能を付与いたします。



■■■斎場のホームページ

(様式 2-8)

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

外国人利用者様への対応

横浜市では外国人の居住者が多いため、多言語対応のホームページやリーフレットを作成する等、外国人に配慮した広報を実施いたします。



横浜市■■■斎場の多言語版ホームページ
日本語、英語、中国語、韓国語の四言語に対応



横浜市■■■斎場の多言語版リーフレット
日本語、英語、中国語、韓国語の四言語に対応

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

■ インカムの導入と活用

職員間でインカムを活用して情報を共有することにより、利用者様に関する情報・内部連絡・指示の伝達を円滑に行うとともに、必要な情報を瞬時に共有し、利用者様への対応時間を短縮することで、サービス向上につなげてまいります。



■■■斎場で使用しているインカム

■ インカムの使用例

- ・「体調不良の方がいらっしゃいます」「〇〇家の会葬者様・3名様が△号炉・告別収骨室に向かわれました」「〇〇家の会葬者様・お1人様がお手洗いに行かれました」などの情報共有を瞬時にを行い、業務を円滑に進行いたします。
- ・体調不良者の方への対応や設備トラブルの発生時など、緊急事態には一刻も早い情報共有が必要となりますので、インカムを使用することで瞬時に状況を伝達し、適切な対応を迅速に実行いたします。
- ・忘れ物、落とし物のお問い合わせがあった際は、インカムを使用して事務所職員へ速やかに連絡・確認を行い、利用者様をお待たせしない体制を構築いたします。

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

イ 利用者ニーズ・要望苦情への対応

公の施設の管理運営は地域住民や利用者様とともに実施していくものであり、日頃のご要望やご指摘が重要だということを経験上、認識しております。当斎場においても、様々なアンケート調査及び地域住民や利用者様との会話の中から改善項目を抽出・改善することで、管理運営に役立ててまいります。

利用者ニーズ・要望苦情への対応

利用者様から寄せられるご意見は、管理運営を実施するうえで大変貴重なものと考えており、多様な手段で苦情や相談をお受けし、対応体制に沿って真摯に検討し、その内容を掲示板において公表することで、透明性のある管理運営を実施してまいります。また、苦情対応については真摯に謝罪し、苦情内容により担当者を定めた苦情対応マニュアルに基づいて、迅速に対応してまいります。

苦情処理の体制

当団体ではお客様から寄せられるご要望等は、CS向上につながる貴重な経営資源として取扱いを行っております。全職員が対応することを前提に「苦情対応方針」及び「苦情対応マニュアル」を規定し、お客様のご要望を真摯に受け止め、業務の改善及び利用者サービスの向上を図ってまいります。

当団体では右図①の「苦情対応方針」を全職員に徹底し、右図②の「苦情対応フロー」に基づいて、トラブルや苦情等への対応を行ってまいります。

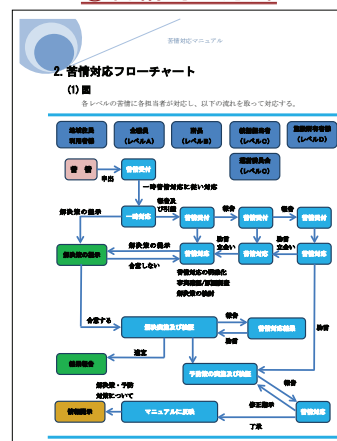
苦情受付担当者（全職員）は以下の点に注意して一時対応を行います。

- 1) 相手の話をよく聴く（問題は何かを把握する）
- 2) お詫びの姿勢を表す（相手に共感する、謝罪する）
- 3) 解決策を提示する
- 4) ご納得いただいたことにお礼を言う

解決策が提示できない場合や納得がいただけない場合は「苦情対応マニュアル」の手順に従い、トラブルや苦情等の対応を行い、報告いたします。これらのご要望等はデータ化を行い、今後の対応の参考にいたします。



①苦情対応方針



②苦情対応フロー

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

「利用者ニーズ・要望苦情」の分析や措置方法

幅広く来場者からのご意見を伺い、現場や運営会議、必要なものに関しては貴市に相談のうえ、対応策を検討してまいります。

利用者ニーズ・要望苦情収集手段

窓口・電話

地域住民等からのご意見も広く収集いたします

ホームページ

ホームページ内に問合せコーナーを設置いたします

ご意見箱

エントランスホールにご意見箱を設置いたします

ご意見

ダイアル
横浜市ご意見ダイアルを掲示いたします

アンケート

毎年「利用者満足度調査」を実施いたします

対応・検討フロー（横浜市■■■斎場での取組事例）

利用者様

斎場内は壁が厚く、携帯電話の電波が届かないため、電話ができない。

受付職員

所長

- 真摯に受け止める
- ご意見・ご要望の集約とデータベース化

対応検討①

現場で対応できるものは即時対応し運営会議で報告

運営会議

対応検討②

即時解決が難しいものは運営会議にて検討し、対応

携帯電話事業者様に相談し、携帯電話の送受信機を設置し、改善いたしました。



■■■斎場に設置した携帯電話の送受信機

所内掲示版・ホームページ

- ご意見をいただいたご本人にフィードバック
- 広く利用者様にも周知

対応検討③

さらに貴市との調整が必要なものは、適宜ご相談

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

■ 利用者ニーズ・要望苦情への取組事例（当団体指定管理斎場取組事例）

喫煙所で立っているのがつらい。

- ⇒ 横浜市■■■斎場の利用者様用喫煙スペースにパイプ椅子 6 脚を設置し、毎日椅子の清掃を実施しております。



利用者様の喫煙所

会葬者様に喫煙の様子を見せたくない。

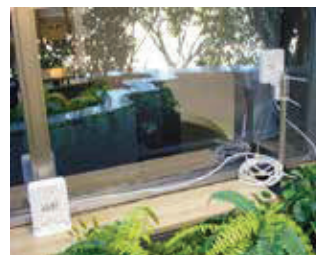
- ⇒ 葬祭業者様よりご要望があり、横浜市■■■斎場の関係者喫煙コーナーに目隠しを付け、会葬者様から見ることをできないようにいたしました。



関係者喫煙コーナー

電波が弱く電話がつながらない。

- ⇒ 葬祭業者様より、斎場内で電話がつながらないため仕事に支障が出ているので、何とかしてほしいと要望があり、横浜市■■■斎場屋内に電波の送受信機を設置し、電波状況を改善いたしました。



携帯電波送受信機

香炉の焼香炭に火が点いていなかった。

- ⇒ ■■■市営墓園の葬祭ホールでは焼香炭の着火はご住職に行ってもらうルールのため、点け忘れがないよう「着火お願いカード」を用意いたしました。



着火お願いカード

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

親族が礼服に着替える更衣室が欲しい。

⇒ ■■■市営墓園ではお声がけいただいてから空いている部屋をご案内するルールを、お申し込み時にご案内するように変更いたしました。

仏具セットを片付けする際に、花器等が重さがあるので破損しないか心配である。

⇒ ■■■市営墓園では仏具の準備と後片付けを職員で対応するように変更いたしました。

和室にて、親族に膝が悪い人が多く、畳用椅子が少なく感じた。

⇒ ■■■市営墓園の和室に畳用椅子を増設して、15脚設置いたしました。その他、和室入口にお履き物を履き替える際に利用できる椅子も増設いたしました。



畳用椅子



和室入口椅子

経机に直接ロウソクや焼香炉を置いて行っているが、もし倒れた際に危なく感じる。

⇒ ■■■市営墓園の葬祭ホールの経机に法事用の防火テーブルマットを設置いたしました。



Before



After

防火テーブルマットの設置

(様式2-8)

事業計画書

3 施設の運営

(3) 利用者サービス向上の取組

利用者へのサービスの向上策について、具体的な考え方などを記載してください。

ウ 斎場の利用環境向上に関する取組提案

安心して火葬の待ち時間をお過ごしいただくために、自主事業での収益を活用し、備品や草花を購入いたします。具体的な取組のご提案につきましては以下をご参照ください。

【P. 68「ノーマライゼーションを意識した接遇」を参照】

【P. 110「ア 利用者へのサービス向上策」を参照】

【P. 191「斎場にあった景観の向上」を参照】

事業計画書

3 施設の運営

(4) 地域との連携

地域との連携や関係性構築の考え方などを記載してください。

これまでの指定管理実績で各地域の方々との関わりの中から、公の施設は地域住民とともに創り上げていくものだと考えております。今後も地域社会を構成する一員として地域と調和し、貢献できる斎場運営を実施してまいります。

地域連携の考え方

当団体ではパブリック事業を重視している観点から、横浜市「地域づくり大学校」にて、市民参加促進や地域連携について学びました。これにより当団体指定管理施設において地域からの信頼も生まれ、地域団体と協働による事業を実施しております。また、地域住民と対話の中で、「日常でのつながりをより深め知己の仲となることにより、新たなニーズへの対応や災害時での相互扶助が可能となる」とのご意見をいただき、この言葉を胸に face to face のコミュニケーションを深め、様々な地域連携活動を実施しております。

政策 9 政策 10
政策 20



「地域づくり大学」の
第1期生卒業式

地域の特徴

江戸時代には漁師町として栄え、旧東海道沿いには今も魚介の商いが続き、お祭りをはじめ地域の歴史的な雰囲気の色濃く残っている地域です。地域に伝わる伝統行事は、大蛇を担いで町中を練り歩く祭り「蛇も蚊も祭り」や「生麦囃子」があり、どちらも横浜市の無形民俗文化財に指定されております。これらの祭りは住民間の結びつきを強くし、世代を超えて受け継がれ、同じ目標に向かって共に活動する仲間や先輩等の先人がいたことで生麦地域は温かく、学校との連携も盛んで、人々のつながりの強い地域となっており、と感じています。当団体でも生麦第一地区連合会や近隣の学校を始め、地域ケアプラザ等の公の施設と連携して地域に貢献していきたいと考えております。

地域住民及び施設との連携

近隣自治会や団体、公の施設と連携し、相互に講習やイベントの広報を行うとともに、防犯・防災に関する情報を掲示することにより、地域の情報を協力して発信してまいります。

政策 6 政策 9 政策 10
政策 11 政策 35



事業計画書

3 施設の運営

(4) 地域との連携

地域との連携や関係性構築の考え方などを記載してください。

連携団体及び施設	実施内容
生麦第一地区連合会	・ 蛇も蚊も祭りや生麦旧東海道まつり等の地域イベントの広報 ・ 地域の防犯・防災情報の広報 ・ なまむぎ春の桜市への参加
生麦第一地区社会福祉協議会	・ イベントへの参加・交流 ・ 当斎場の見学会の開催 ・ 民生委員の方との意見交流会
生麦小学校	・ こども 110 番の登録 ・ 学校新聞の掲示 ・ 防災拠点訓練への参加
生麦中学校	・ 就業体験学習の実施 ・ 学校新聞の掲示
生麦地域ケアプラザ	・ 終活セミナー等のアウトリーチ活動の実施 ・ 自主事業連携
生麦地区センター	・ 終活セミナー等のアウトリーチ活動の実施 ・ 自主事業連携

地域住民及び施設との連携紹介

当団体ではこれまで指定管理業務を実施する中で、多くの自治会や関係団体、公の施設と連携し、様々なイベントを通して、地域交流を図ってまいりました。また、迷惑施設とされる墓園や斎場においても、イベントを通して地域交流を図り、施設へのご理解を賜っております。



自治会のイベントに参加

横浜市営■■■斎場において、第3地区町内会自治会協議会のイベントに参加し、意見交換や地域との交流を深めております。

高齢者交流会への参加

ご高齢の方たちが実施するマジック等の発表会に参加し、皆様と楽しみながら地域との交流を図りました。



自治会館での
高齢者交流会

地域活動拠点でのアウトリーチ活動

藤棚商店街のわいわい広場において、フラワーアレンジメント教室を実施し、藤棚商店街との連携を図りました。



地域拠点でのフラワー
アレンジメント教室

事業計画書

3 施設の運営

(4) 地域との連携

地域との連携や関係性構築の考え方などを記載してください。

■ 民生委員の現地見学会

横浜市■■■斎場において、地域の福祉に携わる民生委員の方へ生活支援業務の一助になるように、現地見学会を開催いたしました。また、当団体で実施している地域活動に参加いただき、当団体の地域連携の在り方をお伝えさせていただきました



■■■斎場でのフラワーアレンジメント教室

■ 地域住民と連携した防災訓練

生麦小学校で実施される防災拠点訓練や公の施設で実施される防災訓練に参加し、災害時に地域の方々と連携した対応が取れるようにコミュニケーションを図ってまいります。**地域と連携した防災訓練は【P. 30「当団体が他指定管理施設で実施している防災訓練」を参照】**



■■■地区センターでの地域住民との防災訓練

■ 職場体験学習

当団体では、近隣の中学校と連携して職場体験学習を実施し、職業観の育成の一助と、子どもたちの成長を見守っております。

横浜市■■■斎場での職場体験学習

岩井原中学校、近隣自治会と連携して、職業体験学習を行っております。火葬見学は事前に利用者様の許可を得て実施し、参加した生徒様からのお手紙には「やって来られた参列者の方々の悲しげな雰囲気は今でも覚えています。人生で数えるほどしかないお葬式を滞りなく進めるためにご家族の悲しみに寄り添い、まごころを込めて仕事をするのが斎場では特に大切だと感じました」と感想をいただいております。このお手紙を拝読し、当団体職員一同、あらためて利用者様に対して誠心誠意をもって尽力し、心温まるサービスを提供していこうと決意しております。



事業計画書

3 施設の運営

(4) 地域との連携

地域との連携や関係性構築の考え方などを記載してください。

横浜市営墓園■■■■■■■■■■での職場体験学習

深谷中学校と連携して、職業体験学習を行っております。納骨見学は事前に利用者様の許可を得て実施し、参加した生徒様からは「納骨の手続き・実際の納骨の場面を見て、相手の気持ちを理解して、考えて行動したい」と感想をいただいております。



防災自主事業講座

当斎場において鶴見消防署と協働で、「パパママ応援講座救命救急」や「防災食講座」等の自主事業を実施し、緊急時の対処方法や災害時の備え、自助・共助の大切さを学び、災害に強い地域づくりに貢献してまいります。



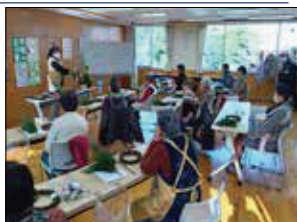
■■■地区センターでのパパママ応援講座救命救急

アウトリーチ活動

当団体には、生涯学習に関する各分野の専門知識を持ち合わせるスペシャリストが多数在籍しており、実施する施設や地域の要望に合わせたアウトリーチ活動を展開し、地域課題のサポートを実施するとともに、当斎場の広報展開を実施してまいります。

地域ケアプラザへのアウトリーチ活動

地域ケアプラザをご利用されている方とクリスマスリースとお正月用のフラワーアレンジメントを作成いたしました。



俣野地域ケアプラザで実施したフラワーアレンジメント教室

プレイパークの開催

子どもたちの遊び場が少ないという課題を解消するために、地域の団体と協働で開催し、当団体では工作教室を実施しております。



横浜市営墓地■■■■■■■■■■での工作教室

事業計画書

3 施設の運営

(4) 地域との連携

地域との連携や関係性構築の考え方などを記載してください。

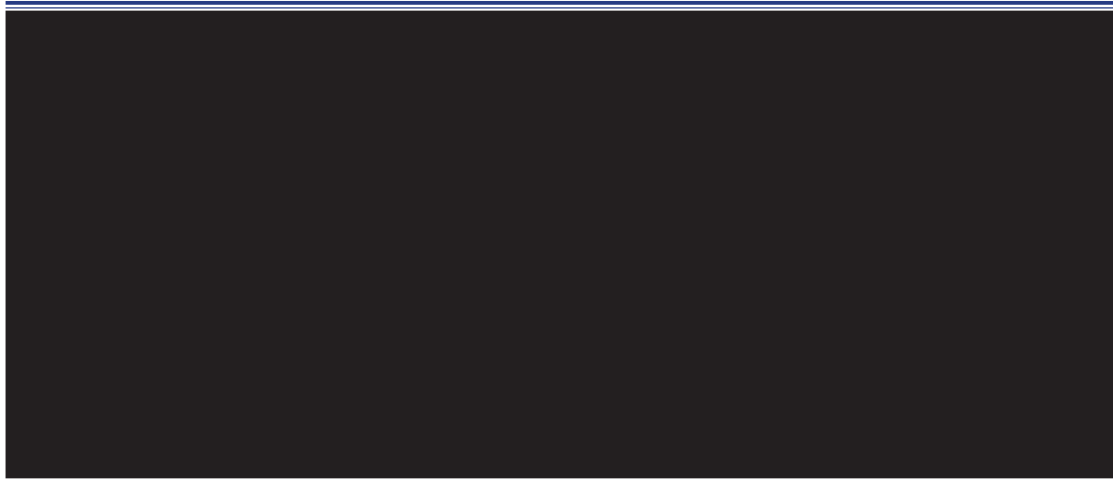
近隣企業との連携

東部斎場周辺には、
等の物流企業が位置し、それぞれの事業特性に応じて、
等の社会貢献活動を行っております。当団体では
当斎場へのご理解を賜りながら、地域に連動した社会貢献活動を連携して実施してまいります。

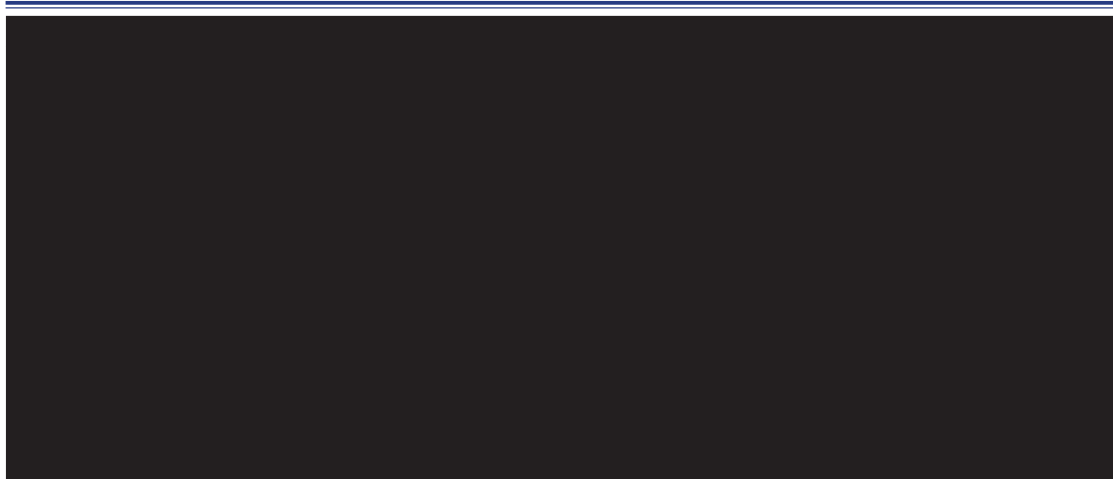
近隣企業との連携紹介

当団体では多くの指定管理業務を実施しており、近隣企業ご協力の下、地域住民とともにイベントや講習会を開催しております。普段では見たり聞いたりできない話に子どもたちだけでなく、大人も目を輝かせながら楽しんでいます。

地区センターでの「長津田おたのしみ鉄道教室」



地区センターでの「花でまちを盛り上げよう」



事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

ア 環境への配慮、市内中小企業振興基本条例の趣旨を踏まえた取組

省エネによる「低炭素社会」、3R による「循環型社会」の実現は、企業の社会的責任であり、社会的使命であると捉えています。また、横浜市の地元企業として「横浜市中企業振興基本条例」は重要な施策であり、市内企業への委託や市内企業から物品を購入いたします。

環境への配慮

「横浜市環境の保全及び創造に関する基本条例」に基づく貴市施策の「横浜市環境管理計画」「横浜市地球温暖化対策実行計画」「ヨコハマ 3 R 夢（スリム）プラン」の趣旨を理解し、ISO14001 環境マネジメントシステムを活用することで、低炭素・循環型社会の実現に取り組み、貴市が目標とする「2050 年までに温室効果ガス排出実質ゼロ」Zero Carbon Yokohama の実現に貢献いたします。



環境マネジメントシステムの活用

ISO14001 に基づいた帳票類を活用し、水光熱使用量の状況、古紙のリサイクル、廃棄物量を測定し、データに基づいた目標設定、行動管理を実施いたします。また、巡回時に使用していない居室の照明と空調の ON・OFF チェックを実施することで、無駄なエネルギー消費を抑制し、省エネにつなげてまいります。設備管理での省エネについては【P. 159「エコチューニング」を参照】

ISO14001 の電力量（料）
調査票

ペーパーレス化の促進

当団体では会議資料や報告書はデータ化し、プロジェクターを使用することで、ペーパーレス化を推進しております。貴局との定例会においてもプロジェクターを用いての報告を実施しております。

自主事業での環境保全活動

植栽ボランティア活動やみどりアップ計画に基づいた花植運動等の自主事業を通して、環境保全活動を実施いたします。【P. 191「斎場にあった景観の向上」を参照】

横浜 3 R 夢プランへの協力

利用者様へ貴市が取り組んでいるゴミの持ち帰り運動へのご理解とご協力をお願いを徹底いたします。

グリーン購入

横浜市グリーン購入の推進に関する基本方針に則り、清掃資機材やユニフォーム、事務用消耗品はエコマーク認定商品やリサイクル商品を導入し、環境負荷の低減、3 R 活動による省資源化に取り組んでまいります。

(様式 2-10)

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

(様式 2-10)

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

(様式 2-10)

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

(様式 2-10)

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

市内企業優先発注による市内中小企業の振興と地域経済の活性化

当団体は横浜市の地元企業であり、横浜市内に様々なネットワークを構築していることから、スケールメリットを活用し、入札等の安易な競争をすることなく、「横浜市中心企業振興基本条例」に則り、質が高い市内業者に適切な額で発注いたします。

横浜市中心企業振興基本条例

「横浜市中心企業振興基本条例」に則り、メーカー点検が必要なエレベーターやエスカレーター等の保守点検以外は、指定管理候補者選定後に再度選定を行い、適正な金額で市内企業に委託いたします。また、同様に物品購入についても市内企業を選定いたします。



委託業務名	委託予定左記
エレベーター等保守点検	
湯茶接遇日常清掃等業務	
空気調和設備保守点検業務	横浜市内企業
脱臭設備保守点検業務	横浜市内企業
本館棟警備業務	横浜市内企業
駐車場警備	横浜市内企業
I T V設備保守点検	横浜市内企業
表示システム保守点検	横浜市内企業
自家発電機設備保守点検業務	横浜市内企業
排ガス等定期測定業務	横浜市内企業
受変電設備保守点検業務	横浜市内企業
自動ドア保守点検業務	横浜市内企業
消防設備保守点検業務	横浜市内企業
建築物環境測定業務	横浜市内企業
植栽管理業務	横浜市内企業
害虫駆除業務	横浜市内企業
汚水雑排水槽清掃業務	横浜市内企業
給排水衛生設備保守点検清掃業務	横浜市内企業
定期清掃簡易水道点検	横浜市内企業
小便器リピーメンテナンス業務	横浜市内企業
ガソリントラップ清掃	横浜市内企業
グリストラップ清掃	横浜市内企業
リース、物品購入等	横浜市内企業

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

イ 本市の重要施策を踏まえた取組

公の施設は貴市の窓口であり、地域住民に近い存在であるため、当斎場での貴市施策の遂行及び広報は地域住民への一番の周知方法であると認識し、指定管理業務の中で重要な業務として遂行してまいります。

人権尊重

国際化、情報化、少子・高齢化等の社会の急激な変化に伴って、女性、子ども、高齢者、障がいのある方、外国人等に関する問題、インターネットによる人権侵害の問題等、多様化する人権問題に対して、「横浜市人権施策基本指針」に則り、研修等を通して人権問題に取り組んでまいります。また、出身、ハンディキャップの有無などに関わらず、誰もが等しく当斎場を利用できる環境を整備してまいります。

政策 9

政策 10

政策 11

政策 12

政策 13

政策 14

政策 15



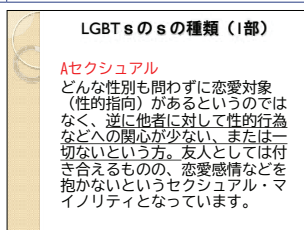
人権研修

多様化する人権問題に対応する人権研修を年 1 回実施いたします。下表は当団体指定管理施設で実施している人権研修になります。

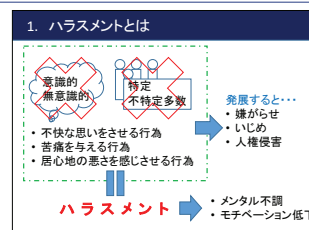
研修名	研修内容
横浜市人権施策基本指針研修	いじめや同和問題等、様々な人権課題を認識する研修
ハラスメント研修	多種多様なハラスメントの認識と対応方法について学習
セクシュアル・マイノリティ研修	LGBT の他、A セクシュアル、X ジェンダー等、多様化する性的少数者を理解する研修
サービス介助研修	高齢者や障がいある方への介助方法について学習



■■■地区センターでの研修風景



LGBT s 研修のレジュメ



ハラスメント防止研修のレジュメ

障がいのある方への支援

■■■■に湯茶・清掃業務や売店業務の他、当斎場用のパンフレット作成を依頼する等、障がいのある方の賃金問題、社会参画をサポートいたします。横浜市■■■■斎場の 4 言語のパンフレットは■■■■で作成したパンフレットになります。【P. 112 「外国人利用者様への対応」を参照】

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

障がい者雇用実績

障がい者法定雇用率 2.5%に対して、2.59%の雇用を実施しております。当斎場においても 1 名以上の採用を実施いたします。

緩やかな見守り活動

当団体では貴市から委託されている水道業務の中で、鶴見区、神奈川区、西区、南区、保土ヶ谷区、中区において、高齢者・障がいのある方の一人暮らしや生活に困窮された方へ注意を払い、呼び掛けに反応がない場合は関係部署へ連絡し、孤立死防止に貢献しております。現在まで貴市より 4 件の感謝状を頂戴しております。



貴市からの感謝状
贈呈写真

サービス介助士の取得

当団体のサービス介助士が、高齢者や障がいのある方が健常者と同様に施設を利用できるようにサポートいたします。【P. 32「事故・災害時に有用な資格」を参照】

ウェブアクセシビリティの推進

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に則り、高齢者や障がいがある方等、すべての方に配慮したホームページを導入し、アクセシビリティ・ユーザビリティを向上いたします。当団体では 5 年前より指定管理施設にて、順次導入しております。【P. 111「アクセシビリティ、ユーザビリティ対応のホームページ」を参照】

多文化共生の推進

市内で活躍する外国人の方を講師に迎え、異文化交流を目的とした自主事業を実施いたします。



公会堂でのインドの
ダンス発表

火葬需要への対応

貴市の課題である火葬需要の対応に積極的に対応いたします。【P. 108「ウ 火葬枠設定の計画」を参照】

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

男女共同参画推進

「第5次横浜市男女共同参画行動計画」において、女性活躍推進法に基づく働きやすい職場環境づくりや男性の育児・介護への参画を推進しております。当団体の指定管理施設においては職員の9割が女性であり、各年代に応じたワークライフバランスに合わせた就業時間の設定や女性責任者の登用を積極的に実施しております。また、男性の家庭への参画を推進しており、育児休暇を取得する職員も増えております。当斎場でも同様に男女共同参画を推進し、女性が働きやすい環境づくりを実施してまいります。



女性活躍推進研修

女性職員を対象に、自身のキャリアとワークライフバランスを両立させるための研修を毎年実施しております。



女性活躍推進講習

子ども虐待防止及びDV防止

貴市では、「横浜市子供を虐待から守る条例」「第5次横浜市男女共同参画計画」においてDV防止とあらゆる暴力の根絶が謳われております。当団体では貴市から委託されている水道業務の中で、鶴見区、神奈川区、西区、南区、保土ヶ谷区、中区において、子ども虐待防止及びDV防止の見守り活動を実施しております。横浜市の企業市民の責務として、業務中に虐待や暴力の疑いを感じた場合は関係部署に通報するとともに、近隣小学校と連携を取り、指定管理施設や営業所に「こども110番の家」の登録、営業車両に「こども110番の車」「まち歩き防犯パトロール」の登録を実施しております。



営業所のパトロール登録
自転車



貴市主催の
子供虐待早期発見研修

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

横浜市中期計画 2022-2025

貴市が策定した「横浜市中期計画 2022-2025」の基本姿勢において、SDGs の実現の視点から国から選定された「SDGs 未来都市」として新たな価値やにぎわいを創出し続ける持続可能な都市を目指しております。当団体でも貴市設定目標を念頭に、当指定管理業務に施策を落とし込み実践するとともに、市民への広報展開を図ってまいります。（「横浜市中期計画 2026～2029」はまだ素案の段階のため、「横浜市中期計画 2022～2025」を基に作成しております。）**当団体は横浜市 SDGs 認証制度において、市内の地域コミュニティの配慮等の優れた取り組みを通じて、SDGs の「目標 11：住み続けられるまちづくりを」に貢献していると評価されました。**



Y-SDGs の認証状

中期計画に対応した業務について

「横浜市中期計画 2022-2025」には 38 の政策があり、当団体や当斎場に関わる政策については下表をご参照いただき、当事業計画書上の関連する部分については政策アイコンを表示しております。

政策番号	内容	関係する SDGs
政策 1	切れ目なく力強い子育て支援 ・ 地域における子育て支援の場や機会の充実	1 貧困をなくそう, 3 持続可能な成長, 4 質の高い教育をみんなに, 5 女性への平等, 16 平和と公正, 17 パートナーシップで目標を達成しよう
政策 4	児童虐待・DV の防止と社会的養護の充実 ・ 児童虐待防止に向けた取組 ・ DV の防止、DV 被害者の自立に向けた支援	1 貧困をなくそう, 3 持続可能な成長, 4 質の高い教育をみんなに, 5 女性への平等, 10 人や国ごとの平等, 16 平和と公正, 17 パートナーシップで目標を達成しよう
政策 6	豊かな学びの環境の実現 ・ 家庭・地域等の多様な主体との連携・協働の推進	4 質の高い教育をみんなに, 8 働きがい、経済成長, 16 平和と公正, 17 パートナーシップで目標を達成しよう
政策 9	地域コミュニティの活性化 ・ 地域活動に参加しやすい風土づくり ・ 地域活動の主体と主体をつなぐ環境づくり ・ 協働による持続可能な市民活動への支援	3 持続可能な成長, 11 持続可能な都市, 16 平和と公正, 17 パートナーシップで目標を達成しよう
政策 10	地域の支えあいの推進 ・ 身近な地域で支援が届く仕組みづくり	1 貧困をなくそう, 3 持続可能な成長, 10 人や国ごとの平等, 11 持続可能な都市, 16 平和と公正, 17 パートナーシップで目標を達成しよう
政策 11	多文化共生の推進 ・ 在住外国人に対する情報提供・相談対応の充実 ・ 多様性と包摂性による多文化共生の基盤づくり	3 持続可能な成長, 4 質の高い教育をみんなに, 8 働きがい、経済成長, 10 人や国ごとの平等, 16 平和と公正, 17 パートナーシップで目標を達成しよう

(様式 2-10)

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

政策 12	ジェンダー平等の推進 ・誰もが働きやすい職場づくりや社会環境づくり ・働きたい・働き続けたい女性の活躍推進 ・多様な性のあり方への支援と理解の促進	
政策 13	障害児・者の支援 ・就労や日中活動の支援	
政策 14	暮らしと自立の支援 ・生活に困窮している人への自立支援 ・自殺対策の拡充 ・依存症対策の充実	
政策 15	高齢者を支える地域包括ケアの推進 ・社会参加の推進	
政策 16	在宅医療や介護の推進 ・市営斎場・市営墓地の整備	
政策 18	脱炭素社会の推進 ・脱炭素化と市内経済の持続的な成長の促進	
政策 19	持続可能な資源循環の推進 ・プラスチック対策の推進	
政策 20	中小・小規模事業者の経営基盤強化 ・デジタル化・脱炭素化への対応促進 ・事業活動を支える柔軟な働き方の実現とシニア等の人材の活躍支援	
政策 31	自然豊かな都市環境の充実 ・市民が実感できる花や緑の創出・育成	
政策 35	地域で支える防災まちづくり ・防災意識の浸透（自助意識の向上） ・災害時に向けた要援護者等の支援の推進 ・避難者等対策の充実強化	
政策 38	公共施設の計画的・効果的な保全更新 ・都市インフラの着実な保全更新の推進 ・公共建築物の将来を見通した計画的な保全更新の推進	

(様式 2-10)

事業計画書

3 施設の運営

(5) 環境への配慮、市内企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組を具体的に記載してください。

SDGs に対応した業務について

SDGs には 17 の目標があり当事業計画書上の関わる部分については下記のアイコンを表示しております。



地域貢献事業

代表企業では貴市の施策を反映した年間 1,000 件を超える自主事業イベントを実施し、様々な生涯学習を通して地域に貢献しております。当斎場におきましても、斎場ならではの自主事業イベント、他公の施設と連携した自主事業イベントを開催することにより、当斎場の魅力を発信し、斎場のイメージ向上へ貢献いたします。



地域貢献企業
認証状

(様式 2-11)

事業計画書

3 施設の運営

(6) 自己評価

自己評価等における取り組み方法を具体的に記載してください。

ア 成果指標

当団体ではすべての指定管理施設において、公募時に提出した事業計画書を基に5ヵ年計画を作成し、5ヵ年分の予定と実績、アンケート調査結果、他類似施設とのベンチマークを成果指標として運用しております。当斎場での評価指標を以下に設定いたします。

- ・ 成果指標 1 : アンケート調査は満足度 90% を目標といたします。
- ・ 成果指標 2 : 受け入れ可能枠数を 13,840 件 に設定いたします。

5ヵ年計画について

統括責任者は巡回や運営会議において、提案内容遂行に漏れがないように5ヵ年計画の進捗状況を確認いたします。計画が遂行できない状況や遅延が発生している事項は、年度末に計画の見直し、次年度への反映を行い、対応してまいります。

横浜市■■■斎場の5ヵ年計画

事業計画書

3 施設の運営

(6) 自己評価

自己評価等における取り組み方法を具体的に記載してください。

利用者様及び葬祭業者様へのアンケートの実施

- ・当団体では他斎場指定管理施設において、利用者様と葬祭業者様へのアンケート調査を実施しております。当斎場においてもアンケート調査期間を設けて、調査を実施し、利用者サービス向上につなげてまいります。【成果指標 1：アンケート結果は満足度 90% を目標といたします。】
- ・墓園や斎場でのアンケート調査は利用者様の心情に配慮しながら実施しないとならないため、指定管理開始後に運営の中で適切な時期を見定め、実施してまいります。

アンケート調査票

- ・アンケート調査票の設問において「①他斎場との比較」「②経年変化」「③各項目における利用者満足度の度合い」「④要望・ご意見」「⑤今後の課題」が明確化されますので、この結果を活用することにより職員間で共通の認識を持ち、目指すべき方向性を決定してまいります。
- ・アンケート調査票による利用者様からのご要望・苦情等について、分析・評価を行い、今後の課題への対応を検討しサービスの向上を図ってまいります。

他の斎場や公の施設のベンチマーク

当団体では年に数回、他自治体の直営施設や指定管理業務が導入されている施設の現地調査を行い、ベンチマーク手法で優れた点の導入を検討しております。さらに、当団体の指定管理施設の責任者が、当団体の他指定管理施設で研修を行うことで、他施設での優れた活動を業務に反映できる体制を構築しており、当斎場でも同様に実施してまいります。利用者ニーズ・ご要望苦情等についても他指定管理施設と情報を共有し、当斎場の管理運営に活用してまいります。現在、横浜市■■■斎場で実施している利用者サービスや火葬枠の設定は、■■市聖苑や■■■市営斎場等を参考に実施しております。横浜市■■■斎場での利用者サービスについては【P. 110「ア 利用者へのサービス向上策」を参照】

事業計画書

3 施設の運営

(6) 自己評価

自己評価等における取り組み方法を具体的に記載してください。

イ 自己評価の方法

自己評価と評価を基にした業務改善はより良い管理運営のための両輪と考えており、当団体では PDCA サイクルを活用することで業務改善に役立ててまいります。

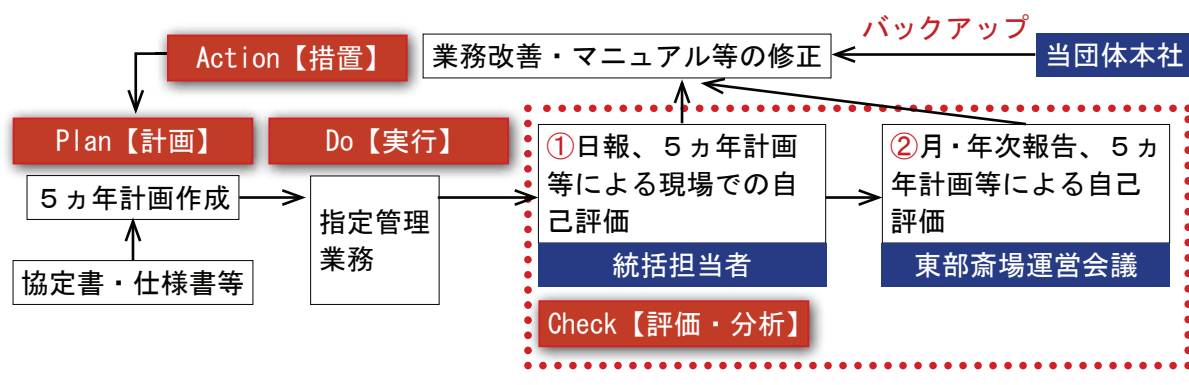
自己評価の方法

5 カ年計画及び日報等の報告書類の確認や統括担当者の巡回において、管理運営状況が協定書・仕様書・事業計画書の通り適切に行われているかどうかをチェックし、適切に行われていない場合はただちに業務改善に取り組み、当事業計画書に提案した内容に漏れがないよう、管理運営を実施してまいります。

ウ 自己評価の結果の分析と措置方法

「自己評価」方法と分析・措置方法

- ・ 自己評価の方法は、団体自身による業務評価と業務改善（PDCA サイクル）を基本としており、下図の通り「①日報、5 カ年計画等による現場での自己評価」及び「②月・年次報告、5 カ年計画等による自己評価」を行ってまいります。
- ・ ①の自己評価については、統括担当者が分析・措置方法を決定いたします。斎場長から統括担当者に対する現場報告において、日々の管理運営が適切に行われているかどうか現場レベルで評価し、改善点や業務上の課題等、現場レベルで業務改善が可能なものについては迅速に対応いたします。
- ・ ②の自己評価については、毎月、当斎場運営会議にて分析・措置方法を決定いたします。毎年3月に、年報及び斎場長からの管理運営報告等を受け、当該年度で根本的な解決が難しかった課題等については、次年度における対応策を立案し、次年度の事業計画に盛り込んでまいります。なお、自己評価については専門的知識を必要とするものは、当団体に在籍する有資格者の意見を参考に計画に反映してまいります。



(様式 2-11)

事業計画書

3 施設の運営

(6) 自己評価

自己評価等における取り組み方法を具体的に記載してください。

提案した評価指標について

- ・ 成果指標として「アンケート調査による満足度 90%の達成」と「受け入れ可能枠数 13,840 件」を設定しておりますが、①の自己評価、②の自己評価時に、評価結果を分析いたします。
- ・ 分析結果が目標とする数値に達していない場合は、現状を真摯に受け止め、達成するための改善策を実行し、結果を追求してまいります。

第三者評価への対応

指定管理期間中に 1 回、第三者評価を受審いたしますが、自己評価では気づけないことがあります、ご指摘いただいた内容は真摯に受け止め、改善していきたいと考えております。第三者評価資料の作成は時間を要するため、他指定管理施設においては、日々の 5 ヶ年計画の進捗確認時に少しずつ進めており、当斎場においても同様に進めてまいります。

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

ア 維持管理の基本的な考え方

当斎場は故人と告別するための機能を有する施設であり、その管理には利用者様の心情に配慮した管理が必要となります。また、火葬能力の停止は万が一にもあってはならない事態であり、これらの特性や特色、特殊性を念頭においた維持管理を行ってまいります。

1. 利用者様への心情的配慮

開館中は施設内の稼働状況を常時把握し、利用者様が故人との最期の時間に専念できるよう、目立たない動線での点検を徹底するとともに、作業音や機材搬入を伴う点検業務は休館日に集約して実施し、点検品質の確保と厳粛な環境維持の両立を図ってまいります。あわせて、中央監視室等から状況を注視し、各室の利用状況や参列人数に応じて空調制御を中心とした最適な室内環境を整えることで、利用者様がストレスなく過ごせる穏やかな空間を技術面から支えてまいります。

2. 当斎場の安定性

斎場運営を支える基幹設備については、不具合を未然に防ぐ「予防保全」を徹底し、必要な情報を関係者間で共有しながら、技術管理責任者が施設インフラ全体の稼働状況を俯瞰的に把握することで、安定した運営を維持してまいります。さらに、施設の経年劣化を正確に捉えるため、専門的知見に基づく中長期的な修繕計画を策定し、将来の社会ニーズや利用形態の変化を見据えた設備更新を提案することで、資産価値の陳腐化を防ぎ、長期的に安定した斎場機能の持続を図ってまいります。

3. 当斎場の安全性

大規模災害を想定した訓練を定期的 to 実施し、緊急時に迅速かつ的確に行動できる体制を整備することで、利用者様の安全確保を最優先としつつ、故人の尊厳を損なうことのないよう、技術管理責任者を中心に冷静な対応を徹底してまいります。あわせて、法定点検の遵守はもちろん、公衆衛生上の安全確保にも万全を期し、ご高齢の利用者様が多い特性を踏まえて、転倒・負傷につながる物理的リスクの排除等、目に見えないリスクにも配慮しながら利用者様の健康と安全を確保いたします。

(様式 2-12)

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

イ 維持管理の執行体制

これまでの経験による適切かつ安定的な執行体制を構築し、マルチスタッフの配置や団体から専門技術者を派遣し、問題の早期発見・早期改善を目指した質の高い維持管理を実施してまいります。

維持管理体制の考え方

火葬炉の運用及び維持管理は火葬炉の全国トップシェアである構成企業 A が行い、建築物維持管理は総合ビルメンテナンス企業である構成企業 B が実施してまいります。両企業とも各々の分野でのプロフェッショナルであるため、当団体ですべての業務を実施（内製化）することが可能となっております。

維持管理の執行体制

技術管理責任者を中心とした執行体制を構築し、支店・本社に加え、各分野の協力会社とも連携を図り、利用者様のご要望へ柔軟に対応いたします。また、横浜支店及び本社は、業務品質の維持管理に加え、緊急時の人員手配や安全対策など、多角的な面から当斎場を強力に支援いたします。要員選定にあたっては独自の配置計画に基づき、当事業の遂行に最も適した人材を選定・配置いたします。

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

■ 経験豊富なマルチスタッフの配置

当団体のノウハウを活用し、当斎場に従事する職員は、様々な業務に対応できるマルチスタッフとして教育してまいります。目視による施設・設備のチェック、利用者様等への対応、敷地内の防犯等を、誰でも円滑に行えるように教育してまいります。また、全職員が日常的に斎場全体の状態を把握し、日常巡視中に即座に問題点を発見できる目を養ってまいります。

■ 専門技術者の派遣

定期的な施設点検や、職員が発見した問題点で特殊な技術を必要とする維持管理業務については、当団体より電気工事士や消防設備士、ビルクリーニング技能士等の専門技術者を派遣することにより、機器の修繕や、腐食・汚損・害虫等を排除し、長寿命化を図ってまいります。

当団体の職員保有資格

保有資格名称		
建築物環境衛生管理技術者	1級建築士	ファシリティマネージャー
第二種電気主任技術者	第三種電気主任技術者	第一種電気工事士
第二種電気工事士	特種電気工事士	1級電気工事施工管理技士
2級電気工事施工管理技士	消防設備士乙種第六類	消防設備士乙種第七類
消防設備士甲種第一類	消防設備士甲種第二類	消防設備士甲種第四類
第1種消防設備点検資格者	第2種消防設備点検資格者	防火対象物点検資格者
甲種危険物取扱者	乙種第4類危険物取扱者	毒劇物取扱者
管工事施工管理技士	空調給排水管理監督者	酸素欠乏硫化水素危険作業主任者
公害防止管理者水質1種	エネルギー管理士	エネルギー管理員
空気環境測定実施者	医療環境管理士	建築物清掃管理評価資格者1級
建築物清掃管理評価資格者M2級	建築物清掃管理評価資格者P2級	清掃作業監督者
防除作業監督者	病院清掃受託責任者	ビルクリーニング技能士
ゴンドラ取扱特別教育修了者	特別管理産業廃棄物責任者(医療関連)	警備員指導教育責任者1号
交通誘導警備2級	施設警備2級	防災センター要員
貴重品運搬警備	一級ボイラー技士	二級ボイラー技士
特級ボイラー技士	ボイラー技士整備士	第一種冷凍機械責任者
第二種冷凍機械責任者	第三種冷凍機械責任者	エコチューニング技能士 等

(様式 2-12)

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

■ 本社専門職員によるフォロー体制

現地職員では対応できない不具合が発生した場合は、各部門の本社又は支店の専門技術者が点検を行い、迅速な原因究明と修繕を実施することで、運営への影響を最小限に抑えてまいります。また、指定管理者の仕様範囲外である大規模修繕や改修が必要な場合は、各部門の本社又は支店の専門技術者が状況報告書を基にコストパフォーマンスを考慮した大規模修繕・設備更新提案と見積書を貴市に提出いたします。

■ 充実した安心・安全なバックアップ体制

当斎場から 16 分の位置に代表企業の本社及び構成企業 B の横浜支店が所在し、近隣には複数の当団体指定管理施設や事業所があり、指定管理経験並びに建築物設備、火葬炉設備を運用する職員が多数従事しております。緊急時には応援要員を派遣する等、全ての事象に対応可能な体制を構築しています。

■ 総合管理体制による安定した維持管理

当団体は指定管理業務の運営経験が豊富な総合ビルメンテナンス企業と火葬炉メーカー企業の共同事業体であるため、運営と施設管理を総合的に見ることができる数少ない指定管理者であり、「横浜市公共建築物マネジメント白書」を遂行できる体制を構築しております。

(様式 2-12)

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

ウ 施設水準の維持、向上に向けた取組

各マネジメントシステムを活用した日常及び法定点検結果を基に機器の清掃及び部品交換等のメンテナンスを行い、安全性を確保したうえで、「状態監視保全」による修繕回数の削減、修繕費の縮減、長寿命化を図ってまいります。また、保安警備業務の強化を図り、利用者様の安全性を確保いたします。



ISO9001

品質マネジメントシステム



ISO14001

環境マネジメントシステム



ISO45001

労働安全衛生マネジメントシステム

(様式 2-12)

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

(様式 2-12)

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

内製化の徹底

- ・ 当団体の本業である設備管理保守業務及び火葬炉保守業務においては、当団体の幅広い専門性の活用により、管理運営・設備運転監視業務の双方において、外部委託に頼ることのない内製化によるコスト縮減に努めてまいります。
- ・ 不具合箇所の修繕における主な経費は、不具合箇所の確認を行う人件費(出張費)であり、原因が特定できなかった場合は無駄な経費が発生してしまいます。当団体では各企業の専門技術員を派遣し、対処判断を行うことで、出張費等の不要な支出を抑え、適正な修繕費用を算出することが可能になっております。また、軽微な不具合である場合は直ちに修繕を行い、交換する資材のみの実費金額で完了いたします。

事業計画書

4 施設の維持管理

(1) 施設管理の基本事項

施設の維持管理における基本的な考え方、執行体制、施設水準を維持するための取組などを記載してください。

■ 技術管理職員による修繕

当斎場に配置する技術管理職員で対応できる軽微な修繕については、材料を購入して修繕を実施し、修繕経費を削減いたします。

横浜市■■■斎場での表示システムの HUB 修繕

表示システムメーカーと宗家の表示画面に故人名が表示されない不具合について打合せを行い、高額な見積金額が提示されましたが、維持管理職員が実施できる内容と判断し、表示システム HUB のコンデンサー交換を行い、経費を削減いたしました。



HUB 破損部位の確認



破損コンデンサー交換



HUB 修理完了

横浜市■■■斎場での排水口のフィルター作成

立体駐車場屋上の排水口が落ち葉でつまり、プールのように水が溜まってしまう不具合に関し、特注でフィルターとなる排水かごを注文すると高額になるため、維持管理職員が排水かごを作成し、改善いたしました。



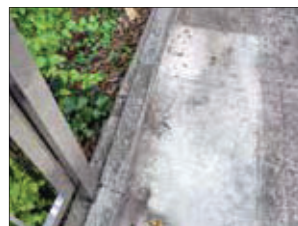
排水口のフィルターと
なる排水かごの設置

横浜市■■■斎場での縁石修繕

残骨灰運搬経路にある縁石が、運搬車の自重により剥離していたため、コンクリート接着剤を使用することで路面に固定し、改善いたしました。



縁石修繕前



縁石修繕後

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

ア 建築物の維持管理計画

施設の長寿命化を図るため、日常および定期的な維持管理を行い、異常の早期発見と詳細な状態把握を組み合わせ、劣化兆候を捉えた予防的修繕対応を実施いたします。

建築物維持管理

施設の長寿命化と効率的な運営を実現するため、日常および定期的な点検、軽微な修繕対応、施設の状態の可視化、そして修繕計画の精度向上を通じて、施設の状態を把握し、計画的な運営を行います。これにより、予防的な修繕を進め、施設の延命を図り、ライフサイクルコスト（LCC）を最適化いたします。

日常点検の基本方針

- ・ 施設の長寿命化を図るうえで、日常的な点検・確認の積み重ねは非常に重要であるため、劣化や不具合を早期に発見し、適切な対応につなげることで、修繕コストの抑制や安全性の確保、さらには延命にも寄与してまいります。
- ・ 竣工時の性能を長期に維持するため、設備仕様やメーカー基準、最新法令に基づいた最適な点検表を作成し、利用状況に合わせて点検内容や頻度を柔軟に見直し、効率的かつ実効性のある管理を実施いたします。特に、劣化が早い箇所や危険が生じやすい箇所を重点的に監視し、早期発見と修繕対応を実施いたします。



(様式 2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

■ 可視化による効率的な維持管理

当斎場の設備維持に関する日々の点検記録や作業スケジュール、エネルギー使用状況、不具合対応履歴等は、維持管理システムで一元管理し、施設の状態を「見える化」することにより、タイムリーな情報を基に設備員全員及び支店関係者が作業状況を確認することで、対応遅延や未実施を防止いたします。また、これらのデータを活用することにより長期修繕計画の策定やライフサイクルコストの最適化の実現、法令届出管理や備品管理も実施いたします。

(様式 2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

(様式2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

(様式 2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

年間維持管理計画

斎場における各種機器点検は、法定点検はもとより建物を維持するため必要な点検を、休場日に効率よく実施いたします。

建築物維持管理計画

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
エレベーター・エスカレーター保守点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
自動ドア保守点検			○			○			○			○
消防設備保守点検						○						○
簡易専用水道の管理状況の検査					○							
建築物環境測定業務					○						○	
排ガス等定期測定						○						
空調設備保守点検		○			○			○			○	○
フロア機器点検		○			○			○			○	
自家発電機設備保守点検						○						○
受変電設備保守点検												○
脱臭設備保守点検			○			○			○			○
表示システム保守点検											○	
計装監視設備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
定期清掃			○			○			○			○
植栽管理				○								
害虫駆除等業務		○		○		○		○		○		○
小便器リピートメンテナンス	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
汚水雑排水槽清掃						○						○
グリストラップ清掃						○						○
ガソリントラップ清掃						○						○
給排水衛生設備保守点検及び清掃					○						○	
雨水ろ過設備					○						○	
浄化槽保守点検・清掃・定期検査	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
湯茶接遇等業務委託	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

植栽管理計画

当斎場は芝生地をはじめ多くの植栽がある斎場となっております。利用者様が穏やかに過ごせるよう、静謐で穏やかな景観を維持するとともに、四季折々の美しい風景を楽しめるように、季節感のある植栽管理を実施いたします。

芝生管理

初期の管理が中長期的な視点からも重要となることから、主に雑草対策に重点を置き管理いたします。また、芝生の最も成長する夏場は刈込頻度をそれ以外の時期よりも多く行うことで、密で平坦な美しい芝を維持してまいります。夏場は刈高を 25mm から 30mm に保つことで葉からの水分蒸散を少なくし、夏場の芝にかかるストレスを軽減するとともに灌水にかかる労力、水道使用量の節減にも配慮いたします。

項目	内容
刈り込み	分げつを促進し、芝生の密度を増加させることで、雑草の発芽を抑制いたします。また、サッチは丁寧に除去いたします。
施肥計画	早春の施肥を控え、雑草の栄養吸収を抑制して、繁茂をコントロールいたします。
植物生長調製剤の使用	雑草のホルモンバランスを調整し、雑草の伸びを抑制いたします。
散水	極力乾燥状態を維持して、雑草の生育を抑制いたします。
目土	必要以上の散布は嵩を上げてしまうため、年 1 回とし、必要以上に地盤が上がらないよう配慮いたします。

草花管理

春秋の剪定、適切な水やり、年 2 回の施肥を行いながら、枯れた茎や葉を取り除き、病虫害を定期的にチェックして予防いたします。また、必要に応じて分株や増殖を行い、健やかな成長を促すことで、美しい景観を維持してまいります。

低木管理

花芽をとらないよう花の特徴を理解し、刈込時期に注意して全体のラインを崩さないよう刈込みを実施することで、低木生垣群を美しく管理し、当斎場の厳粛さを演出いたします。

中高木管理

自然樹形に配慮し、枝抜き剪定を中心に景観に配慮しながら、樹木の健全な育成を維持してまいります。また、花芽をとらないよう花の特徴を理解し、剪定時期・方法に注意して剪定することで、樹形を保ち、美しい景観を創出いたします。さらに、強風時の樹木被害を軽減する予防伐採を実施いたします。

(様式 2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

植栽年間管理計画

工種	樹種	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
剪定 刈込	ケヤキ												
	ケヤキ株立												
	シマトネリコ株立												
	エノキ												
	エゴノキ												
	タブノキ												
	センペルセコイア												
	コブシ												
	オオシマザクラ												
	ブラシノキ												
	ユズリハ												
	タブノキ小												
	シマサルスベリ大												
	ソヨゴ												
	ソヨゴ株立												
	シマサルスベリ												
	シラカシ生垣												
	モッコク生垣												
	ヒラドツツジ												
	レンギョウ												
	ヤマブキ												
	アジサイ												
	ユキヤナギ												
	エニシダ												
	アベリア												
	マルバシャリンバイ												
	シルバープリペット												
	サツキツツジ												
植栽地除草地 / 被摘心摘花													
高麗芝 / 除草芝刈													

(様式 2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

イ 管理区域内の工作物等の維持管理計画

工作物等は建築物と同様に、日常清掃及び巡視点検の中で不具合箇所を発見次第、修繕を行い、長寿命化を図ってまいります。

年間維持管理計画

図面上において、管理区域内に工作物等を確認できませんでしたが、管理区域内に点在する附帯工作物についても、建築物と同等の基準で点検を実施することにより、第三者被害の防止および予防保全の観点から、潜在的な危険箇所を早期に特定し、改善いたします。

(様式 2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

ウ 適切かつ積極的な修繕の取組

施設の運営を安定させ、コストを最適化するために、設備の更新時期、残存寿命、故障履歴などのデータを活用し、修繕計画を作成することで、予算制約の中でも安定的な運営を実施してまいります。また、設備の寿命や更新時期に基づいた修繕計画を策定することにより、過剰な設備更新の抑制やライフサイクルコストを低減いたします。

LCCの可視化と実効性のある修繕計画の策定

指定管理業務開始時に、当斎場のライフサイクルコストを可視化し、中長期修繕計画を策定いたします。維持管理段階では、日常点検による状態把握と実稼働データを蓄積し、これらの情報を計画へ継続的に反映するとともに、修繕計画を定期的に見直し、実態に即した内容へ精緻化することで、安全性と快適性の向上、ならびに効率的な施設運用の実現を図ってまいります。

(様式 2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

〇〇との連携

小破修繕箇所や危険源の特定は主に日常清掃時や業務中に発見されることが多いため、
が湯茶清掃業務を実施する中で発見した不具合箇所をご報告いただき、技術管理職員が点検、修繕を実施いたします。

(様式2-13)

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

エ 維持管理において特に留意すべき事項や独創的な管理提案

これまでの指定管理業務において、要求水準を上回る維持管理を実施し、利用者サービスの向上、施設の長寿命化につなげており、今後も自主的な課題発見に努め、当斎場においても経費縮減や環境に配慮した維持管理を実施してまいります。

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

■ 特殊素材・意匠の維持管理

斎場特有の意匠性の高い内装材は、修繕時の部材選定を誤ると空間の統一性が損なわれ、厳粛な雰囲気に影響を及ぼすため、施工会社と連携し、竣工時の設計図書・仕様書に基づく正確な部材を使用いたします。また、不明確な場合は即時照会を行い、安易な代替品使用を避けることで、部分補修であっても違和感のない復元を実現し、施設価値と利用者の安心感を確保するとともに、永続的な維持を実現いたします。

■ グループ総力による BCP・災害対応

災害時に建物構造や設備系統を熟知していることは、復旧における大きな強みであり、施工会社と連携し、有事の際は優先的な人員配置や資材調達を実施いたします。また、全設備の復旧が困難な状況下でも、重要設備や式場が機能するために、どの回路を確保すべきかを即座に判断し、適切に処置いたします。これらの迷いのない初動と組織力により、混乱時においても事業の継続を図ってまいります。

■ 環境に留意した維持管理

近年、環境課題への取り組みは都市のブランド力となっており、貴市においては横浜スマートシティプロジェクト等の環境への取り組みが、国際会議で評価されております。また、平成 23 年には国から「環境未来都市」に選出されており、当団体では当斎場の施設維持管理においても、貴市の環境への取り組みを更に推進する一助となるよう、環境保全活動に最大限貢献いたします。

事業計画書

4 施設の維持管理

(2) 建築物、工作物の適正管理

建築物及び管理区域内の工作物等について、適正かつ利用者サービス向上のための具体的な管理方法を記載してください。

■ エコチューニング

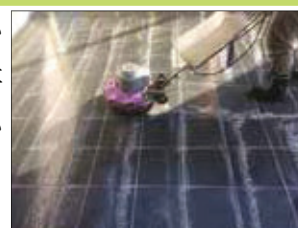
- ・ 構成企業 B は「エコチューニング事業者」として認定を受けており、技術管理責任者をはじめ、支店や本社の専門技術部が連携して当斎場のエネルギー使用状況を詳細に分析し、空調・照明・給湯等の運用改善を通じて、実現可能な削減対策も含め、効率的なエネルギー使用と温室効果ガス排出削減を図ってまいります。
- ・ これらの運用改善は、省エネ効果の向上だけでなく、空調の適正化による快適性の向上や、照度管理の最適化による安全性の確保など、利用者サービスの向上にも直結いたしますので、効果が見込まれる手法については、省エネ効果を数値化したうえで維持管理業務に組み込み、継続的に改善を図る体制を整えてまいります。
- ・ 支店・本社・現場が三位一体となって分析・改善を行う体制と、システムによる精緻なデータ管理を組み合わせることで、当斎場にかかる負荷を低減し、施設全体の健全性と長寿命化に寄与する実効性の高い維持管理を実現いたします。



エコチューニング
事業者認定書

■ アルカリイオン水による定期清掃

消臭・殺菌効果のあるアルカリイオン水による洗剤を使用しない床面洗浄を実施し、汚染水等による環境負荷及び転倒等の作業事故を防止し、美観および環境に配慮した定期清掃を実施してまいります。



アルカリイオン水による
定期清掃

事業計画書

4 施設の維持管理

(3) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、具体的な対策方法を記載してください。

ア 施設の安全対策

利用者様の安全を第一に、当団体及び[] 誘導担当企業様と場内の不審な点を早急に発見できる体制を構築し、東部斎場危機管理マニュアルやハザードマップを活用することで、職員への安全対策教育を徹底してまいります。

安全対策への取り組み

- ・利用者様に常に安心してご利用いただけることが、管理運営を実施するうえでの大前提であると認識しております。施設の安全対策については、今後も利用者様の安全確保を最優先とし、「危機管理マニュアル」に従い、事前対策を実施いたします。
- ・対応策を考えるうえで、ISO45001「労働安全衛生マネジメントシステム」のノウハウを活用し、現地にて「安全衛生推進者会議」を実施いたします。
- ・職員それぞれが危険要因に「気づく目」を養うべく安全に関する教育を実施し、利用者様がより安心して当斎場で過ごしていただけるよう、安全に関する資格の取得に努めてまいります。

事前の安全対応策と内容（「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

想定される事案	火災、不審者、感染症、食中毒、テロ行為
情報収集	・斎場長以下、職員のうち必ず1名以上の職員が定期的に敷地内を巡回している状況とし、危険要因の早期発見に努めてまいります。 ・監視カメラにより、事務所で場内、駐車場のモニタリングを実施いたします。
敷地内における対策	<日常的な安全点検> 1日2回以上の巡回や毎日の清掃における場内・駐車場チェックにより建築物・工作物の劣化や亀裂、枯枝等樹木からの落下物等の危険源を発見した場合は速やかに修繕又は撤去いたします。 <作業中の安全対策> ・利用者様への危険が伴う可能性のある管理業務(例:トイレ巡回清掃)については、利用者様の入れ替え時間帯に実施いたします。 ・利用者様に影響がある作業の場合は、速やかにホームページや掲示板で告知いたします。 ・安全確保のため、作業中はラバーコーンやロープ、サインを設置し立入禁止区域を設定いたします。 <駐車場及び近隣の安全対策> 午前10時・午後2時の計2回巡回いたします。

(様式 2-14)

事業計画書

4 施設の維持管理

(3) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、具体的な対策方法を記載してください。

連絡体制	事故・事件における「緊急連絡体制図」を作成いたします。 (連絡の手順：事故発生→発見者→斎場事務所→必要とされる連絡先) ・ 負傷者発生時、建物・設備損壊時等の連絡先⇒当団体、横浜市健康福祉局、鶴見警察署、生麦消防出張所、横浜市東部病院等 ・ ライフラインが切断された場合⇒NTT 東日本神奈川支店、水道鶴見神奈川営業所(当団体営業所)、東京電力、東京ガス、地域防災拠点生麦小学校 等
有資格者の配置	(1) 防火管理者：斎場長 (2) 生活資機材取扱リーダー：斎場長以下1名以上 (3) 救助資器材取扱リーダー：斎場長以下1名以上 (4) 普通救命講習修了者：全職員 (5) サービス介助士：1名以上
ハザードマップ・ヒヤリハット集	敷地内における危険箇所やその原因を把握し事故等を未然に防止するため、「危険源特定リスト」及び「ハザードマップ」、「ヒヤリハット集」を作成いたします。
研修・訓練	・ 事務所内研修を実施し、危機管理マニュアル、BCPに関する習熟度を向上いたします。 ・ 安全対策に関する資格の取得や講習の受講を奨励いたします。

(様式 2-14)

事業計画書

4 施設の維持管理

(3) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、具体的な対策方法を記載してください。

■ 無事故・無災害を達成する取組

- ・ 安全衛生管理方針書に基づき当斎場の「施設管理安全衛生管理基準」を定め、安全衛生管理の仕組みと実施すべき重要事項を理解し、無事故・無災害を達成いたします。
- ・ 詳細な作業計画については各業務ごとの業務計画書を作成し、保守点検を行う前に、作業手順、品質、安全管理に問題が無いか事前確認のうえ、作業を実施いたします。
- ・ 技術管理責任者は、朝のミーティング時に当日の作業について、職員に報告を行い、情報を共有いたします。

事業計画書

4 施設の維持管理

(3) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、具体的な対策方法を記載してください。

イ 施設の防犯対策

場内の職員における巡回はもとより、防犯カメラ設置や最新セキュリティシステムの導入、また地域との連携による防犯対策を実施しています。

防犯対策への取り組み

場内は職員の通常業務及び巡視点検の中で、場外については誘導員が注意を払い、防犯対策を実施いたします。また、営業時間外は機械警備による 365 日の警備体制を実施いたします。最新セキュリティシステムについては【P. 85「最新セキュリティシステムの導入」を参照】

事前の防犯対応策と内容（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

敷地内における対策	＜機械警備及び防犯カメラによる防犯対策＞ ・ 機械警備による 24 時間 365 日の警備体制を実施いたします。 ・ 「防犯カメラ設置」のサインを出入り口に表示し、不法侵入や不法行為を抑制いたします。
	＜臨時の防犯対策＞ 職員退社後の夜間において、いたずらや不審者の侵入等の可能性があることから、夜間警備員が屋外を含めた夜間巡回を実施いたします。（問題発生時は、応援警備員を追加で配置し、問題発生から 1 週間程度、集中して夜間巡回を実施いたします。）

事業計画書

4 施設の維持管理

(3) 施設の安全対策

施設の安全対策や防犯対策及び不法行為への対応策について、具体的な対策方法を記載してください。

不法行為対策への取り組み

斎場での不法行為は車上荒らし、落書き、置き引き等を想定しております。日常巡回や夜間巡回を実施し、不法行為を防止いたします。

事前の不法行為対応策（策定予定の「危機管理マニュアル」より一部抜粋）

情報収集	・ 不法占拠、落書き、不法投棄等が行われていないか、巡回において確認いたします。 ・ 鶴見警察署及び地元自治会、生麦小学校から犯罪情報を収集・共有し、場外の巡回等、地域の防犯対策防犯パトロールにも協力いたします。
敷地内における対策	<場内の盗難・置き引き対策> 場内の巡回により、常に職員の目がある状況を作り出し、盗難や置き引き等の犯罪を未然に防止いたします。 <違法駐車行為への対策> 満車時は前面道路の確認を行い、近隣有料駐車場の案内チラシを配布し、案内いたします。 <ホームページでの情報発信> 迷惑行為の防止及びルールの遵守を目的とした案内をホームページに掲載し、ご理解ご協力いただきます。 <拾得物の取り扱い> 現金・貴重品の落とし物を発見した場合、斎場事務所で3日間保管し、経過後は管轄の警察署に届け出を行い、貴市に報告いたします。 現金・貴重品以外の落とし物は、申し出者からお問い合わせがあるまで、日時・場所のタグを付けし、斎場事務所で適正に保管いたします。

(様式 2-15)

事業計画書

5 管理経費

(1) 収支計画

施設運営にかかる収支計画について具体的に記載してください。

ア 指定管理料の考え方

実績に近い収支計画書を作成し、計画通りに予算を執行することが、当斎場指定管理業務の確実な遂行及び当事業計画書での提案内容の確実な履行につながると考えております。当団体ではこの考え方を基に、指定管理業務を実施している横浜市■■■斎場の収支実績をベースに、火葬炉が 16 炉ある横浜市北部斎場を参考に取り入れ、変動項目の予測値、新規業務に関わる経費を考慮した 5 年間の収支計画書を作成し、提出しております。

収入計画について

新規施設の運用および当斎場に求められる期待を踏まえ、当団体に試算した使用件数に基づいて収入計画を立て、現在把握している数値を元に詳細な収支計画を策定し、収支予算書に計上しております。

火葬炉の売上予測

施設の火葬炉の利用料金収入は試算した当斎場の火葬件数を基に、北部斎場での市内市外等の使用比率を参考に算出し、計上しております。(千円以下切り捨て金額を表示)

種別	単価 (円)	令和 9 年度		令和 10 年度		令和 11 年度		令和 12 年度		令和 13 年度	
		件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)
市内	10 歳以上	12,000									
	10 歳未満	8,000									
	死胎児	2,400									
	人体の一部	2,400									
市外	10 歳以上	50,000									
	10 歳未満	34,000									
	死胎児	10,000									
	人体の一部	10,000									
合計											

休憩室の売上予測

施設の火葬炉の利用料金収入は試算した当斎場の火葬件数を基に、北部斎場での市内市外等の使用比率を参考に算出し、計上しております。(千円以下切り捨て金額を表示)

種別	単価 (円)	令和 9 年度		令和 10 年度		令和 11 年度		令和 12 年度		令和 13 年度	
		件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)
市内	5,000										
市外	7,500										
合計											

(様式 2-15)

事業計画書

5 管理経費

(1) 収支計画

施設運営にかかる収支計画について具体的に記載してください。

■ 葬祭ホール及び霊安室の売上予測について

北部斎場の葬祭ホール稼働率は100%に近く、当斎場においても100%稼働を目標に計上しております。霊安室も葬祭業者様のご要望が多いことから100%稼働を目標に計上しております。葬祭ホール及び霊安室の市内市外比率は北部斎場を参照し、設定しております。

葬祭ホールの売上予測

種別	単価 (円)	令和9年度		令和10年度		令和11年度		令和12年度		令和13年度	
		件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)
市内	葬祭ホールA	35,000									
	葬祭ホールB	35,000									
	葬祭小ホール	15,000									
市外	葬祭ホールA	52,500									
	葬祭ホールB	52,500									
	葬祭小ホール	22,500									
合計											

霊安室の売上予測（10室分をまとめて表示しております。）

種別	単価 (円)	令和9年度		令和10年度		令和11年度		令和12年度		令和13年度	
		件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)	件数 (件)	料金 (千円)
市内	3,500										
市外	10,000										
合計											

■ その他売上予測について

その他の収入については、北部斎場での令和6年度の売店売上金額と当団体で実施している指定管理施設の自動販売機売上を参考に計上しております。

種別	令和9年度 売上（千円）	令和10年度 売上（千円）	令和11年度 売上（千円）	令和12年度 売上（千円）	令和13年度 売上（千円）
売店					
自動販売機手数料					
合計					

事業計画書

5 管理経費

(1) 収支計画

施設運営にかかる収支計画について具体的に記載してください。

支出計画について

国の施策や法改正に基づく最低賃金、社会保険料、エネルギー資源に関わる電気料等、価格に変動が見込まれる変動項目と、コスト削減策による削減費、当団体が年度毎に提案している事業内容（5カ年計画）を反映した支出計画を作成しております。

給与賃金

厚生労働省の中央最低賃金審議会の答申において、令和7年度は物価上昇を踏まえ、最大64円の引き上げを取りまとめ、全国加重平均は1,121円となっており、神奈川県では神奈川地方最低賃金審議会において最低賃金を現行から63円引き上げ、1,225円となっております。政府の基本方針でも地方格差の是正、地方・中小企業が賃金引き上げが目標とされており、労働市場の逼迫、物価上昇への対応、全国加重平均1,500円を目指すという方向性からも、今後も最低賃金の上昇は大幅に増加すると考えております。このため、当団体では令和9年度上半期の最低賃金は1,288円、下半期は1,351円で積算しております。令和10年度以降は賃金水準スライドが適用されるため、人件費は令和9年度と同様の数値で計上しております。

水道料金

当斎場と火葬炉が16炉と同規模である横浜市北部斎場の令和6年度の水道料金を指標に、植栽管理にかかる灌水量を合計して、令和9年度の施設目標利用料金の対比値を掛けて算出しております。（収支予算計上額は月ごとに千円単位で丸めたものを算出し、年間金額を算出しておりますので、使用料金予測と収支計上額に少しの差が出ております。）

令和6年度北部斎場年間水道使用料金	4,208千円 (a)
植栽灌水年間使用料金	400千円 (b)

	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	令和13年度
施設目標利用料金					
令和9年度対比値					
東部斎場使用料金予測					
東部斎場収支予算計上額					

(様式 2-15)

事業計画書

5 管理経費

(1) 収支計画

施設運営にかかる収支計画について具体的に記載してください。

ガス料金

当斎場と火葬炉が 16 炉と同規模である横浜市北部斎場の令和 6 年度のガス料金を指標に、令和 9 年度の施設目標利用料金の対比值を掛けて算出しております。(収支予算計上額は月ごとに千円単位で丸めたものを算出し、年間金額を算出しておりますので、使用料金予測と収支計上額に少しの差が出ております。)

令和 6 年度北部斎場年間ガス使用料金	100,370 千円 (a)
---------------------	----------------

	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度	令和 13 年度
施設目標利用料金					
令和 9 年度対比值					
東部斎場使用料金予測					
東部斎場収支予算計上額					

電気料金

当斎場と火葬炉が 16 炉と同規模である横浜市北部斎場の令和 6 年度の電気料金を指標に、令和 9 年度の施設目標利用料金の対比值を掛けて算出しております。(収支予算計上額は月ごとに千円単位で丸めたものを算出し、年間金額を算出しておりますので、使用料金予測と収支計上額に少しの差が出ております。)

令和 6 年度北部斎場年間電気使用料金	73,689 千円 (a)
---------------------	---------------

	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度	令和 13 年度
施設目標利用料金					
令和 9 年度対比值					
東部斎場使用料金予測					
東部斎場収支予算計上額					

その他経費

通信費、消耗品、備品等のその他経費は当団体が指定管理を実施している横浜市■■■斎場の実績を参考に、新規立ち上げに必要となる消耗品、備品類等を計上しております。

事業計画書

5 管理経費

(1) 収支計画

施設運営にかかる収支計画について具体的に記載してください。

イ 利用料金収入増加への意欲

当斎場の機能を最大限に活用し、現在の課題である待機待ちの解消や他斎場のバックアップ体制の強化が、当団体に求められていることと認識しております。この認識をもとに、実行することで利用料金収入の増加につながると考え、適切な火葬件数の設定や、効率的な運営を行ってまいります。特に、待機時間の短縮と効率的な受け入れ体制を整えることが、収入増加に大きく貢献すると確信しております。

■ 目標利用料金収入額について

当斎場では、火葬炉 16 炉の運用に基づき、13,000 件を超える火葬件数を目指しております。同じ 16 炉を保有する国内斎場と比較して、最大の火葬件数を達成する事例となり、横浜市北部斎場が続いて多い数字となっております。これに対し、当団体では火葬設定件数の根拠や収入計画の根拠を明確にし、提案火葬件数設定を実現するためにさまざまな数的根拠に基づいて目標利用料金収入額を設定しております。また、当団体では大規模斎場でも高回転で事故・トラブルのない効率的・スムーズな運営が可能で、市内外の斎場でその運営実績がございます。（当団体で指定管理業務を実施している横浜市■■■斎場では 12 炉にもかかわらず、令和 7 年度火葬件数は約 12,000 件の見込みになっております。）火葬件数設定については【P. 103「火葬件数の算定根拠」を参照】、収入計画については【P. 165「収入計画について」を参照】

令和 5 年度他斎場（16 炉）の火葬実績

	横浜市北部斎場 (16 炉)	宇都宮市悠久の 丘斎場 (16 炉)	北九州市立西部 斎場 (16 炉)	千葉市斎場 (16 炉)	かわさき北部斎 苑 (16 炉)
火葬件数	約 12,500 件	約 6,500 件	約 7,000 件	約 11,000 件	約 7,500 件

■ 収入増加意欲を現実にする事業体組成

斎場運営や地域連携を担当する代表企業、火葬炉メーカーとして運用経験豊富な構成企業 A、そして当斎場の建設企業のグループ企業である構成企業 B と共同事業体を組成し、目標件数の達成に向けた強固な体制を構築しています。

当斎場の指定管理業務において利益が出た場合は、利用者サービスにつながる備品、消耗品購入に還元いたします。

■ 購入したい物品

- ・ 場内に植栽する花苗の追加購入
- ・ スウィングベット、絵本、色鉛筆、クレヨン等の貸出用品の追加購入
- ・ 指定管理開始後にご要望があった利用者サービスに使用する物品購入等

事業計画書

5 管理経費

(2) 施設の課題等に応じた費用配分

利用者サービスのための経費や修繕費への配分など具体的な方策について記載してください。

ア 効率的な運営に向けた取組

当団体が提案する目標を5ヵ年計画に落とし込み、各業務マニュアルや各点検表を使用し、確実に業務を遂行するとともに、職員のマルチスタッフ化を推進し、業務の効率化を図るとともに、統括担当者の配置、運営会議を実施することで、斎場長のフォローアップを行い、改善策を速やかに実行してまいります。

5ヵ年計画、各業務マニュアル、各点検表について

5ヵ年計画については【P. 135「5ヵ年計画について」を参照】

各業務マニュアルについては【P. 67「業務マニュアルの作成」を参照】

各点検表については【P. 147「日常点検の基本方針」を参照】【P. 149「火葬炉保守点検」を参照】

マルチスタッフの育成

代表企業及び構成企業Bの職員は受付業務、警備・誘導業務、設備点検業務、湯茶清掃業務のOJT研修を実施し、構成企業Aの職員は炉前業務、炉室業務、お別れ室・霊安室業務のOJTを実施することで、職員のマルチスタッフ化を促進し、業務効率を上げるとともに、ひとつの視点では発見することができない課題を抽出し、利用者サービス向上につなげてまいります。また、構成企業Bの技術管理責任者と構成企業の火葬業務統括責任者も相互にOJT研修を行うことで、設備の維持管理能力の向上を図ってまいります。

統括担当者について

- ・ 斎場長は5ヵ年計画を基に日々の業務を取りまとめ、統括担当者は現場巡回の中で日々の業務を確認しながら、斎場長とともに進捗確認を行ってまいります。この中で本社又は支店の技術管理職員やセキュリティ管理職員の対応が必要な場合は、応援派遣又は相談を行い、障害となっている課題に迅速に対応してまいります。
- ・ 収支計画外の5万円未満の修繕及び備品の購入決済は斎場長が行い、5万円以上の決済は統括担当者が行うことで、役割を明確化するとともに、適切な予算管理を実施し、アンケートでのご要望や職員が提案する利用者サービスを、迅速に運営に反映してまいります。
- ・ 地域との連携及び自主事業等については、指定管理経験が豊富な統括担当者が実施することにより、地域住民及び市民との連携を早期に実施してまいります。
- ・ 当団体で対応できないことや実施する業務に関して、貴市への相談がある場合は、統括担当者が窓口として対応することで、早期に実施の可否や業務内容の変更を判断し、斎場長に指示いたします。

事業計画書

5 管理経費

(2) 施設の課題等に応じた費用配分

利用者サービスのための経費や修繕費への配分など具体的な方策について記載してください。

運営会議について

- ・ 代表企業及び構成企業が実施する月 1 回の運営会議の中で、計画の進捗確認を行い、課題がある事項に関しては、各企業のノウハウを活用し、迅速に対応してまいります。
- ・ 決裁権を持つ各企業の代表者を委員長、副委員長に配置することで、運営会議の中で、課題に対する実施案を即時決裁し、業務の停滞を防止してまいります。

定例会について

- ・ 貴局との定例会において、各種報告書による進捗確認や課題について情報共有することで、目標が達成できているか確認を行うとともに、貴市からのアドバイスを業務に反映してまいります。
- ・ 貴局に利用者様からのクレーム及び改善策を報告することは当然のことですが、利用者様からのお褒めの言葉も共有することで、パートナーとして達成感を共有してまいります。

横浜市■■■斎場定例会の議題（一部抜粋）

月次の実績報告

当団体の勤務実績、火葬件数、休憩室使用件数、証明書発行件数を貴市に報告いたします。当団体で指定管理を実施している横浜市■■■斎場では、1 月現在目標火葬件数 11,500 件を上回る推移で稼働率が向上しております。



使用状況分析

火葬件数の前年度対比、時間帯別使用分析を行いながら、次年度の対応を検討しております。2 月までの前年度対比は 109%、時間帯別使用は 13 時が最も多くなっております。



火葬件数の前年度対比

時間帯別使用分析

(様式 2-16)

事業計画書

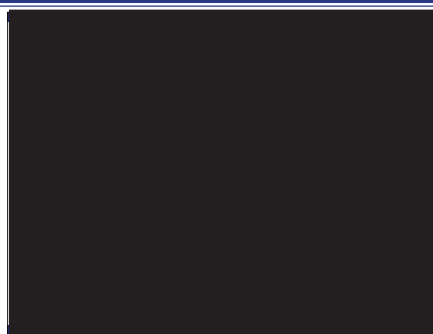
5 管理経費

(2) 施設の課題等に応じた費用配分

利用者サービスのための経費や修繕費への配分など具体的な方策について記載してください。

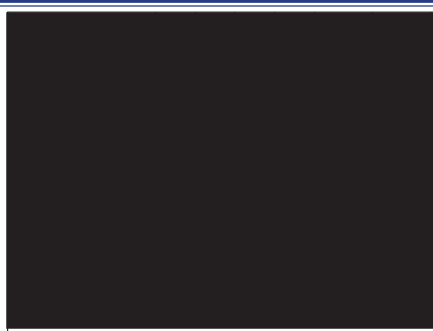
提案内容の分析

当団体では、横浜市■■■斎場において、火葬待ちを解消するために、会葬者なしの 15 時 30 分枠をあらたに実施しており、その有効性を分析し、来年度の運用に活かしております。2 か月の運用で 4 枠中平均 2 枠程度の利用状況となっており、需要があることを確認しております。



修繕リスト報告

斎場の指定管理業務では修繕費予算が設定しており、精算項目でもあるため、修繕内容と費用報告を行う中で、優先順位を定めて、修繕を実施しております。横浜市■■■斎場では修繕費予算は 700 万円の設定になっており、右図の通り、1 月現在 668 万円の修繕を実施し、計画的に進めていることができております。



事業計画書

5 管理経費

(2) 施設の課題等に応じた費用配分

利用者サービスのための経費や修繕費への配分など具体的な方策について記載してください。

イ 利用者サービスへの配分や修繕費への配分計画

利用者様のご負担を軽減するために、快適にお過ごしいただくための利用者サービスを積極的に実施してまいります。修繕計画については、利用者様の安全を第一に 400 万円の枠内に収まるように計画的に支出してまいります。

利用者サービスへの配分

利用者サービスの向上を目指し、スウィングベットや絵本、ひざ掛け等の貸出を提案しており、これらのサービスは収支予算に計上しておりますので早期に実施し、毎年増設してまいります。収益が出た場合は、さらに充実した利用者サービスを提供するために、一年草や宿根草の植え付け、利用者様からのご要望事項に活用いたします。(横浜市■■■斎場では、提案した利用者サービスを指定管理開始直後から実施しております。) **利用者サービスについては【P.110「ア 利用者へのサービス向上策」を参照】**



■■■■■■■■■■納骨堂でのユリの植栽(還元例)

修繕費への配分

修繕費は 400 万円と定められており、修繕が発生しない場合は、残額を貴市に返金する仕様となっております。そのため、継続的な運営及び利用者様の安全性を確保しながら修繕費の使用を最小限に抑え、返金できるように計画的に支出してまいります。修繕費が多く必要な場合には、400 万円の枠内で収まるよう、安全性を考慮しながら優先順位をつけて実施してまいります。技術管理職員で実施できる修繕に関しては、その場で修繕を実施し、修繕費を削減いたします。**技術管理職員の修繕については【P.146「技術管理職員による修繕」を参照】**

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

ア 全国の斎場管理運営実績

貴市での斎場の管理運用業務、公の墓地を含む指定管理業務で培った様々な管理運営ノウハウを当斎場の管理運営にも活用してまいります。

横浜市斎場の管理実績

当団体は横浜市において、■■■斎場の指定管理業務、他 2 件の斎場において炉前接客業務や火葬設備運転保守業務を現在実施しております。

(様式2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

(様式2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

神奈川県以外の斎場の PFI 及び指定管理実績

施設名	所在地	業務区分
	青森県	斎場 PFI 業務
	青森県	斎場 PFI 業務
	岩手県	斎場 PFI 業務
	栃木県	斎場 PFI 業務
	埼玉県	斎場 PFI 業務
	富山県	斎場 PFI 業務
	岐阜県	斎場 PFI 業務
	滋賀県	斎場 PFI 業務
	奈良県	斎場 PFI 業務
	奈良県	斎場 PFI 業務
	広島県	斎場 PFI 業務
	静岡県	斎場 PFI 業務
	静岡県	斎場 PFI 業務
	山口県	斎場 PFI 業務
	北海道	斎場指定管理業務
	福島県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	茨城県	斎場指定管理業務
	栃木県	斎場指定管理業務
	栃木県	斎場指定管理業務
	栃木県	斎場指定管理業務
	栃木県	斎場指定管理業務
	栃木県	斎場指定管理業務
	埼玉県	斎場指定管理業務
	埼玉県	斎場指定管理業務
	千葉県	斎場指定管理業務

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

施設名	所在地	業務区分
	新潟県	斎場指定管理業務
	新潟県	斎場指定管理業務
	新潟県	斎場指定管理業務
	山梨県	斎場指定管理業務
	山梨県	斎場指定管理業務
	長野県	斎場指定管理業務
	長野県	斎場指定管理業務
	長野県	斎場指定管理業務
	静岡県	斎場指定管理業務
	滋賀県	斎場指定管理業務
	滋賀県	斎場指定管理業務
	京都府	斎場指定管理業務
	大阪府	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	兵庫県	斎場指定管理業務
	鳥取県	斎場指定管理業務
	岡山県	斎場指定管理業務
	岡山県	斎場指定管理業務
	広島県	斎場指定管理業務
	広島県	斎場指定管理業務
	広島県	斎場指定管理業務
	広島県	斎場指定管理業務
	広島県	斎場指定管理業務

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

施設名	所在地	業務区分
	安芸高田市	斎場指定管理業務
	山陽小野田市	斎場指定管理業務
	小松島市	斎場指定管理業務
	さぬき市	斎場指定管理業務
	高松市	斎場指定管理業務
	綾川町	斎場指定管理業務
	八幡浜市	斎場指定管理業務
	須崎市	斎場指定管理業務
	山鹿市	斎場指定管理業務
	熊本市	斎場指定管理業務
	横浜市	斎場指定管理業務
	瀬戸内市	斎場指定管理業務
	千葉県	斎場指定管理業務
	新潟県	斎場指定管理業務

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

■ 斎場の管理実績

施設名	所在地	業務区分
	宮城県	火葬業務
	宮城県	火葬業務
	福島県	火葬業務
	福島県	火葬業務
	福島県	火葬炉運転
	茨城県	火葬業務
	茨城県	火葬業務
	茨城県	火葬業務
	茨城県	火葬業務
	茨城県	火葬業務
	茨城県	火葬業務
	茨城県	火葬業務
	栃木県	火葬・受付業務
	群馬県	火葬業務
	群馬県	火葬業務
	埼玉県	火葬業務
	埼玉県	火葬業務
	埼玉県	火葬・受付業務
	埼玉県	火葬・湯茶業務
	千葉県	火葬業務
	千葉県	火葬業務
	千葉県	火葬業務
	千葉県	火葬業務
	千葉県	火葬業務
	東京都	火葬業務
	神奈川県	火葬業務
	神奈川県	火葬業務
	神奈川県	火葬業務
	神奈川県	火葬炉運転
	富山県	火葬業務
	富山県	火葬業務
	富山県	管理業務

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

施設名	所在地	業務区分
	富山県	火葬業務
	富山県	火葬業務
	富山県	火葬業務
	富山県	火葬業務
	富山県	火葬業務
	富山県	火葬業務
	石川県	火葬業務
	石川県	火葬業務
	石川県	火葬業務
	石川県	火葬業務
	石川県	火葬業務
	石川県	火葬炉運転
	福井県	火葬業務
	福井県	火葬業務
	福井県	火葬業務
	福井県	管理業務
	山梨県	火葬業務
	山梨県	火葬業務
	山梨県	火葬業務
	山梨県	火葬業務
	長野県	火葬業務
	長野県	火葬業務
	長野県	火葬業務
	長野県	火葬業務
	岐阜県	火葬業務
	岐阜県	火葬業務
	岐阜県	火葬業務
	岐阜県	火葬業務
	岐阜県	火葬業務
	静岡県	火葬業務
	静岡県	火葬業務

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

施設名	所在地	業務区分
	静岡県	火葬業務
	静岡県	火葬・受付業務
	静岡県	火葬業務
	静岡県	火葬業務
	静岡県	火葬・受付業務
	愛知県	火葬業務
	愛知県	火葬業務
	愛知県	火葬業務
	愛知県	火葬業務
	愛知県	火葬業務
	愛知県	管理業務
	愛知県	管理業務
	愛知県	火葬業務
	愛知県	火葬業務
	滋賀県	火葬業務
	京都府	設備管理・受付・告別
	京都府	火葬業務
	京都府	火葬業務
	京都府	火葬業務
	大阪府	火葬業務
	大阪府	管理業務
	大阪府	火葬業務
	兵庫県	火葬業務
	兵庫県	火葬業務
	兵庫県	火葬業務
	兵庫県	火葬業務
	兵庫県	火葬業務
	兵庫県	火葬・受付業務
	兵庫県	火葬業務
	奈良県	火葬業務
	奈良県	火葬業務
	奈良県	火葬業務

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績		
施設等の管理運営実績について記載してください。		
施設名	所在地	業務区分
	和歌山県	火葬業務
	島根県	火葬業務
	島根県	火葬業務
	島根県	火葬業務
	岡山県	火葬業務
	岡山県	火葬業務
	岡山県	火葬業務
	広島県	火葬業務
	広島県	火葬業務
	広島県	火葬業務
	広島県	火葬業務
	広島県	火葬業務
	広島県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	山口県	火葬業務
	徳島県	火葬業務
	徳島県	火葬業務
	徳島県	火葬業務
	徳島県	火葬業務

(様式 2-17)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理運営実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

施設名	所在地	業務区分
	徳島県	火葬業務
	徳島県	火葬業務
	香川県	火葬業務
	香川県	火葬業務
	香川県	火葬業務
	香川県	火葬業務
	香川県	火葬業務
	香川県	火葬業務
	香川県	火葬業務
	愛媛県	火葬業務
	愛媛県	火葬業務
	愛媛県	火葬業務
	愛媛県	火葬業務
	高知県	火葬業務
	高知県	火葬業務
	福岡県	設備管理・火葬業務
	福岡県	火葬業務
	熊本県	火葬業務
	熊本県	火葬業務
	熊本県	火葬業務
	熊本県	火葬業務
	大分県	火葬業務
	宮崎県	火葬業務
	鹿児島県	火葬業務
	鹿児島県	火葬業務
	沖縄県	火葬業務
	群馬県	火葬業務
	大阪府	火葬業務
	京都府	火葬業務
	愛媛県	火葬業務
	千葉県	火葬業務

(様式2-18)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

(様式 2-18)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理実績

施設等の管理運営実績について記載してください。



(様式 2-18)

事業計画書

6 加点項目

(1) 施設等の管理実績

施設等の管理運営実績について記載してください。

(様式 2-19)

事業計画書

6 加点項目

(2) 自主事業の実施

自主事業の取組計画について記載してください。

自動販売機等の自主事業での収益は、斎場らしい講座を実施することで地域住民や利用者様に還元するとともに、更なるサービス充実のため、植栽や備品等の購入に充ててまいります。講座を実施の際は地元のネットワークを広く活用し、市内在住の講師に活躍していただいております。

講座の実施

斎場利用者様の多くは、故人に会うために墓園に訪れる機会が多くなるとともに、自身の今後について考えるきっかけになることがありますので、これらの一助になるような講座・ボランティア活動の場を休場日に提供してまいります。

政策 4



講座内容

実施月	事業名称	実施内容	参考写真
4月～3月	植栽ボランティア	造園の専門家による年2回の花植を実施する植栽ボランティアを募集し、実施いたします。	
6月	アロマテラピー	植物由来のエッセンシャルオイルを自身の好みに配合し、健康や美容に役立てます。	
8月	自分らしい終活を考える	昨今、世間に浸透してきているエンディングノートを参加者に配布し、書き方はもちろん、自分らしく、今をよりよく生きるための活動に繋げる講座を実施します。	
9月	パパママ応援講座救命救急	緊急時の対処方法や災害時の備え、自助・共助の大切さを学びます。	

事業計画書

6 加点項目

(2) 自主事業の実施

自主事業の取組計画について記載してください。

10 月	介護施設の選び方	高齢者施設の種類や費用等についての講義を行い、探し方の手順や条件選びのポイント等、将来について考えるきっかけを提供します。	
12 月	お供え用フラワーアレンジメント教室	故人のためにお供えするフラワーアレンジメント作り教室を行います。お彼岸やお盆等その季節の花を使うことで何度参加しても楽しめます。	

齋場にあった景観の向上

当齋場は一年草や宿根草等の草花が少なく、冬場は特に寂しさを感じさせます。植栽ボランティアの方々とともに、夏季はユリ、冬季はアイスチューリップを植えることで静謐な空間を崩さずに、景観の向上を図ってまいります。咲き終わった球根は丁寧に処理を行い、市民の方に配布し、花植活動につなげてまいります。また、中庭には■■■■■■■■■■納骨堂で実施しているわらぼっち等を設置し、心やすまる空間を演出いたします。

政策 31



■■■■■■■■■■納骨堂の中庭でのわらぼっち



■■■■■■■■■■納骨堂でのアイスチューリップ



■■■■■■■■■■納骨堂での球根配布

