

## VI 事業計画書（簡易版）

### 1 経営計画

#### (1) 経営における理念

##### ア 斎場を巡るニーズの変化

斎場の需要は、高齢者数の増加と高齢化率の進展により、今後ますます高くなる見込みであります。一方で、人口構造や社会環境、市民の価値観の変化により、斎場をめぐるニーズは大きく変化しています。

##### イ 松戸市の葬祭ニーズの特徴

松戸市には、合理的・都会的な価値観を持つ人が多い一方で、古くからの住民も多く、地域独自の風習も根強く残っています。当施設の運営にあたっては、松戸市のこのような地域特性も踏まえてサービス提供を行っていく必要があります。

##### ウ 松戸葬祭業協同組合の考え方

当協同組合は、松戸市を基盤とした葬祭業者が一つの組織を形成し、利用者へのきめ細かいサービスの提供と地域社会への貢献を目指すとともに、組合員の経営基盤の強化に結び付けるために設立しました。

##### エ 当施設の経営理念

当協同組合は、施設の設置目的や組合の理念を踏まえ、「葬祭に対する地元住民の多様なニーズに素早く対応するとともに、慣習に配慮しながら運営することで地域社会に貢献する。」という経営理念で管理運営を行ってまいりました。その結果、管理運営体制も整備され、質の高いサービスを安定して提供することにより、利用者から高い評価を頂いております。

#### (2) 経営方針

経営方針は、当協同組合の管理運営の基本的な考え方ですが、絵に描いた餅とならぬよう具体的な施策とリンクさせます。具体的には、施策の履行を徹底するため、施策の項目ごとに担当者と期限を割り当て、権限と責任を明確にした実行計画書を作成します。

当施設の経営理念を実現するため、次のとおり5つの経営方針を掲げて管理運営を行います。

##### ア 5つの経営方針

###### (7) 公益性の確保

松戸市民の生活文化の向上と福祉の増進を図るため、市民に対して公平・平等に、きめ細かいサービスを提供します。

###### (4) 地域に密着したサービス提供

当協同組合は、地域に密着したサービスの提供を強みとしています。この強みを十分に生かすため、「市民向け葬祭講座の開催」や「市内葬祭業者の紹介」といった取組を実施します。

#### (ウ) サービス向上

次期指定期間では、高齢者や障害者も利用しやすい、市民の負担を軽減できる施設に焦点を当てた改善を行い、誰もが使いやすい施設を目指します。

#### (I) 効率的運用

施設の利用ルールを周知・徹底させることにより効果的・効率的な運営を行い、サービスの質の向上を図ります。また、エネルギー管理の見える化により光熱水費の削減に努めます。

#### (オ) 適正な維持管理

当施設は、館内各所で施設の老朽化が進んでいるため、不具合箇所を確実に把握し、市と共有することで計画的な修繕ができるようにします。

### イ 実行計画の作成

5つの経営方針に基づく施策を中心に、仕様書及び当事業計画書に記載した取組を抜き出して実行計画を作成し、計画の進捗状況を管理します。

#### (3) 北山会館の管理運営を希望する理由

「葬儀運営のプロ集団で葬祭業務に関して迅速かつ柔軟な対応が可能」「地域の葬儀を熟知し、市民のニーズに沿った対応が可能」「これまで16年間にわたり維持・管理を行っており、施設の特徴や課題を十分に把握しているため適切な対応が可能」など、当協同組合の強みを生かして経営理念を実現することにより、市民が安心して利用することができるようにするため、当施設の管理運営を希望しました。

## 2 運営計画

### (1) 職員体制

#### ア 人員確保の考え方

#### (7) 館長

葬祭業者との調整、クレーム等の対応、市との調整などの渉外業務を行うとともに、十数人の組織をまとめ、当協同組合とも連携を図りながら管理運営目標を達成する高度なマネジメント能力を有する職員を配置します。

#### (4) 副館長

専門的知識を持ち、館長を補佐できる能力を有するとともに、館長不在時には意思決定を代行できる十分な判断能力を持ち、本市の葬儀慣習にも精通した人材を配置します。

### イ 職員配置計画

館長・副館長（維持管理業務責任者兼務）・受付業務責任者は、正規職員を配置します。維持管理業務は、専門の業者に委託し、副館長

が履行状況を点検します。受付業務は、臨時職員 2～3 名（5 名で交替勤務）を配置し、必要に応じて駐車場整理、式場・館内の巡回業務も担当します。夜間・友引の日（休館日）は、受付業務担当者を常時 2 名（4 名で交替勤務）となるように配置します。

#### ウ 雇用条件

労働時間については、週 40 時間勤務で週休 2 日制を基本とします。

1 か月の勤務日数は、毎月同様の日数とするため、1 か月単位の変形労働時間制を採用します。

#### エ 研修体制

施設の特性を踏まえながら、職員一人ひとりが適切に業務に対応できるようにするため、「新人研修」「接遇研修」「個人情報保護研修」「人権研修」「緊急時対応研修」「防災訓練」「救命講習」などの研修を実施します。

### 3 管理基準の提案

#### (1) 北山会館の運営

##### ア 施設等貸出業務の考え方

市民が快適に利用することができるよう、次のような点に留意して貸出業務を行います。

##### (7) 公平・平等な利用機会の提供

- a 火葬件数の増により火葬の待機日数の長期化が予想されることから、市民が公平・平等に火葬場を利用できるようにするため、火葬実施件数の増について提案します。
- b 遺体安置室が予約の重複で利用できないケースが増えていること、葬儀形式の多様化により直葬が増えているが当施設にはお別れをする部屋（場所）がないことから、「遺体安置室兼お別れ室」の新設を提案します。
- c 待合室及び遺体安置室等の予約は、公平性を保つため、先着順での受付を徹底します。
- d 葬祭業者との懇談会を開催し、当施設の利用ルールを説明します。

##### (イ) 誰もが利用しやすい施設環境の改善

- a 駐車場の会館側入口は、雨が降ったときに水溜りが発生して通りにくくなることから、入口の段差の解消と併せて舗装を整備し、車いす利用者も通りやすくなるように改善します。
- b 駐車場のベンチにカーポートのような雨除けになる物を設置します。
- c 収骨室前や北山市民会館のエレベーターホール前の待機場所にベンチを増設します。

d 北山市民会館の待合室と男子トイレに杖置きを設置します。

e 導師前机を第1式場と第2式場に設置します。

**(ウ) 利用者の立場に立った情報提供**

a 葬儀の流れや施設の利用方法などを理解していただくことを目的として市民向け葬祭講座を開催します。

b 斎場ホームページのバナー広告を市内業者に広くアピールして増設を図ります。

**(イ) 利用相談への丁寧な対応**

市民や葬祭業者からの各種相談について、丁寧な対応ができるようにします。

**(オ) 利用者ニーズの把握と反映**

利用者が満足できるような管理運営を行うため、投函箱を待合室に設置するとともに、葬祭業者との懇談会などで利用者ニーズの収集に努めます。

収集した意見・要望のうち、すぐに対応できるものは、直ちに改善・反映してサービスの向上に努めます。しかし、設備・備品の更新など特に重要な事項については、当協同組合の理事会に諮り、市担当課とも協議しながら対応します。

**(カ) 職員間の情報共有の徹底**

ホワイトボード、引継帳、日報、ミーティング、事務所内回覧などで職員間の情報共有を徹底し、利用者に不便をおかけしないようにします。

**(キ) 名前ミスの防止**

申請書等の名前は、必ず2人以上でチェックしてミスの防止に努めます。

**(ク) 新型コロナウイルスへの対応**

当施設では、新型コロナウイルス感染症の発生状況等に鑑み、火葬の取扱方法を定めるとともに、斎場施設の使用制限等を行っており、葬祭業者あてに通知文書をファクス送信し、斎場施設の適切な利用、感染の防止及びプライバシーの確保に努めています。

a 新型コロナウイルスにより亡くなられた方の火葬については、火葬時間は時間外の5時火葬、ご遺体は非透過性納体袋に収容・密封・消毒して棺に入れ、棺を密封（目張り）して搬送、親族の立会いは5名以内としています。

b 斎場施設の使用制限等（一般の火葬等）については、来場者は最小限とし、濃厚接触者・発熱・体調の優れない方の来場は控えるとともに、来場の際はマスクの着用と手指の消毒をしていただきます。また、式場や待合室の使用については、3密を避けるため、定員の半数程度に制限、着座の間隔の確保、換気の徹底をするとともに、食事の際は、対面で着座しないこととし、大皿の

料理やお酌は避けていただきます。

#### イ 苦情処理の考え方

標準的な対応手順をマニュアルに明記するとともに、毎年度実施する接遇研修で対応について訓練します。

#### ウ 緊急時の考え方

事故や災害、犯罪等のリスクに備え、マニュアルの整備、緊急連絡体制の構築、備品の整備（AED、消火器、汚物処理キット、救急箱、ショベルなど）をするとともに、防災訓練、救急救命講習などを実施します。

また、事故や災害等の緊急事態が発生した場合は、館長の指示のもとで一次対応を行うとともに、必要に応じて組合本部や関係機関に応援を要請し、市には適宜報告します。

### (2) 北山会館の施設・設備管理

#### ア 施設、設備の保守点検の考え方

当施設は、開館から48年が経過し、老朽化により館内各所に不具合が発生していますので、当施設の現状を踏まえ、維持管理の目的を達成するため、不具合箇所を落とし込んだ不具合 Map を作成し、問題箇所の早期発見に努めるとともに、修繕必要箇所一覧表を作成し、市に提出します。

#### イ 付帯設備・備品の維持管理の考え方

付帯設備は、安全管理巡回点検チェックリストに基づき、外観目視点検を実施します。備品は、備品一覧表に基づき年1回の棚卸を行い、在庫の有無や損傷の有無を確認します。

#### ウ 清掃、警備、防災、その他業務の考え方

清掃は、厳粛な施設のイメージを壊すことがないようにするため、清潔で安定した品質の確保に努めるとともに、利用者の邪魔にならないように十分に配慮します。

館内の警備は、安全管理巡回点検チェックリストに従い、1日3回（日中2回、夜間1回）、館内を巡回点検します。夜間担当職員の退館後は、機械警備に移行します。

式場での宿泊については、当施設は当直者の待機場所がなく、21時以降は職員が不在となり、指定管理者として安全管理上の問題があるため、宿泊制度の廃止について提案します。

駐車場管理は、繁忙時に職員2名を配置し、会葬者の車両等のスムーズな誘導に努めます。

#### エ マニュアル化の考え方

当施設では、各種マニュアルを整備し、業務の標準化と品質向上を図っています。次期指定期間においては、業務マニュアル、接遇マニュアル、個人情報保護マニュアル、人権マニュアル、緊急時対応マニュアル等については、既存のマニュアルを随時更新するほか、松戸市

齋場の使用に関するQ&Aは、どの職員が対応しても質の高いサービスを提供できるように内容の充実を図ります。

### (3) 個人情報保護の考え方

#### ア 個人情報保護についての考え方

松戸市個人情報保護条例に基づき、当施設の個人情報保護規程を制定し、個人情報の取扱方針を明確にします。また、個人情報保護マニュアルを作成し、個人情報を取り扱う際の注意事項を定めます。

#### イ 個人情報保護のための具体的な対策

館長を個人情報保護責任者とし、個人情報保護マニュアルを整備するとともに、全職員を対象として研修を実施し、個人情報漏えい防止策を徹底します。事故発生時の対応は、あらかじめ作成した手順に従い、館長の指揮により対応します。

### (4) 法令等の遵守について

#### ア 法令遵守の基本的考え方

各種マニュアルを整備し、職員の行動や管理運営の基準を明確にするとともに、日常業務で問題が発生した場合は、ミーティング等で協議し、法令遵守の考え方に基づく適切な対応であったかどうか、職員間で常に話し合いを行います。

#### イ 研修に関して

法令遵守の中で重要なテーマである人権研修と個人情報保護研修を毎年度実施します。

#### ウ 女性の登用

男女雇用機会均等法の趣旨を踏まえ、女性を積極的に雇用して配置するとともに、適任者がいる場合は、正規職員や管理職として登用します。

#### エ 公金の取扱い

公金の取扱いについては、業務牽制機能を十分に働かせることにより法令遵守を徹底します。

## 4 業務引継ぎの考え方

当協同組合は、2期目から4期目にかけて各種マニュアルやチェックリスト、各種書式を整備するなど、業務の標準化に取り組んでまいりましたので、円滑な業務引継ぎを行うことが可能であり、各種マニュアルやチェックリストを活用して円滑に業務引継ぎを行います。