

I 事業計画書

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、人口の増と高齢化の進展により、今後ますます増加す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

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

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、市民が必要なときに、公平・平等にサービスを享受できるようにします。

(1) 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、「市民向けの葬祭講座の開催」、「葬祭ニーズ対応マニュアルの整備」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、施設への誘導や施設内の案内に焦点を当てたサービスの改善を行い、より使いやすい施設を目指します。

(エ) 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、人員配置の効率化と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費を削減します。

(オ) 適正な維持管理

館内各所で施設の老朽化が進む当施設の不具合箇所を確実に把握し、市と共有することにより、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

「葬儀のプロ集団で葬祭業務に関して豊富なノウハウを持つ」、「地域のニーズや風習を十分に把握している」、「これまで12年間の運営で施設の問題や課題を十分に把握している」などの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。

(1) 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、本市の葬祭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 日制を原則とします。1 か月の勤務日数は、毎月同様の日数となるため、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

市民が快適に施設を利用することができるよう、サービスを工夫しながら貸出業務を行います。

(7) 公平・平等な利用機会提供のための工夫

火葬場の市外利用者の上限を設定することについて市と協議します。

式場及び待合室等の予約は、公平性を保つため、先着順での受付を徹底します。

葬祭業者との懇談会を年 1 回開催し、利用ルールの厳守を徹底します。

(イ) わかりやすい利用案内のための工夫

斎場入口前の電柱に案内板を設置します。

駐車場の導線を明確にし、駐車場内の混雑を防止します。

市民会館入口と各部屋に館内の見取り図を設置します。また、渡り廊下の階段下入口に大型案内板を設置します。

葬祭関連業者からもホームページのバナー広告主を募ります。

(ウ) 利用者の立場に立った情報提供

市民向けに葬祭講座を開催します。

業者だけでなく葬家にも分かりやすいパンフレットを作成します。

(エ) 利用相談への丁寧な対応

市民や葬祭業者からの利用相談について、相談の内容に応じて丁寧に対応します。

(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、アンケート箱を休憩室や待合室に設置したり、葬祭業者にもアンケートを実施して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

に改善・反映できるものは、すぐに対応します。

(カ) 職員間の情報共有の徹底

ホワイトボードや引継帳、日報、ミーティングで全職員・シフト間の情報共有を徹底し、利用者にご不便をおかけしないようにします。

(キ) 名前ミスの防止

2人以上でチェックすることにより、名前ミスが絶対発生しないようにします。

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）を行うとともに、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、築40年以上経過し、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さぬよう、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。

駐車場管理は、繁忙時に職員2名を配置し、適切な誘導に努めます。

エ マニュアル化の考え方

当施設では、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」については、既存のマニュアルを随時更新するほか、改葬遺骨や分骨などイレギュラーな葬儀にも、きめ細かく対応できるようにするため、「葬祭ニーズ対応マニュアル」を新たに作成します。

(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、毎年度全職員を対象に研修を実施し、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、あらかじめ決めておいた手順に従い、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について

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を常に検証します。

イ 研修について

法令遵守の中で大きなテーマである個人情報保護研修と人権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

業務牽制機能を十分に働かせることにより、公金の取扱いにおいて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・3期目におい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引継ぎを行います。