

区民斎場指定管理者事業計画書

(運営にあたっての基本方針及び事業計画)

申込年月日：令和2年8月13日

施設名	世田谷区立区民斎場（みどり会館）	
団体名	株式会社JA東京中央セレモニーセンター	
代表者名	代表取締役 丹野 浩成	設立年月日：平成12年10月
団体所在地	東京都世田谷区北烏山3-5-6	
電話番号	03-5315-1717	FAX番号：03-5315-2010

現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日
世田谷区立区民斎場みどり会館	世田谷区北烏山5-1-5	平成18年04月
永福寺檀信徒会館	杉並区永福1-25-24	平成04年02月
清見寺光雲閣	杉並区梅里2-11-17	平成05年07月
ラビスホール池上	大田区中央8-1-1	平成18年07月
ものしり畑 成田東店	杉並区成田東5-18-1	平成21年02月
ラビス烏山店	世田谷区北烏山3-5-6	平成21年12月
烏山念仏堂	世田谷区南烏山2-23-16	平成21年12月
JA会館リアン	世田谷区南烏山6-28-1	平成22年04月
萬福寺梶原殿	大田区南馬込1-48-2	平成24年10月
JA東京中央 リハビリデイサービス	世田谷区北烏山3-5-5	平成29年03月

世田谷区立区民斎場事業計画

別紙

計画書名	区民斎場指定管理者事業計画書 (運営にあたっての基本方針及び事業計画)	
団体名	株式会社 J A 東京中央セレモニーセンター	
	項 目	頁
1	区民斎場の管理運営を行うにあたっての基本方針……………	1
2	団体……………	6
2 (1)	指定管理者申請の理由	6
2 (2)	地方自治体における公的事業への考え方	6
2 (3)	その他・特記事項	7
3	施設等の管理実績……………	8
4	運営管理体制……………	9
4 (1)	運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織	9
4 (2)	利用者の多様性を尊重し対応できる組織体制	10
4 (3)	危機管理体制	11
4 (4)	組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス等について	20
4 (5)	施設の平等利用の確保	23
4 (6)	地域との交流や貢献	24
4 (7)	施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取り組み	26
4 (8)	セルフモニタリング	26
4 (9)	第三者評価体制	33
5	個人情報の保護……………	34
5 (1)	個人情報保護に関する考え方	34
5 (2)	個人情報管理規程の有無	36
5 (3)	個人情報保護の方策	36
6	雇用・研修計画……………	40
6 (1)	雇用の形態、勤務形態等について	40
6 (2)	区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方	40
6 (3)	給与・賃金・社会保険	41
6 (4)	研修・人材育成に関する考え方	41
6 (5)	研修計画	43
6 (6)	研修の内容・効果	45
7	利用料金……………	48
7 (1)	利用料金について	48
7 (2)	利用料金の計算基礎・考え方	48
7 (3)	金銭管理・責任体制	49
8	収支計画……………	50

8 (1)	収支計画書	50
8 (2)	管理コスト削減の計画と実施方法など	50
8 (3)	収支計画のうち利益（損失）の取り扱い	51
8 (4)	その他特記事項	52
9	施設事業計画.....	53
9 (1)	従業者の配置（人数・期間・勤務形態など）	53
9 (2)	施設及び附帯設備の維持管理	54
9 (3)	サービス向上の方策・利用者促進の方策	62
9 (4)	苦情処理の体制	64
10	その他特記すべき事項.....	68

1 区民斎場の管理運営を行うにあたっての基本方針について

私たちは、今回の指定管理期間内において確かな実績を積み上げていくため、区民斎場における管理運營業務全般を通じた総合的な基本方針として、以下の3つの方針をもって臨みたいと考えています。

1 公の施設としての平等かつ公平な管理運営

2 ご遺族・葬儀事業者への高品質なサービスの提供

3 法令遵守を含む私たちの4つのポリシーの励行

■ 公の施設としての平等かつ公平な管理運営

私たちは、公の施設として利用者であるすべての世田谷区民等に対して平等に門戸を開き、特定宗教・宗派にとらわれない対応を行うなど、平等かつ公平な管理運営を行います。また、ご遺族や葬儀事業者に対しても、特定の方々へのみ有利もしくは不当な差別的取り扱いを行わないよう公平な対応を行います。

そのため、私たちは、平等かつ公平な管理運営を担保するため、明確なルール・マニュアルの再整備に努めるとともに、それらの規定類に基づき社員教育を徹底します。

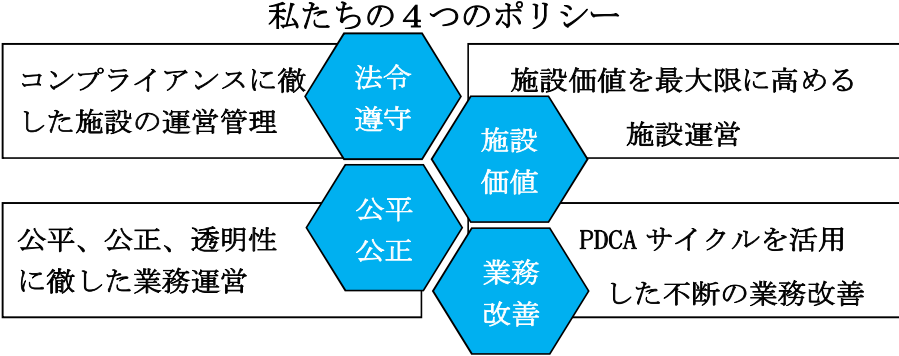
■ ご遺族・葬儀事業者への高品質なサービス提供

私たちは、本施設が故人を厳粛にお送りする場であるとともに、ご遺族が最後のお別れをする決定的な役割を果たす場であると考えております。

そのため、私たちは、本施設の役割を十分に認識し、丁寧かつご遺族の心に寄り添った接遇対応に努めます。また、施設については、入念な清掃による清潔な環境の維持に努めるとともに、ご利用者のアンケート調査などを踏まえて、施設の快適性・利便性を高めるなどサービスの提供に取り組みます。加えて、葬儀事業者は、私たちの大切なお客様であるとの認識に立ち、葬儀事業者から寄せられる要望に誠実に対応します。

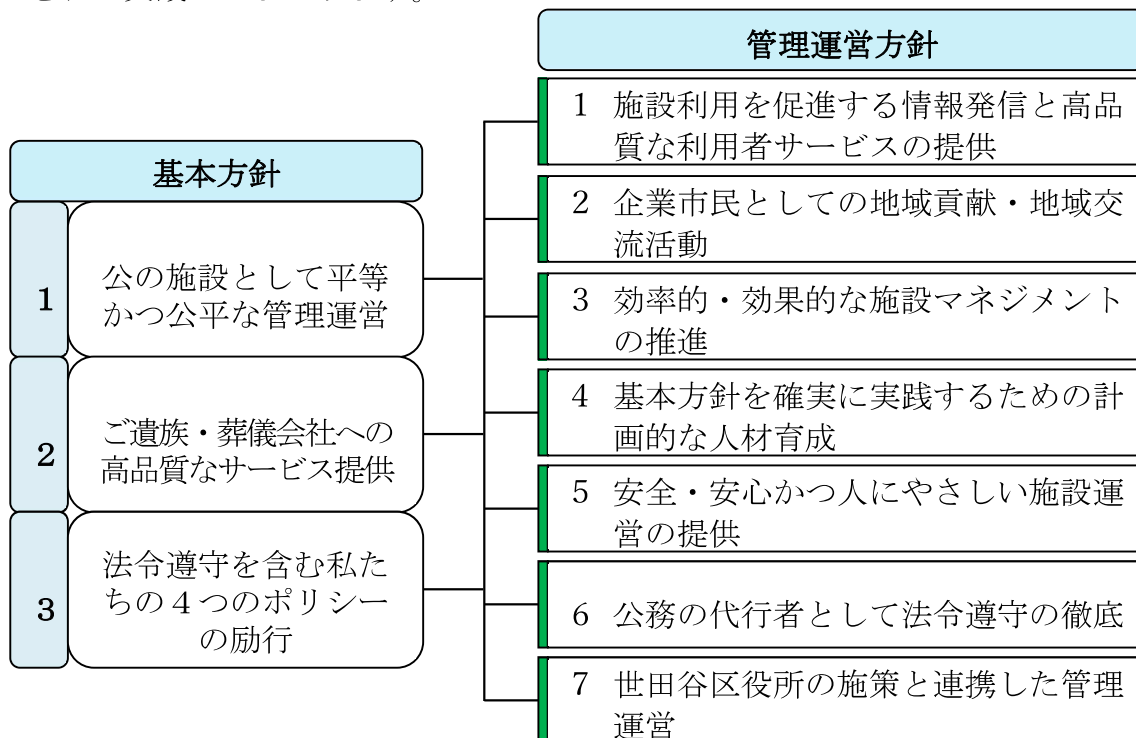
■ 法令遵守を含む私たちの4つのポリシーの励行

私たちは、事業計画を実施するうえにおいて、指定管理者として特に重要と考える『4つのポリシー』を設定します。これらを厳守し、指定管理者制度導入の目的である《住民サービスの向上》及び《コスト縮減》に積極的に取り組みます。



■ 管理運営の基本方針と具体的なアクションプランについて

私たちは公務の代行者として、前述した3つの基本方針及びその基本方針を
実践するための7つの具体的な管理運営方針に基づき、より質の高い施設運営
を日々実践してまいります。



■ 管理運営方針と実施策

私たちは、上記の基本方針とそれに基づく管理運営方針を具現化するため、12のアクションを以下のとおり設定し、世田谷区立区民斎場条例にある、「区民に葬儀の場を提供することにより、区民の福祉の増進に寄与する」という当施設の設置目的実現に向け、全社員が一丸となって管理運営にあたります。

管理運営方針 1 施設利用を促進する情報発信と高品質な利用者サービスの提供

アクション1 情報発信機能の強化

本施設ホームページ(HP)をリニューアルして、本施設配置図、施設使用料、利用時間、利用案内、施設利用申請書等の取得など各種情報を指定管理者ホームページとして構築します。加えて、ソーシャルメディア(Twitter等)の活用を通じて、各種情報を積極的に発信し、広く情報を提供することで施設の利用促進につなげます。なお、従来どおり、施設パンフレットやご利用案内といった紙による情報提供も従来どおり積極的に行います。

アクション2 高品質な利用者サービスの提供

私たちは、本施設がご遺族の心を癒す場を提供するという本施設ならではの役割を踏まえ、「花や芳香剤、さらには調度品の更新」など心の癒しの場に相応しい雰囲気づくりを提供します。また、従来

から実施してきた「24時間予約受付サービス」も継続して提供します。

管理運営方針2 企業市民としての地域貢献・地域交流活

アクション3 企業市民としての社会貢献活動の積極的な推進

私たちは、利益を追求する以前に良き企業市民であるとの理念に基づき、さまざまな「フェスタ・イベント」を開催し、その収益の一部を寄付するなど地域貢献活動に積極的に取り組んでまいりました。こうした地域貢献活動は、今後も積極的に行って行きます。

アクション4 企業市民としての地域交流活動の積極的な取り組み

私たちは、公の施設(みどり会館)は、「地域とともにある」との考えから、近隣商店街の夏祭り等に参加するとともに、「出前歌声喫茶」や「終活セミナー」等を開催し、地域との交流活動に積極的に取り組んでまいりました。こうした地域交流活動は、今後も積極的に行って行きます。

管理運営方針3 効率的・効果的な施設マネジメントの推進

アクション5 PDCAマネジメントシステムに基づく施設運営

ご利用者の苦情・要望等を施設経営に取り入れ、施設管理やサービスレベルを継続的に改善していくための仕組みである「PDCAマネジメントシステム」を導入し、その活用を図ります。なおその実践にあたっては、常にご利用者の視点に立って行動し、スピード感、責任感、緊張感をもって取り組みます。

アクション6 重層的なモニタリングの実施

セルフモニタリングや利用者モニタリング等を定期的を実施するとともに、それらを通じて得られた結果をもとに、業務内容やサービス内容の継続的な改善活動を行います。また、定期的に類似施設の調査・研究を行い、ベンチマーキング(優良事例に学ぶ取組)活動を実施します。

管理運営方針4 基本方針を確実に実践するための計画的な人材育成

アクション7 計画的な人材育成

私たちは、基本方針を確実に実践するため、「人材育成こそが最も大切」との考えのもと、計画的・定期的な人材育成を実施し、人材のスキル向上に取り組めます。

アクション8 利用者満足度向上のための人材育成

私たちは、丁寧かつご遺族の心に寄り添った接遇対応を実施するため、本施設の「接客・接遇サービスマニュアル」の改良や研修を定期的実施し、利用者満足度の向上を図ります。

管理運営方針5 安全・安心かつ人にやさしい施設運営

アクション9 防犯・防火・緊急時対応体制の強化

私たちは、防犯・防火を含む緊急時に対応するため、「緊急時対応マニュアル」等をもとに、防災・防犯及び事故未然防止体制の徹底、訓練の実施、監視体制の強化等により、施設の安全・安心を最優先にした施設運営を行います。

アクション10 ユニバーサルサービスの充実

障がいの有無・年齢・性別・国籍の違いに関わらず、全てのご利用者に快適にご利用いただける「人にやさしい施設」を目指して、ユニバーサルサービスを提供します。また、そのために必要なスタッフの意識やスキルの向上に取り組みます。

管理運営方針6 公務の代行者として法令遵守の徹底

アクション11 コンプライアンス活動の徹底

公務の代行者としての倫理を確立し、組織全体で法令遵守の精神や社会規範に則したコンプライアンス活動を徹底します。併せて、公平かつ平等な施設利用の確保、接遇・情報提供・仕組みにおける公平性の確保並びに人権への配慮等各種関係法令を遵守した施設の運営管理を行います。

管理運営方針7 世田谷区役所の施策と連携した管理運営

アクション12 世田谷区役所との連携体制の強化

平常時から世田谷区所管部署とのホウ・レン・ソウ(報告・連絡・相談)を密に行うとともに、災害発生時には、世田谷区への協力・連携体制を迅速に構築します。

■ 当施設における管理運営の考え方

私たちは、施設の責任者・職員の意思疎通及び共通した考え方のもとで施設運営を行うため、下記の会議体を設置して当施設の管理運営を行います。

【委員会・会議】

会議名称	構成メンバー	会議内容	開催頻度
管理運営委員会	・総括管理者(弊社代表取締役) ・施設管理者(館長) ・施設副管理者(副館長) ・本社総務部管理職	・事業計画の決定、承認 ・運営方針決定、変更、事業評価 ・各種業務の進捗状況の確認	1回/月
サービス向上会議	・施設管理者(館長) ・施設副管理者(副館長) ・本社総務部管理職	・モニタリング実施結果の確認 ・サービス向上、苦情、ご意見等に関する事例報告及び改善策の決定	1回/月

利用者懇談会	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者(館長) ・施設副管理者(副館長) ・本社総務部管理職 ・葬儀事業者 	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀事業者からの要望、ニーズの収集等 	1回/年
コンプライアンス会議	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者(館長) ・施設副管理者(副館長) ・本社総務部管理職 ・外部の専門家等 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス教育計画の策定及び実施後の評価 ・事業活動に係る潜在リスクの把握と予防策の立案 	1回/年
安全管理会議	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者(館長) ・施設副管理者(副館長) ・夜間警備担当者 ・警備委託企業(オブザーバー) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の安全確保のため業務、安全等の各マニュアル等の見直しなど 	1回/年

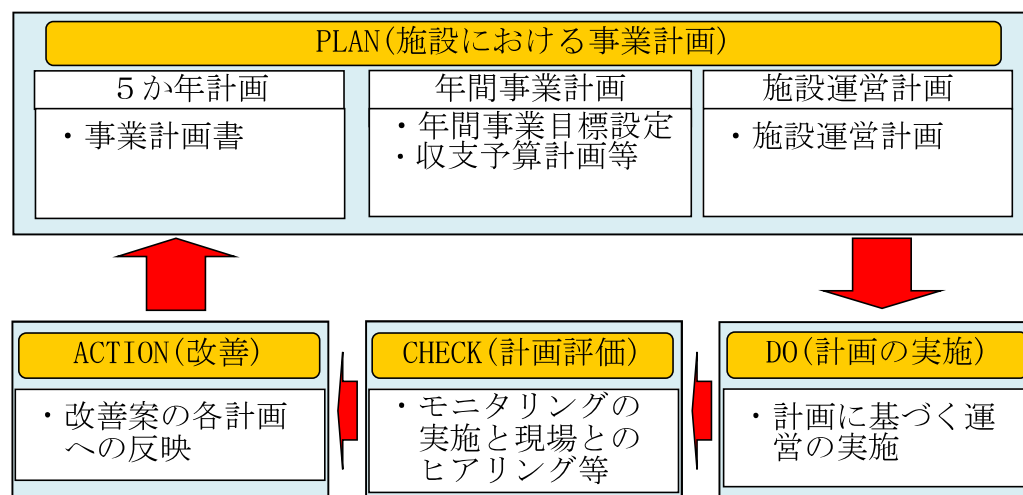
(1) 事業計画と管理運営委員会について

事業計画は下図に示すとおり、5か年計画、年間事業計画、施設運営計画で構成します。

最高意思決定機関を「管理運営委員会」とし、弊社「(株)JA東京中央セレモニーセンター代表取締役社長」を最高責任者とし、そのメンバー構成は、本社総務部管理職、施設管理者(館長)、施設副管理者(副館長)によるメンバー構成で開催します。その下部会として、「サービス向上会議」などの各種会議体を設置します。

年間事業計画は、施設の運営計画をとりまとめる形で策定しますが、全体としての利用者満足度や効率性などの観点から、前述のサービス向上会議等でその検証を行ったうえで、管理運営委員会で最終決定を行います。さらに、葬儀事業者の声を反映する「利用者懇談会」等を開催して意見聴取を行い、事業計画に反映させます。

なお、事業計画の進捗状況を管理するとともに、客観的・継続的な利用者満足度向上に取り組むための仕組みとしてPDCAマネジメントシステムを構築し、その運用を通じて利用者満足度や業務水準等のさらなる向上に努めます。



2 団体について

(1) 指定管理者申請の理由

世田谷区立区民斎場(みどり会館)は、「区民に葬儀の場を提供することにより、区民の福祉の増進に寄与する」ことを目的とした施設で、『株式会社 J A 東京中央セレモニーセンター(以下「私たち」という。)]が世田谷区の指定を受けて、その管理運営を行っており、多くの区民の皆さまにご利用いただいております。



私たちは、平成 18 年度から平成 22 年度(第 1 期指定管理者)、平成 23 年度から平成 27 年度(第 2 期指定管理者)、平成 28 年度から令和 2 年度(第 3 期指定管理者 [2020 年 7 月まで])の 3 期にわたり、指定管理者として世田谷区立区民斎場(以下「当施設」という。)の管理運営を担い、利用者数は、64 頁の図に示すとおりです。

また、私たちは、世田谷区の地場企業として、「地域を愛し、人を愛し、尊厳ある事業活動を通して社会貢献する」という経営理念に基づき、各種地域貢献活動等を行い、地域社会に対するさまざまな貢献を行ってきたと自負しております。

今後も、これまでの実績で培った運営ノウハウを最大限に発揮し、また既に構築されている地域社会からの信頼と信用、さらには関係諸団体等との密接なネットワークを活用して事業を充実させるとともに、職員の専門知識・技術・資格等のさらなる向上を図ることなどを通じて、「区民に葬儀の場を提供することにより、区民の福祉の増進に寄与したい」と考えております。



このような理由から、2021年4月からの指定管理者制度のもとにおいて、当施設の管理運営を、是非とも引き続き担当させていただきたく応募いたしました。

(2) 地方自治体における公的事業への考え方

私たちは、公的事業の費用が住民から徴収された税金等で賄われるものであることを踏まえ、公的事業の管理運営に当たっては、法令遵守は当然のことですが、さらに住民視点に立った管理運営、住民ニーズの反映など世田谷区民の理解の下に実施されることが必要であると考えており、加えて効率的な手法により、最少の費用で最大の効果が得られるような管理運営が必要であると考えていま

す。

以下に、私たちの公的事业(公の施設の管理運営)への考え方を示します。

■ 私たちの「公的事业の考え方」について

- (1) 正当な理由なく施設利用を拒むことや不当な差別的扱いはいたしません。(地方自治法第244条を遵守)
- (2) 公の施設だからこそ、わけ隔てのない接遇サービスを提供します。
- (3) 公の施設の管理者として、ご利用者からは「公務員として見られる立場」であることを理解し、コンプライアンスを徹底します。
- (4) 利用者の公平・公正な利用を確保するとともに、障害の有無、年齢・性別・国籍等の違いに関わらず、すべてのお客様が快適にご利用いただけるような「人にやさしい施設」を目指して、ユニバーサルサービスを提供します。
- (5) 可能な限り、経費の削減を図り、費用対効果を高めます。

(3) その他・特記事項

① 各種規定類の整備について

私たちは、「(4-9) 第三者評価体制(33頁参照)」でも記載した通り、「品質マネジメントシステム(ISO9001)」のサーベイランス(維持審査)を3年に1回受審しており、当社において品質マネジメントシステムが適切に運用されていることの審査を受けております。

また、当社は、JAの100%出資法人であるため、JA全国監査機構(2019年10月からは「有限責任監査法人トーマツ」に移行)による会計監査及び業務監査も合わせて受審しています。

そのため、上記の審査に合格するためには、各種規程類の整備が必要不可欠であるため、各種規定類の整備には、万全を期しております。

② 施設の管理運営実績について

私たちは、下表に示すとおり、世田谷区の区民斎場施設である「みどり会館」及び自社施設を含む民間斎場等の管理運営実績を保有しております。

施設名称	所在地	施設の機能	管理開始年月
みどり会館	世田谷区北烏山	区民斎場	平成18年04月
永福寺檀信徒会館	杉並区永福	寺院斎場	平成04年02月
清見寺光雲閣	杉並区梅里	寺院斎場	平成05年07月
池上ホール	大田区中央	自社斎場	平成18年07月
成田東店	杉並区成田東	自社小規模斎場	平成21年02月
烏山念仏堂	世田谷区南烏山	寺院斎場	平成21年12月
リアン	世田谷区南烏山	多目的集会施設	平成22年04月
萬福寺ホール	大田区南馬込	寺院斎場	平成24年10月

3 施設等の管理実績

私たちは、下表に示すとおり、世田谷区の区民斎場施設である「みどり会館」及び自社施設を含む民間斎場等の管理運営実績を保有しております。

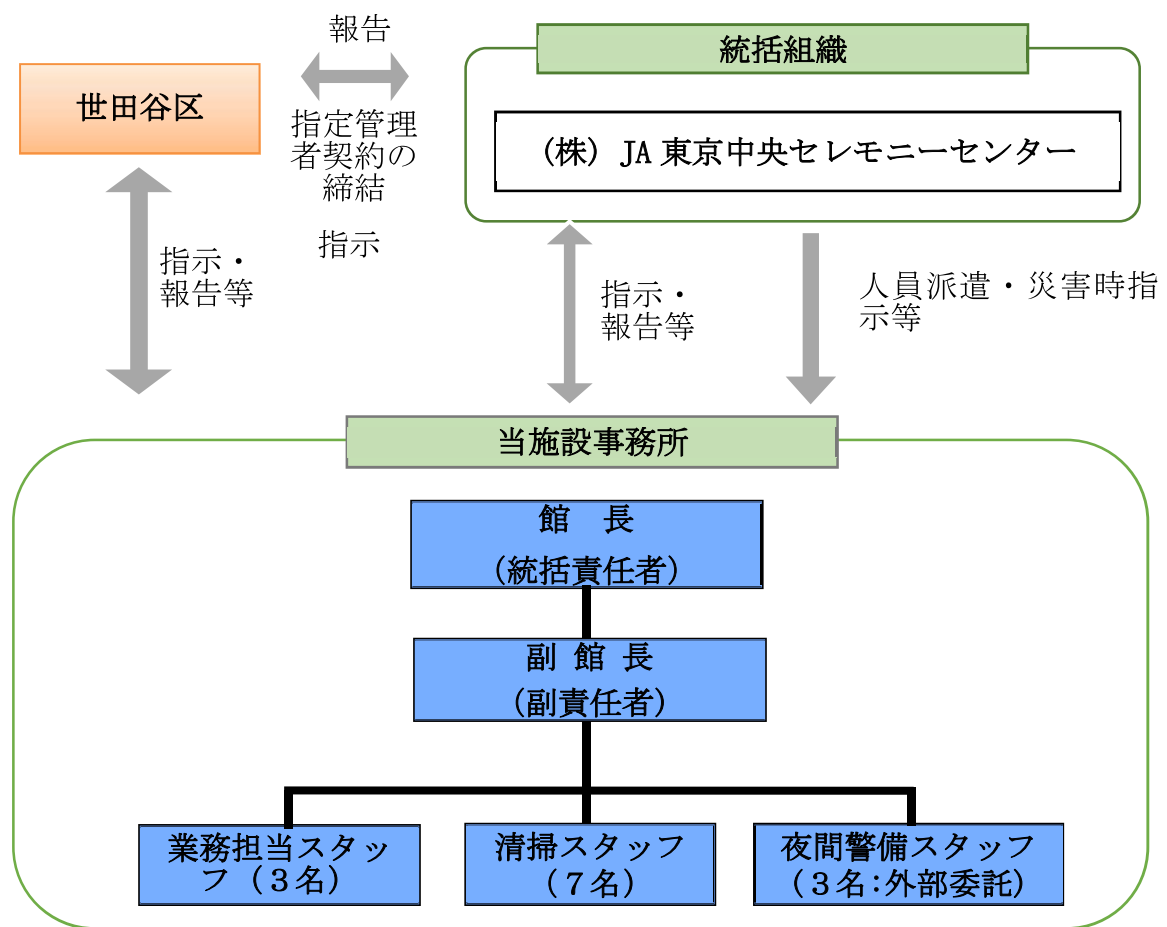
施設名称	所在地	施設の機能	管理開始年月	施設規模	事業内容
みどり会館	世田谷区北烏山	区民斎場	平成 18 年 04 月	45 席程度	指定管理者として施設の管理・運営
永福寺檀信徒会館	杉並区永福	寺院斎場	平成 04 年 02 月	50 席程度	葬儀施行・受付・清掃
清見寺光雲閣	杉並区梅里	寺院斎場	平成 05 年 07 月	40 席程度	葬儀施行・受付・清掃
池上ホール	大田区中央	自社斎場	平成 18 年 07 月	50 席程度	葬儀施行・受付・清掃
成田東店	杉並区成田東	自社小規模斎場	平成 21 年 02 月	20 席程度	葬儀施行・受付・清掃
烏山念仏堂	世田谷区南烏山	寺院斎場	平成 21 年 12 月	30 席程度	葬儀施行・受付
リアン	世田谷区南烏山	多目的集会施設	平成 22 年 04 月	60 席程度	イベント受付・清掃
萬福寺ホール	大田区南馬込	寺院斎場	平成 24 年 10 月	100 席程度	葬儀施行・受付・清掃

4 管理運営体制

(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織

全体を統括し、世田谷区役所をはじめ関係機関及び当社(株式会社JA東京中央セレモニーセンター)との指示・連絡・報告等を司る総括責任者として「館長」を配置します。副責任者で責任者代行を担う「副館長」、業務を担う「業務担当スタッフ」、施設の清掃等を担う「清掃スタッフ」等が主となり、本施設の管理運営を行います。

【管理運営体制図】



当社は、次の通り、当施設の管理運営のために必要な従業者（15名）を配置します。

従業者の区分	従業者の業務	従業者の勤務形態	従業者の数	従業者の勤務時間
館長	総括管理	正社員	1名	……
副館長	業務・現場管理	正社員	1名	……

業務担当者A	受付など	契約社員	3名	08:00～21:00 交代制
業務担当者B	清掃など	契約社員	7名	07:30～16:00 交代制
業務担当者C	深夜警備	契約社員 (外部委託)	3名	21:00～08:00

(2) 利用者の多様性を尊重し、対応できる組織体制

私たちは、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（略称：バリアフリー法）」が平成18年12月に、また平成28年4月から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（略称：障害者差別解消法）」が施行されたことなどを踏まえて、障がいの有無・年齢・性別・国籍等の違いに関わらず、全てのお客様が快適にご利用いただけるような「人にやさしい施設」を目指して、ユニバーサルサービスを提供します。

私たちは、バリアフリー法及び障害者差別解消法の目的並びに内閣府が作成した「公共サービス窓口における配慮マニュアル」そしてロナルド・メイスが提唱したユニバーサルデザインの7原則を踏まえ、「人的サービス・業務的サービス・施設のサービス」を必要に応じて組み合わせ、誰にでも平等なユニバーサルサービスを提供します。

原則1	誰でも公平に利用できること
原則2	使う上で柔軟性に富むこと
原則3	使い方が簡単ですぐわかること
原則4	必要な情報が簡単に理解できること
原則5	単純なミスが危険につながらないこと
原則6	無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること
原則7	利用しやすい空間と十分なサイズを確保すること

■ユニバーサルデザインの7原則■

■ユニバーサルサービスの実践例■

人的サービス		
	実践内容	主な対象者
送迎	さわやかな挨拶と温かい笑顔で、お客様のお迎えとお見送りをします。	全てのお客様
案内・誘導	案内誘導は、サービス介助士資格：㊦1（取得予定）を持つ職員が車椅子の介助を行います。	障がい者 高齢者
障がい者接客	ホスピタリティ溢れる接客をします。「耳マーク」を掲示し、外見では障がいわかりづらい方へ配慮します。	障がい者
子ども対応	子どもの目線まで姿勢を下げて、わかりやすい会話を心掛けます。	子ども

業務的サービス		
実践内容		主な対象者
受付	受付カウンターに筆談ボードや老眼鏡・拡大鏡を用意します。	障がい者 高齢者
高齢者向印刷物	印刷物は、視覚に障がいのある方でも見やすいユニバーサルデザインフォント：② やポイント数、カラー等を考慮し作成します。	障がい者 高齢者
外国人向印刷物	多文化共生を踏まえて英語・韓国語・中国語表記の施設利用案内やリーフレットを作成します。	外国人
利用案内	ご利用がスムーズに行われるよう声掛けや案内・説明を実施します。	全てのお客様
施設のサービス		
実践内容		主な対象者
通路	通路やフロアには、歩行等の妨げになるような物を置かないよう注意喚起します。	全てのお客様
ピクトグラムの活用	誰もがひと目で施設や施設設備を理解できるように、解りやすい「ピクトグラムサイン：③」を活用します。	全てのお客様
階段・廊下	雨天時に濡れた床で滑らないよう、早めにふき取りを実施します。	全てのお客様
トイレ	小さな子どもにも対応したトイレ便座を設置し、使いやすくします。	子ども

①：サービス介助士資格

サービス介助士は、介護を必要としない比較的元気な高齢の方や障がいをもつ方を、お客様としてお迎えするときの介助技術とおもてなしの心を学ぶ資格です。

②：ユニバーサルデザインフォント

年齢・障がい等に関わらず、あらゆる人に対して、読みやすさの向上と誤読を防ぐための工夫を施した文字フォントです。

③：ピクトグラムサイン

文字で表現する代わりに、視覚的な図で表現する「絵文字」のことです。



ピクトグラムサインの例

(3) 危機管理体制

私たちは、台風や大規模地震等の自然災害や火災等により、施設に重大な被害が生じる恐れのある場合若しくは発生した場合には、危機管理マニュアルに基づき当社に災害対策（警戒）本部を設け、情報収集・分析及び負傷者対応等の指示を的確に行い、ご利用者の安全確保に向け迅速かつ的確に行動するとともに、世田谷区所管部署に対して適宜状況報告を行います。加えて、緊急連絡網により関係スタッフ及び外部委託企業等に的確かつ迅速に伝達を行います。

災害対策(警戒)本部の設置

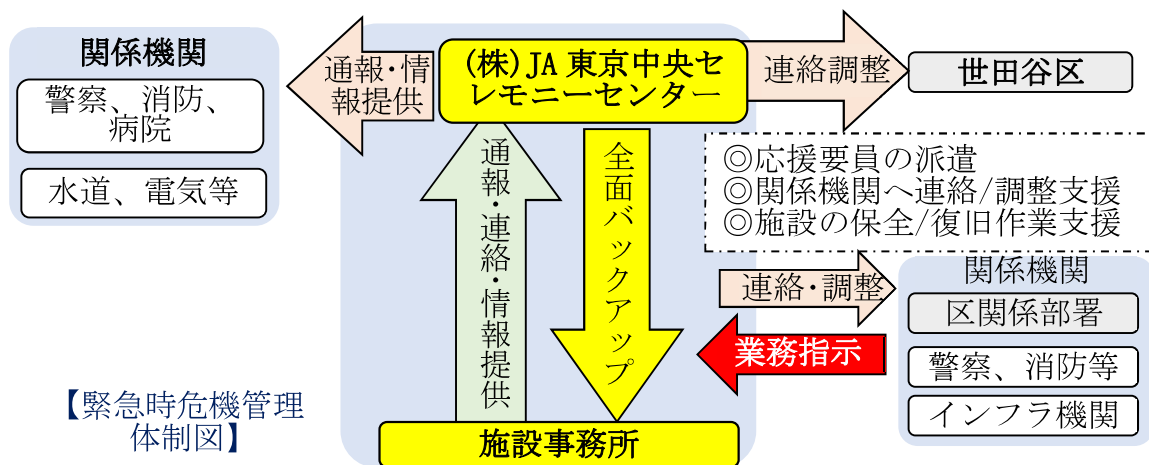
本施設に災害発生のおそれもしくは災害が発生した場合や応急対策を実施する必要がある場合、または区内に震度5弱以上の地震が発生したときや大規模地震対策特別措置法第9条による「警戒宣言」が発令されたときに設置します。なお、世田谷区における災害対策本部等の設置基準を満たす事由が生じた場合も、世田谷区所管部署と協議のうえ、設置します。

明確な指揮命令系統に基づく対応

災害時の万全な対応を可能とするため、13頁に示した「自衛消防組織」を編成し、各役割のもと、ご利用者の安全確保を第一に避難誘導や応急救護等の行動を迅速かつ的確に行います。

(1) 緊急時危機管理体制の確立

私たちは、発災時には世田谷区地域防災計画を踏まえた対応を行い、世田谷区災害対策本部の指示に従い迅速に対応するとともに、危機管理マニュアルに基づき下図のような危機管理組織体制を確立し、当施設事務所は、その指揮のもとに行動します。



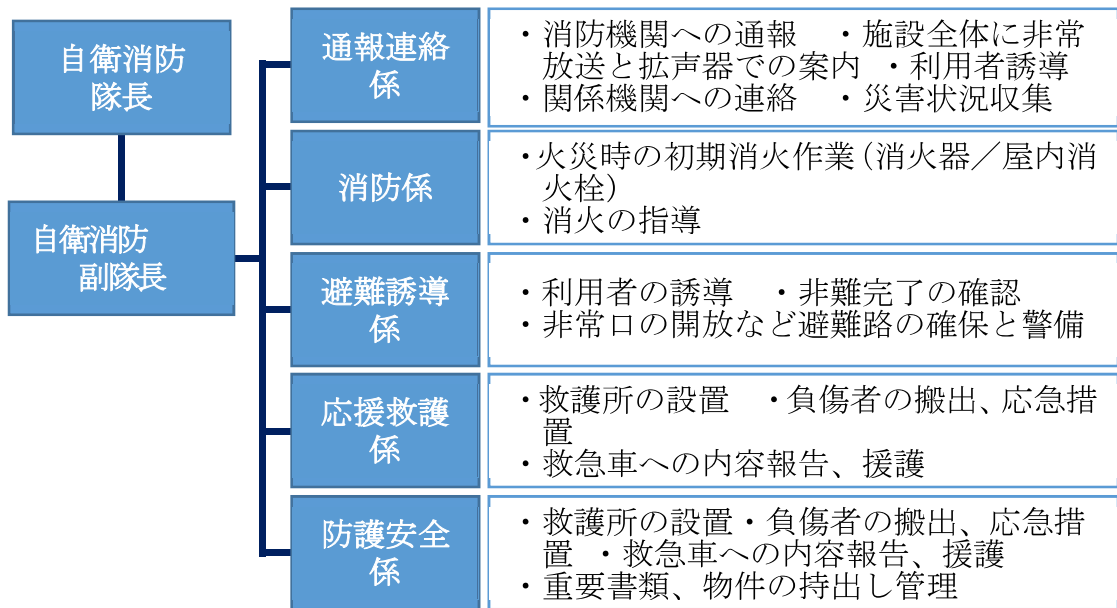
【緊急時危機管理体制図】

① 災害時の指揮命令系統

災害が発生した場合は、危機管理マニュアルに従い、対策本部を設置し、館長を中心に情報を収集し今後の対応を協議します。ご利用者には現在の状況と今後の対応について説明し、避難が必要な場合は、担当者が避難誘導を行います。

② 自衛消防組織の設置

私たちは、災害時の万全な対応を可能とするため下図のような自衛消防組織を編成し各役割のもと、ご利用者の安全確保を第一に避難誘導や応急救護等の行動を迅速かつ的確に行います。また、初期消火や立入り禁止措置等の対応をとり、二次被害の防止に努めます。

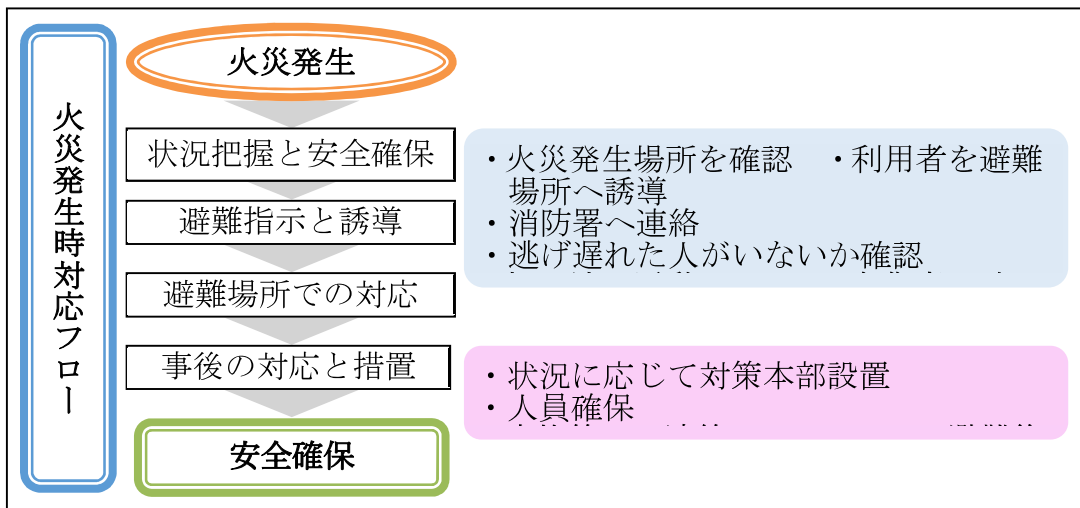


(2) 緊急時の行動と対応フロー

私たちは、火災発生時には火元の確認を行い、避難誘導、消防署への連絡、初期消火活動等を行います。なお、地震発生時の行動は、火気の始末を早急に行い、ガラス破損や備品倒壊等に注意のうえ、ご利用者の安全を第一に避難誘導を行います。

■緊急時対応フロー（火災発生時の例）■

なお、地震発生時等、その他の緊急時は、下記フローに準じた対応を行います。



① 地震対応

私たちは、区内に震度5弱以上の地震が発生したとき、もしくは「警戒宣言」が発令されたときは、以下の対応を行います。

◇一次対応

- ・「Jアラート緊急地震速報」の発令をご利用者に迅速に伝える。

- ・ご利用者を落ち着かせ、揺れがおさまるまで待機する。動けるようであれば、ドアを開放し、避難口の確保、使用中の火を止める。

◇二次対応

- ・テレビ等のマスメディア、インターネットからの情報提供を的確にご利用者に伝える。
- ・建物の外観点検後、細部の点検を行う。
- ・建物、施設内に異常がない場合であっても、電気、水道の供給が停止している場合は、施設の供用を見合わせる。

② 台風・豪雨等の自然災害対応

私たちは、台風・集中豪雨等の自然災害が発生したとき、もしくはその発生が予測されるときは、以下の対応を行います。

◇一次対応

- ・植栽等外部工作物の補強あるいは撤去・移動を行う。
- ・ご利用者に正確な情報を提供する。

◇二次対応

- ・適宜館内を見回り、被害状況の有無を把握する。設備等の故障・損傷、浸水、破損等が発生した場合は、直ちに復旧作業に取りかかり、早期の供用開始を行う。

(3) 緊急時を想定した事前準備

私たちは、地震・火災・台風・事故・急病者等の発生を想定して緊急時対応フロー(13頁参照)を策定し緊急時に備えます。また、全スタッフが、垣根なく連携して対応できる体制づくりを行うとともに、各自が責任を持って対応できるように、定期的な防災訓練等を実施することで、不測の事態に的確かつ迅速な対応がとれるようにします。

訓練・研修等	主な内容
防災訓練	・自衛消防訓練 (年1回)

防災訓練の具体的内容
・徒歩によるスタッフの参集訓練 ・消防署職員による専門的指導等

① 緊急時における対応

緊急時には、危機管理マニュアルに基づく緊急連絡網により本施設館長より各担当者へ早急に連絡するとともに各関係機関へ通報を行います。

② 緊急対応分担の明確化

災害等緊急時対応は、いつ発生するか想定できず、日々その発生に対応できる体制の整備が必要です。

私たちは、危機発生時にはまず当日出勤しているスタッフでの対応が求められることから、当日の出勤者で、指揮統括者・通報連絡担当・避難誘導担当・応急救護担当を明確にし、万が一の事態に迅速に対応が

氏名	午前	午後	夜	氏名	午前	午後	夜
瀧川	指揮統括	指揮統括		宇野		応急救護	応急救護
西海		指揮統括		中村	通報連絡	避難誘導	
福田				地野		避難誘導	避難誘導
野見山	指揮統括	指揮統括		山口	通報連絡	避難誘導	
田中			指揮統括	滝見			
中嶋				藤田		通報連絡	避難誘導
先崎		応急救護	応急救護	生駒	応急救護		
五味	応急救護			青木	応急救護	応急救護	

緊急対応体制表例

来るよう緊急対応分担を予め明確に設定します。

③ ご利用者への対応・情報連絡

震度4以上の地震発生時や、気象警報（大雨・洪水・雷等）及び不審者の侵入等危険情報を認知したときは、至急緊急点検を行い、情報及び注意事項をご利用者呼びかけ、被害予防に努めます。なお、万が一、何らかの被害を受けた場合は、その被害状況や対応内容を世田谷区所管部署へ迅速・的確に報告するとともに、本施設のホームページ等において関連情報を掲載します。

④ ご利用者参加による実践的な防災訓練の実施

危機管理マニュアルに基づいた各種訓練を行い、防災対応能力を向上します。また、近隣町会・自治会の方々にも防災意識を高めてもらえるよう、防災訓練では極力地域の方々にも参加を募り、より実践的な防災訓練を行います。

■防災訓練実施計画■

種類	内容
自衛消防訓練	年1回、全スタッフを対象に実施します。
消火訓練	水入りの訓練用消火器を用いての取扱方法を学びます。
参集訓練	毎年9月第1週に実施し、所属スタッフは原則徒歩により参集します。
AED取扱訓練 CPR実践訓練	訓練用AEDやレサシアン(心肺蘇生訓練用マネキン)を使用して蘇生法実践訓練を実施します。

■危機管理マニュアル記載項目■

1章 目的・基本方針		3章 災害時の対応	
1	目的及び基本方針	1	地震災害
2	対象とする災害・事故	2	気象災害(集中豪雨・大雪・暴風・洪水等)
2章 事前対策		3	火災
1	情報収集	4	事故・事件の対応
2	連絡体制と緊急連絡網	5	報告フローと情報共有
3	スタッフ配置体制	4章 その他緊急時	
4	避難経路	1	建物占拠・テロ行為
5	ハザードマップ(洪水・地震)	2	感染・伝染病・食中毒等
6	緊急時行動チェックシート		
7	防災資機材		
8	危機管理教育・訓練		

⑤ 閉館日・夜間（開館時間外）・年末年始の対応及び火災報知機等から発報時の対応

本施設の閉館日・夜間の施設内警備は、不審事項が発見された場合に的確に対応ができるように、専門警備業者に機械警備を委託します。また、火災報知機等から発報があった場合は、警備委託会社の管制本部を通して

警備員が緊急出動し、原則 15 分以内に発報の停止及び原因の確認・除去等の一次対応をとるとともに、速やかに館長及び消防署等関係機関へ連絡します。

なお、連絡を受けた館長は、予め定められた連絡網にもとづきスタッフを現場に急行させ、状況の目視確認と原状回復等の対応指示を行うとともに、発報と緊急出動の旨を全スタッフに遅滞なく連絡します。

⑥ 上記「⑤」以外の開館日・開館時間内の警備体制

私たちは、開館日・開館時間内における警備については、私たちが作成した「警備マニュアル」に基づき、スタッフによる巡回警備を行います。なお、災害発生時は、ご利用者への情報提供とともに、「危機管理マニュアル」に従い利用者の安全確保を第一に避難誘導等の必要な対応を行います。また、巡回警備時には、日々の維持管理・点検・清掃を行うスタッフが定期巡回も合わせて実施し、異常があった場合は館長に連絡し、担当者が速やかに対応します。

③ 防犯・事故等の組織体制と対応について

私たちは、「**利用者の安全確保が何事にも優先する**」という徹底した意識をもって、「**安全・安心を最優先**」にした組織体制と対応計画を策定し、防犯・事故等の未然防止にあたります。そして、誰もが安全・安心に施設利用ができる管理運営を行います。また、安全管理マニュアルに沿って定期的な避難訓練等を実施することで、危機管理対応能力の向上に努めます。

万一事故が発生した場合は、安全管理マニュアルに沿って、応急処置、安全確保、関係機関への連絡・通報を迅速かつ適切に実行し、被害を最小限に止めます。

(1) 安全管理の実施体制に対する基本的な考え方と具体的な対応

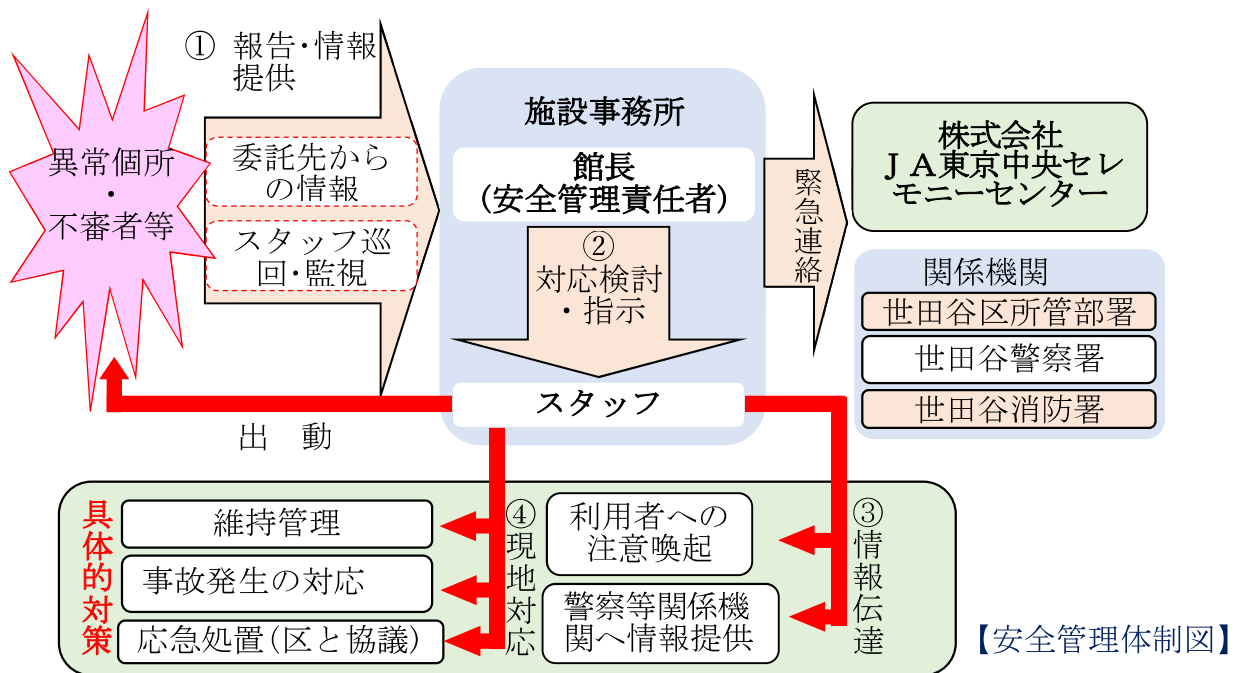
私たちは、命令系統と責任者を明確にした安全管理体制を構築するとともに、本施設の安全管理マニュアルに基づき、ご利用者の安全を第一に業務遂行を行います。また、スタッフに安全管理マニュアルに基づいた定期的な研修を実施し、これを記録・共有して事故防止力の向上を図ります。

① 安全管理体制の確立

本施設館長を安全管理責任者とする体制(下図: 安全管理体制図)を確立するとともに、年 1 回安全管理会議を開催します。

なお、なおスタッフについては、自衛消防組織編成による役割を基本とした職務執行体制とします。

安全管理会議の概要	
目的	ご利用者の安全確保を徹底するため、業務や研修、安全に関わる各種マニュアル等の見直し等、最適な安全管理を目的に開催する
出席者	館長(安全管理責任者) 副館長 夜間警備担当者 警備委託企業責任者(オペレーター)



② 事故発生時における対応

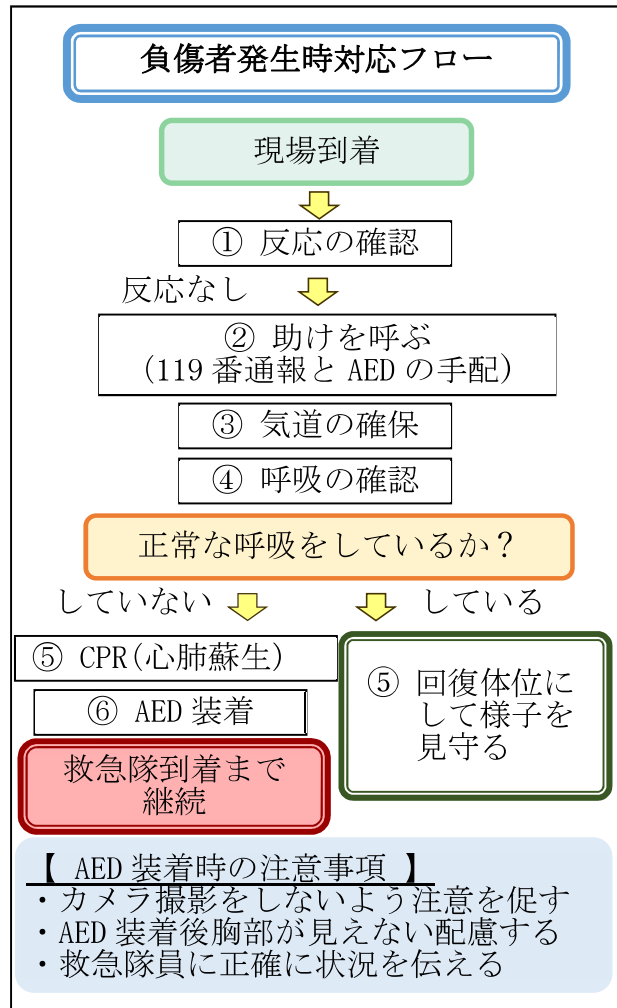
事故や急病人が発生した場合は、安全管理マニュアルに基づき、ご利用者の救助、保護を最優先とした応急処置を行い、遅延なく世田谷区所管部署に報告し適切に対処します。

③ 急病人及び負傷者への対応

急病人・負傷者が発生した場合は、スタッフが即時に急行し、呼びかけを行い状態の確認を行います。そのうえで、近くにいる人に対して消防署への連絡を指示するとともに、別の人に対してAEDを持ってくる旨の指示を行います。

救急隊が到着するまでの間は、スタッフによるRICE処置、CPR等応急救護を行い、救急隊が到着次第、救急隊に状況を的確に説明し、後の処置を引き継ぎます。

なお、疾病の内容、原因等から必要と判断される場合は、警察等関係機関へも早急に連絡を行います。



④ 軽症者への対応と応急処置備品の常備

当事者が軽症である場合は、事故現場近くの安全な場所で応急処置を行った後、ご本人の状態や希望に応じて近隣の医療機関等を紹介します。

なお、上記の事態に対応すべく、必要な「医薬品類、折りたたみ担架、車いす」等応急処置で使用する必要備品を常備します。

また、使用方法についての講習も定期的を実施します。

(2) 事故防止等に備える事前準備

私たちは、事故等の発生に備える事前準備として、以下の対応を行います。

① 安全管理マニュアルの配備と安全教育研修の実施

安全管理マニュアルを策定するとともに、マニュアルに合わせた安全教育研修を関係する全てのスタッフを対象に年3回実施します。

また、業務時間外に、RICE（安静・冷却・圧迫・挙上）処置、CPR（心肺蘇生法）、AED（自動体外式除細動器）等応急救護に関する実習を行います。

安全管理マニュアルの 主な記載事項	
●安全管理の意義	●利用規則
●安全管理の体制	●救急時対応
●記録・報告・情報共有	
●心肺蘇生法	
●非常時の対応（連絡網を含む）	他

② 新型コロナウイルス対策の徹底及び嘔吐物処理セットの常備

新型コロナウイルスやノロウイルス等の感染を防止するため、「アルコール消毒液」や「嘔吐物処理セット」を常備するとともに、感染症対策の運用マニュアルを作成して、感染症防止に向けた実習を行います。なお、新型コロナウイルス対策に関しては、感染状況等に応じて、利用人数の制限、ソーシャルディスタンスの確保、手洗い、手指消毒・マスク着用、十分な換気の確保、ご利用者が接触する部位のアルコール消毒等を行います。また、感染症と思われる症状を持つ者がいた場合には、「区施設における集団感染の予防に関する特記事項」を踏まえ、適切な対応を行います。

④ 防犯対策について

私たちは、防犯対策について、以下のような基本的な考え方と対応を行います。

◇ 防犯・犯罪防止における基本的な考え方

私たちは、「割れ窓理論(注1)」の観点から防犯・犯罪の未然防止策を強化し、防犯・犯罪の抑止力を高めます。そのため、施設内の整理整頓、清掃・美化活動はもちろんのこと、本施設周辺の町会・自治会と連携し、地域を巻き込んだ防犯・犯罪抑止活動に取り組みます。

・ 犯罪防止対策

チェックリストに基づく不審物の巡回確認を定期的にも実施するとともに、施設周辺については、施設周辺の町会・自治会と連携して、ゴミ拾い等を行い管理されている状態を保つことで、犯罪抑止効果を高めます。

・ 警察との連携強化

常日頃から、地元警察との連携を密に行い、連携がスムーズに図れるようにします。なお、警察等からの防犯情報は、本施設内掲示板やソーシャルメディア等を通じてご利用者に対する情報提供、注意喚起を行います。

《不審者・不審物・盗難への備え、回避策》

- 盗難事例、事故事例の発生場所や予測される場所に注意喚起のポスター掲示
- 巡回監視チェックリストにもとづく定期的な巡回監視
- 防犯グッズ等の設置(サスマタ、催涙スプレー等設置) 等々

①1：割れ窓理論

窓ガラスを割れたままにしておくと、その建物は十分に管理されていないと思われ、ごみが捨てられ、やがて地域の環境が悪化し、凶悪な犯罪が多発するようになる、という犯罪理論で、目に見える軽微な犯罪・犯行を初期の段階に撲滅してしまうことで他の犯罪の誘発を防止するという考え方です。

■ 業務継続計画(Business continuity planning：BCP)の作成

世田谷区地域防災計画では、『各事業所における事業継続計画の策定』が求められております。そこで公務の代行者たる私たちも、指定管理者として、自然災害等の緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、事業の早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における業務継続のための方法、手段などを取り決めた業務継続計画を、内閣府が策定した「市町村のための業務継続計画作成ガイド」を参考にして策定します。

(4) 組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス等について

■ マネジメントシステムについて

当社は、以下の組織マネジメントシステムを取得・導入し、その定着を図っています。

◇ 品質マネジメントシステム (ISO9001) の取得

当社は、平成17年03月に一貫したサービスを提供し、顧客満足を向上させるための国際規格である「品質マネジメントシステム (ISO9001)」を取得しています。

なお、私たちは、令和2年6月現在、15年に及ぶ本マネジメントシステムの更新実績を持ち、より質の高い経営・業務・営業・サービス等の各段階においてPDCAマネジメントシステムによる継続的な改善を行ってきています。



ISO9001 登録証

◇ J A全国監査機構による会計監査と業務監査

当社は、JAの100%出資法人であるため、JA全国監査機構(2019年10月からは「有限責任監査法人トーマツ」に移行)による「財務諸表の適正性に関する監査」と合わせて、「組織や業務運営(内部統制含む)に関する業務監査」の評価を受けています。

◇ プライバシーマークの取得

当社は、個人情報の保護に関する法律の適用を受ける個人情報取扱事業者として、平成24年5月にプライバシーマークを認定取得いたしました。

私たちは、「JISQ 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合した保護措置を講じて、個人情報の保護に万全を期しております。



プライバシーマーク登録証

■ コンプライアンスについて

私たちは、区民の皆さまから信頼される公務の代行者である指定管理者として、また地域社会を構成する企業市民として、法令を遵守した高い倫理観を持って活動することが不可欠であると考えています。

そのため、「当社 コンプライアンス規程」に基づく行動基準(下記参照)を定めるとともに、全スタッフに対するコンプライアンス研修を徹底して行います。またスタッフには、「エシックスカード」(行動の判断基準が書かれたカード)の常時携帯を義務付け、一人ひとりがコンプライアンスを意識し、実践できる体制を取っていきます。加えて、反社会的団体に対しては毅然とした態度で対応いたします。

■ 当グループ倫理行動基準について

私たちは、「公益通報者保護法」(平成16年法律第122号)に基づき、公益通報制度に対応するため、組織内に「通報窓口」を設置し、公益通報の取扱いに関する体制を整備致します。

私たちの「倫理行動基準」を参考までに次頁に記載いたしました。

私たちは、「当社 倫理行動基準」に基づき、コンプライアンスの徹底に努力しています。

「 倫理行動基準 」

1. 法令等の遵守

私たちは、いかなる場合も法令及び当グループの各種規程を遵守し、道徳律・モラル律を含む社会規範に沿って行動します。

2. 情報管理と守秘義務の徹底

私たちは、個人情報、利用者情報、経営情報等の一切の機密情報を適切に管理し、外部への漏洩を防止します。

3. 人権の尊重

私たちは、個性と人権を尊重し、あらゆる人権侵害行為を排除します。

4. 反社会勢力との対決

私たちは、地域社会の秩序や安全に脅威を与える反社会勢力及び団体とは断固として対決します。

5. 環境問題への取り組み

私たちは、自然環境の保護に心がけ、幅広い視野で環境保全に努めます。

6. 公正な取引

私たちは、市場経済の基本ルールに従い、公平かつ公正な立場で全ての取引を行います。

コンプライアンス チェック

下記のチェック項目が書かれた「エシックスカード」によって、あなた自身が判断しよう

- チェック 1 その行動は法律に違反していませんか?
- チェック 2 その行動は社会規範、ルールに沿っていますか?
- チェック 3 その行動は報道されても社会に容認されますか?
- チェック 4 その行動は家族や友人に胸を張って話せますか?
- チェック 5 その行動は誰かに迷惑をかけていませんか?
- チェック 6 その行動はあなた自身、穏やかな気持ちですか?
- チェック 7 その行動は相手の立場に立ったものですか?

ある行動に疑問や疑いを持った場合には

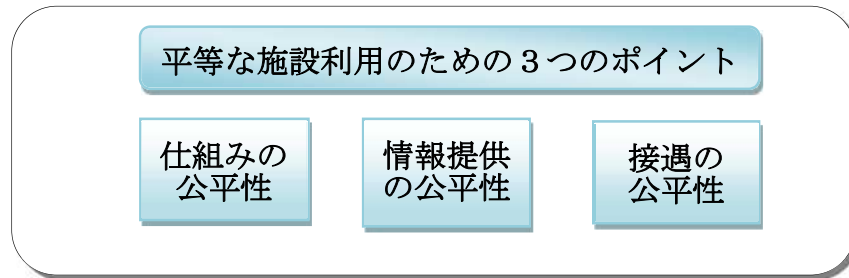
- まずは上司に相談しよう
- 総括責任者に相談しよう
(内部窓口)
- 外部に相談しよう
(行政機関等外部通報先)

■ 反社会的団体に対する対応について

私たちは、警察署及び(公財) 暴力団追放運動推進都民センターとの連携のもと、反社会的団体追放運動に協力し、(公財) 暴力団追放運動推進都民センターが発行する「暴力団追放ポスターやチラシ」を施設内に掲示します。加えて、世田谷区暴力団排除活動推進条例を踏まえて、(公財) 暴力団追放運動推進都民センターが発行する「暴力団対応ガイド」を参考に適切な対応を行うことを、全スタッフに徹底します。

(5) 施設の平等利用の確保

私たちは、正当な理由なく施設利用を拒むことや不当な差別的扱いを行ってはならないとする「地方自治法第244条」を遵守するため、以下の3つのポイントに留意し、ご利用者の平等利用を確保します。



■ 平等な施設利用のための3つのポイントと具体的な方策について

私たちが考える、当施設の平等性を担保するためのポイントは、「仕組みの公平性」「情報提供の公平性」「接遇の公平性」にあります。

(1) 仕組みの公平性

私たちは、明確で透明性をもったルールを定め、そのルールをご利用者全員に適用することで公平性を確保します。

① 具体的な方策

- ・24時間365日利用申し込みを行うことで利用者の利便性を確保します。
- ・利用ルールやマナー違反者（葬儀以外の利用や特定の団体や個人による既得権的な独占利用等）には規則に則り、不承認・利用許可の取り消しを適正に実行します。
- ・利用申し込みルールは、業務マニュアルとして整備し、全てのご利用者に適用します。

(2) 情報提供の公平性

私たちは、いわゆる、情報弱者と言われる方々に対しても、施設利用に関する情報がいきわたるよう、施設のご利用を検討する全ての方に対する情報提供の公平性を確保します。

① 具体的な方策

- ・利用方法などの必要情報は、受付窓口で閲覧できるようにすぐわかる位置に配置します。
- ・各種印刷物及び施設に関する情報は、指定管理者ホームページによる情報発信を行います。
- ・ホームページを閲覧できない場合の対応策として、施設内での掲示等多様な方法で情報を提供します。

(3) 接遇の公平性

私たちは、障害の有無、年齢・性別・国籍等の違いに関わらず全ての施

設ご利用者に対して、公平な接遇を行うことで、接遇の公平性を確保します。

① 具体的な方策

- ・施設職員の研修・育成に注力し、利用者に対する適切な接遇を行います。
- ・接遇マニュアルを作成するとともに、必要に応じて随時改訂を行います。
- ・人権を尊重し、プライバシーに配慮します。
- ・高齢者・障がい者の意向を尊重した必要な補助・支援を行います。
- ・高齢者・障がい者の立場に立ったわかりやすいコミュニケーションや安心感を持たれる接遇を行います。

「高齢者等への具体的配慮(例)」

高齢化社会が到来し、施設の利用者も高齢者が増加してきています。高齢者や障がい者であっても、不自由なく施設利用ができるよう、様々な配慮をいたします。杖の使用や車いす利用者に気づいた場合は、スタッフは「どのようなお手伝いが必要か」をお聞きし必要なご支援を行います。

- 雨の日は床の水ぬれをこまめに拭いて滑らないよう配慮
- 受付には、ルーペや老眼鏡等を用意
- 車椅子でもできる焼香台の設置 etc

(6) 地域との交流や貢献

区内企業である私たちは、地域社会の構成団体として、様々な地域貢献活動や地域交流活動にこれまでも積極的に取り組んでまいりました。今後も、これらの地域貢献・地域交流活動に積極的に取り組んでまいります。

■ 地域経済への貢献

私たちは、地域企業の育成や受注機会の確保といった観点から、委託先の選定においては、世田谷区内に所在する事業者を優先的に活用するとともに、物品購入の相手先も原則として地域企業を優先し、区内(地域)経済への貢献を行います。

■ 地域の雇用機会創出の観点から地域在住者を雇用

私たちは、世田谷区に根ざした地場企業であり、これまでもスタッフ等の採用は、地域住民を優先的に採用する雇用方針で取り組んでまいりました。

私たちは、本施設のスタッフ雇用を行う上で、地域雇用創出の観点から、地域住民を優先的に採用する雇用方針で取り組み、地域雇用への貢献を行います。

■ 地域との交流活動について

私たちは、「公の施設は地域とともにある」との考えから、さまざまな地域交流・地域貢献活動をこれまでも行ってまいりました。以下に私たちが平成28年度から平成31年度(令和元年度)の期間に実施した主な地域交流・地域貢献活動を次頁に記載いたしました。

<p>烏山念仏堂花まつり</p>	<p>毎年4月開催</p>	<p>御釈迦様の生誕を祝い法要、甘茶かけ、コンサート、花鉢・玉こんにやく・白玉入りおしるこのふるまい</p>	
<p>野菜苗プレゼント</p>	<p>毎年5月開催</p>	<p>100円以上の募金をいただき野菜苗をプレゼント。集まった募金は世田谷区社会福祉協議会へ寄付</p>	
<p>七夕コンサート</p>	<p>毎年7月開催</p>	<p>祖師谷地区社会福祉協議会と協賛でコンサートとウルトラマン商店街で景品を購入しビンゴ大会を開催</p>	
<p>ちびっこまつり</p>	<p>毎年8月開催</p>	<p>親子三代で楽しめるイベントとして本社駐車場を開放し巨大スライダーと模擬店を開催</p>	
<p>人形供養際</p>	<p>毎年秋開催</p>	<p>お客様よりご不要になった人形や思い出品をお預かりし法要・魂抜きを行う。供養料を社会福祉協議会へ寄付</p>	

お買い物バスツアー	毎月2回開催	買い物に不 便な地域にお住 まいの方用に 社会福祉協 議会より依頼 され、無償で当 社バスとドライ バーを提供	
ウルトラマン グッズ抽選会	毎年12月開催	祖師谷のウル トラマン商店 街にちなんで 子ども向けに 無償でくじを 引きウルトラ マングッズを プレゼント	

(7) 施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取り組み

私たちは、ご遺族の心情に配慮し、心のこもった丁寧かつご遺族の心に寄り添ったきめ細かな接遇対応を行います。

① ご遺族の心情に配慮した接遇

私たちは、「葬儀・法事サービス規程」に基づき、厳粛な場に相応しいマナーとご遺族を思いやる心のこもった接遇を行います。

なお、私たちは、そのことを担保するため、葬儀・法事サービス規程に基づく接遇研修を定期的実施し、本施設にふさわしい態度や挨拶、言葉使いなどが行えるよう接遇の徹底を図ります。

② 同時に進行する複数の喪家に対する気遣い

喪家同士が接触することが無いよう、職員が当日のスケジュールを把握して管理運営を行います。

③ サービスマニュアルの整備と改良

私たちは、ご利用者に対する対応の指針となるマニュアルに沿った質の高い接遇を全スタッフが実施できるよう、サービスマニュアルを整備します。なお、マニュアルは、「ご利用者の生の声」や「ご利用者アンケート結果」等を踏まえ、定期的に改善していきます。

(8) セルフモニタリング

私たちは、本施設をご利用いただく方々からのご意見・ご要望・苦情等は、「施設運営改善への最重要な提言」と考え、多様な方法によって情報収集を行うとともに、単なる「ニーズの収集や苦情・要望への対処」で終わらせず、「本施設の魅力を高める新しいサービスの創造」というかたちで業務に反映していきます。

また、私たちは、下図に示すようなさまざまな方法(ご意見箱・ご葬儀アンケ

ート等)によって、「顕在ニーズ」「潜在ニーズ」を収集し、収集した情報をデータベース化して一元管理するとともに、継続的な改善の仕組みである「PDCAマネジメントシステム」を構築し、施設運営管理の中で活用していきます。さらに、「サービス向上会議(4頁に記載)」を設置し、モニタリング実施結果の確認やご意見・苦情等を組織的に検討し、サービスの改善に活かします。加えて私たちは、ベンチマーキング(優良事例に学ぶ取組)など重層的なモニタリングを実施して、業務内容やサービス内容を継続的に向上させていきます。

① 利用者意見・要望の把握の方法

私たちは、ご利用者の満足度を高めていくためには、ご遺族や葬儀事業者の要望を的確に施設運営に反映して行く必要があると考えます。

しかし、全てのニーズを取り入れれば良いというものではなく、多くの顕在ニーズ・潜在ニーズの中から公平・公正を基本とし、本施設の目的との適合性やご意見・ご要望の重要性を踏まえたうえで、可能な限り積極的に応えることを基本としてまいります。

ご利用者等の要望の収集方法
ご意見箱の設置
ご葬儀アンケート
館長相談の開催
ホームページからのご意見
利用者懇談会

(1) 利用者ニーズ等の収集方法

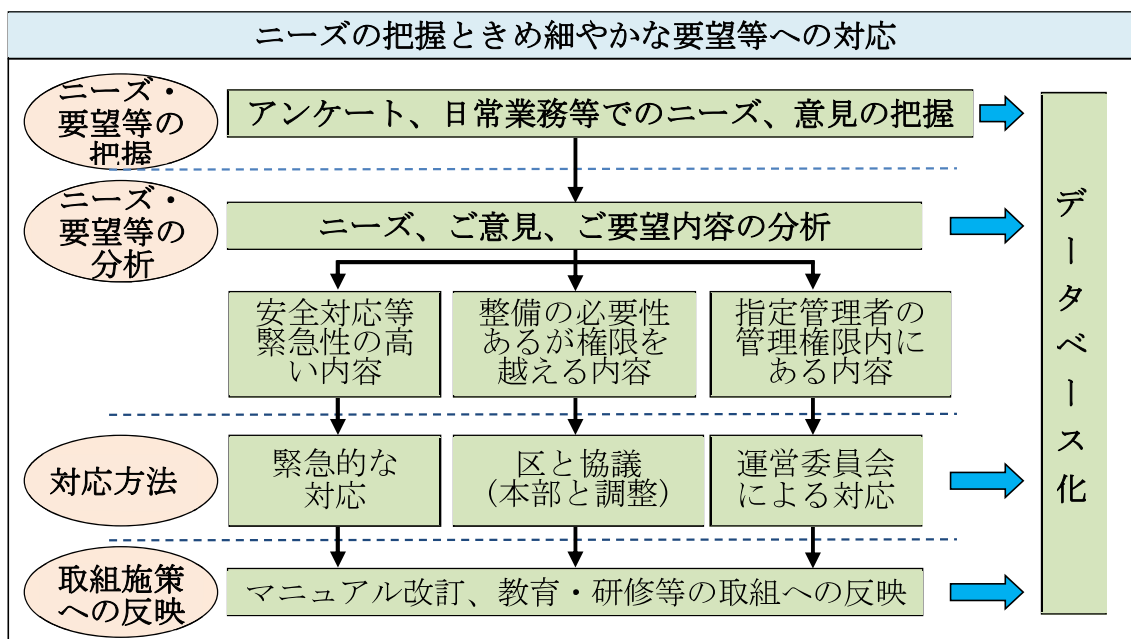
私たちは、下記に示すさまざまな方法で、ご利用者等の要望等を収集していきます。

顕在 ニ ー ズ	ご葬儀アンケート	ご葬儀にご参加いただいた方からのアンケート調査等
	ご意見箱(記名)	ご利用者の目にとまりやすい場所に常時設置し、要望等を収集
	館長相談	館長相談を適宜実施していることを掲示板等でPR
	ホームページからのご意見	本施設のホームページにご利用者等の意見を投稿できる仕組みを構築して、ニーズを収集
潜在 ニ ー ズ	ご意見箱(無記名)	個人を特定せずに書き込める「ご意見箱」を、ご利用者の目にとまりやすい場所に常時設置し、要望等を収集
	利用者懇談会	本施設を利用する葬儀事業者による利用者懇談会を定期的で開催し、ニーズを収集。なお、地域の町内会にも参加のお願いをし、地域の意見を施設の運営に反映

■ 収集したご利用者の要望・ニーズの反映方法について

私たちは、施設をご利用いただく方々に対するサービスは、「**継続的な改善**」が大変重要であると考えています。そのため、私たちは、収集したさまざまなご利用者からのニーズ・要望等をデータベース化して一元管理するとともに、継続的な改善の仕組みである「PDCAマネジメントシステム」を構築し、施設運営管理の中で活用していきます。

それに加え、私たちは重層的なモニタリングを実施し、それらの結果をもとにサービス内容の改善を継続的に行い、施設運営管理の継続的な向上を図ります。



① 対応方法について

ご利用者の要望・意見等は、全スタッフが施設ミーティング等において情報を共有し、内容の分析と改善策の検討を行います。そして、検討課題の事案ごとに対応可能であるか否かを判断します。

◇ 対応可能である場合

即座に対応し、申し出者ご本人に説明するとともに、対応内容について施設内掲示板で公表(個人情報含まず。以下、公表については同様の対応)します。なお、重要なものについては、本施設ホームページにおいて、対応結果を公表します。

◇ 何らかの理由により即座に対応できない場合

何故、即座に対応できないのか、その理由を申し出者ご本人に説明するとともに、対応内容を施設内掲示板で公表します。なお、重要なものについては、本施設ホームページにおいて、理由を表記して対応結果を公表します。

◇ 本施設の目的との適合性等からみて妥当でないと判断した場合

何故、対応できないのか、その理由も表記して、施設内掲示板で公表します。なお、重要なものについては、本施設ホームページにおいて、理由を表記して対応結果を公表しますが、併せて、申し出者個人が特定できる場合は、要望に応えられない理由について誠意をもってご説明いたします。

② 現場レベルでは判断がつかない事案について

現場レベルでの判断が困難で、制度的・経費的な対応が必要な事案については、「サービス向上会議」で対応を検討します。なお検討結果については、世田谷区所管部署に対してご報告いたします。

- ③ 対応によって、ルール変更等が生じる場合の対応について
ルール変更が生じる場合は、周知期間を設け、予め掲示板に掲示するとともに、直接説明するなど適切な対応を行います。
- ④ 対応によって、関係するマニュアルの改訂が必要な事案について
利用者の要望等に対応することにより、関係するマニュアル改訂の必要が生じる場合は、関係マニュアルを改訂するとともに、必要に応じて研修を実施します。

■ 重層的なモニタリング(㊟1)の実施

私たちは、セルフモニタリング、ご葬儀アンケート、ご意見箱、ホームページ、利用者懇談会からのご意見、さらには類似公共施設の調査・研究を定期的の実施して、それらの結果をもとに、業務内容・サービス内容・安全対策上の改善を継続的に行い、施設運営管理の継続的な向上を図ります。

(1) セルフモニタリングの実施

私たちは、スタッフが施設の管理運営のチェックを自ら行う「セルフモニタリング」を年4回実施し、自分たちで改善できることは直ちに実行するとともに、制度的な制約等がある事案については、サービス向上会議で改善策を検討し、直ちに実行または次年度の計画に反映させるなどの取り組みを行います。

(2) ご葬儀アンケート

本施設をご利用いただくお客様の管理運営に対するご意見の反映や施設の運営改善を図るために、ご葬儀実施毎にご記入いただける方に対するアンケート調査を行い、利用者の満足度を評価します。なお、改善策の実施については、「セルフモニタリング」と同様の手続きで行います。

(3) ご意見箱とホームページによるご意見・お問合せできる環境の整備

ご利用者からのご意見・ご要望等をいつでも自由に投書・投稿できる環境を整備するため、本施設の適切な場所にご意見箱を設置するとともに、ホームページにお問合せフォームを設置します。なお、頂いたご意見・ご要望に対しては、館長が責任を持って回答し、具体的な改善を図ります。

(4) 利用者懇談会でのご意見

次年度の年間事業計画を作成する前に、葬儀事業者からの要望・ニーズを収集する利用者懇談会を開催し、懇談会の要望・提案・ご意見等を次年度の計画に反映できるように検討を行います。

(5) 類似公共施設の定期的な調査・研究

私たちは、定期的に、類似する先進公共施設の調査研究を実施します。そして、調査・研究結果をもとに、業務やサービス内容の改善を行い、施設運営管理の継続的な向上を図ります。

㊟1：モニタリング

施設の管理運営水準等について、日常的・継続的に計測・確認・評価する活動のことです。モニタリング結果は、PDCA サイクルのなかで、利用者サービスを含めた業務水準や安全対策等の継続的な改善活動につなげます。

■ セルフモニタリングについて

私たちは、「自己評価要領」を作成して、予め設定した各評価項目に基づき、その達成状況を評価します。なお、評価項目については、下表のとおりです。

大項目	小項目	評価の視点	評価内容			
			4	3	2	1
施設の運営	(1) 人員体制	人員配置計画に基づき、管理運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されていたか。				
	(2) スタッフ教育	業務に必要な研修（接遇、危機管理、個人情報保護等）が実施され、必要な知識を身に付けることが出来たか。				
	(3) 緊急時対応	緊急事態への対応が適切になされていたか、また緊急時の対応体制やマニュアルは整備されていたか。訓練は適切に行われていたか。				
	(4) 施設の管理運営	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき、施設の管理運営に係る必要な措置を講じたか。				
	(5) 区との連絡調整	協定書や仕様書等に基づき、区との連絡、調整等に関わる業務を適切に行ったか。				
利用者対応 & サービス向上	(1) 個人情報保護・情報公開	個人情報保護を徹底し、情報漏えいが起きないように万全な措置がなされたか。また、情報公開に関する対応は適切にされたか。				
	(2) サービス水準の確保	事業計画書に沿って適切に業務・事業が行われたか。またサービス水準が上がるような業務や事業の改善が行われたか。				
		不法行為や不適切利用に対する対応及び対策への取り組みは適切だったか。				
		ホームページやパンフレット等による積極的な情報発信・PR活動を行ったか				
		利用者への対応は良好に行われたか。利用者が気持ちよく利用できるような接遇ができたか。				
		利用者等の意見や要望を適切に把握し、かつそのことに対して適切な対応がされたか。				

施設管理	(1) 施設・設備・清掃管理	事業計画書、仕様書等に基づいて施設管理業務が適切に行われたか。					
		事故につながらないように、適切に施設の点検が行われたか。					
		清掃等が適切に実施され、快適性の確保が図られたか。					
	(2) 施設修繕・備品管理	施設修繕や備品管理は適切に行われたか。					
		(3) 環境への配慮	環境に配慮した管理運営が行われるとともに、省エネルギー・省資源に向けた取り組みがなされたか。				
安全確保 & 法令遵守	(1) 安全管理	マニュアルに基づき、巡回・点検が行われたか。					
		危機管理マニュアル及び安全管理マニュアルに基づく、各種訓練(消防・消火・防災・参集・安全教育訓練等)を実施したか。					
		万一に備え、各種保険に加入したか。					
		利用者への安全に関する周知(ポスター掲示・避難経路図等)を行ったか。					
	(2) 法令遵守	関係法令等コンプライアンスの遵守は適切に行われたか。					
		個人情報、適切な管理を行ったか。					
事業目標	(1) 施設利用者目標値	施設の利用者数等は、目標を達成したか。					
		(2) 収支計画	適正な会計管理が行われ、収支計画は適切であったか。				
地域貢献 & 地域交流	(1) 地域貢献	経費節減、収入確保に向けた取組は行われたか。					
		(2) 地域交流	地域貢献活動を積極的に行ったか。				
		地域交流活動を積極的に行ったか。					

(1) 評価項目

私たちは、自己評価項目を上記のとおり設定し、その評価を行います。

(2) 評価基準について

私たちは、自己評価項目の基準を、下表のとおり設定いたします。

【 評価基準 】

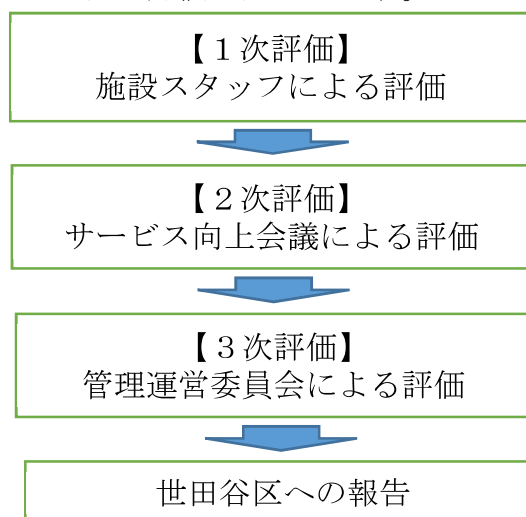
評価点	評価	評価基準
4	優良	事業計画等で求められる水準を超え極めて良好と評価できる
3	良	事業計画等で求められる水準を超えて良好である
2	適切	事業計画等で求められる水準を満たしている
1	課題有	事業計画等で求められる水準を満たしておらず改善を要する

(3) 改善対応について

私たちは、上記の評価基準に基づき評価された各項目について、PDCAマネジメントサイクル（Plan[計画]→ Do[実行]→ Check[評価]→ Act[改善]）を繰り返すことで、業務やサービスのレベルを継続的に向上させます。例えば、「課題有り:1」と評価された場合は、その原因を真因まで掘り下げて究明し、改善策を実行することにより、次年度には、「適切:2」を目指して努力いたします。

(4) 評価体系

私たちは、下図により自己評価を実施します。



(9) 第三者評価体制

① 品質マネジメントシステム (ISO9001) の取得

当社は、平成 17 年 03 月に一貫したサービスを提供し、顧客満足を向上させるための国際規格である「品質マネジメントシステム (ISO9001)」を取得しています。なお、私たちは、令和元年 11 月現在、19 年に及ぶ本マネジメントシステムの更新実績を持ち、より質の高い経営・業務・営業サービス等の各段階において PDCA マネジメントシステムによる継続的な改善を行ってきています。



ISO9001 登録証

② J A 全国監査機構による会計監査及び業務監査の受審

当社は、JA の 100% 出資法人であるため、J A 全国監査機構 (2019 年 10 月からは「有限責任監査法人トーマツ」に移行) による「財務諸表の適正性に関する監査」と合わせて、「組織や業務運営 (内部統制含む) に関する業務監査」を受審しています。

5 個人情報の保護

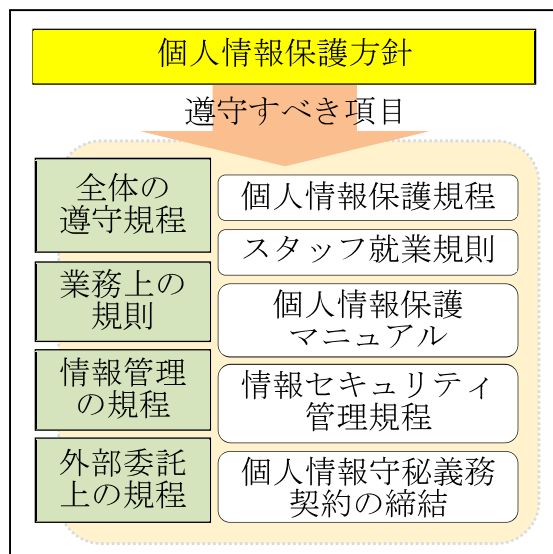
(1) 個人情報保護に関する考え方

私たちは、指定管理業務を遂行するにあたって、「個人情報の保護に関する法律」「世田谷区個人情報保護条例」及び「世田谷区個人情報保護条例施行規則」その他関係法令を遵守するとともに、「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合した個人情報保護措置を講じます。

なお、私たちが取得した個人情報は、法令及び本人の同意がある場合を除き、目的外の使用及び第三者への開示を行いません。また、個人情報の取り扱いにあたっては内容の正確性の確保に努めるとともに、当該情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩等が起きないように、厳重に管理します。

加えて、自らの個人情報に対して開示、訂正、削除を求められたときは、個人情報に関する個人の権利を尊重し適切な対応を速やかに行うとともに、これらの方針をスタッフに徹底するため、「個人情報保護研修」を定期的を実施します。

また、「個人情報保護規程」は、必要に応じて変更・修正・追加等を行うことにより、時代に適合した内容の維持・改善を行い、事業の適正な運用に努めます。



① 個人情報保護体制の整備と定期的な研修の実施

私たちは、個人情報管理の責任者を選出して個人情報の保護に努めます。併せて、個人情報保護方針(35頁参照)を定め、それに基づく個人情報保護規程及びマニュアルを整備して全スタッフに周知するとともに、個人情報保護に対する研修を毎年定期的に行い、個人情報保護に対する十分な周知と知識の習得を行います。

個人情報保護規程の主な内容

- 個人情報管理の意義
- 開示・訂正・削除
- 個人情報の定義と対象
- 安全確保
- 個人情報保護体制
- 第三者への提供
- 個人情報の取得と目的
- 委託先等の監督
- 個人情報の利用
- 罰則・改廃 等

■ 個人情報保護体制について

当社は、責任体制を明確にするため、個人情報保護管理責任者(総務部長)のもと、個人情報を適切に管理します。なお、当施設においては、以下の責任体制とします。

- 施設管理者(館長)を個人情報保護管理者とします。
- 施設管理者(館長)を個人情報に関する窓口とし、直接問合せできる体制を構築します。

■ 当社の個人情報保護方針について

当社は、以下の「個人情報保護方針」を掲げ、ご利用者・社員・ステークホルダーに対してその周知徹底を図り、ご利用者等の個人情報保護に向けて最大限の努力を図ります。

個人情報保護方針

株式会社 JA 東京中央セレモニーセンターは、葬祭サービスをご提供するにあたり、お客様の個人情報のご提供を受けます。これらの個人情報については、個人情報管理体制を確立し、企業として責任ある対応を実現するものとします。

方針 1.

個人情報の利用の目的をできる限り特定し、当該目的の達成に必要な範囲内で適切に取扱います。また、目的外利用を行わないための措置を講じます。

方針 2.

個人情報は、適法かつ適正な方法で取得します。

方針 3.

個人情報は、本人の同意なく第三者に提供しません。

方針 4.

個人情報の管理にあたっては、漏洩・滅失・毀損の防止及び是正、その他の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じるよう努めます。

方針 5.

個人情報の取扱いにあたっては、その情報を提供した本人が適切に関与し得るよう努め、可能な限り正確かつ最新の内容に保つよう努力します。

方針 6.

個人情報保護に関する法令を遵守し、また個人情報保護に関する社内規程を定め、継続的な見直しを行い遵守します。

方針 7.

個人情報保護に関する苦情及び相談に対応する窓口を設けて、適切に対応するよう努めます。

(2) 個人情報管理規定の有無

当社は、『個人情報取扱規定（全8章34条）』を制定し、個人情報保護対策とセキュリティ対策を講じております。

当施設についてもこの規程を適用し、個人情報の保護に万全を期してまいります。この規程が規定している主な事項は、次の通りです。

- ① 管理組織・体制
- ② 個人情報の取得及び利用
- ③ 個人情報の適正管理
- ④ 保有個人データに関する本人からの開示請求等への対応
- ⑤ 個人情報の廃棄
- ⑥ 監査

(3) 個人情報保護の方策

私たちは、安全・安心な施設利用を担保する総合的かつ詳細な情報管理措置を講じます。

(1) 組織的対策

私たちは、安全管理措置を講じるための組織体制及び必要な個人情報保護規程(個人情報保護マニュアルを含む)等を整備するとともに、その実施状況を確認して必要に応じて是正措置、予防措置等必要な対策を講じます。

(2) 人的対策

私たちは、安全管理措置を講じるための人的対策として、本施設の運営管理に従事するすべてのスタッフに対して、個人データの守秘義務契約の締結と個人情報保護研修を定期的実施します。加えて、個人情報を取り扱う外部委託企業に対しても、個人情報の守秘義務契約の締結を行います。

(3) 物理的対策

私たちは、安全管理措置を講じるための物理的対策として、事務室への入退室管理や個人データの盗難防止対策等必要な措置を講じます。

(4) 技術的対策

私たちは、安全管理措置を講じるための技術的対策として、ウイルス対策ソフトの導入や個人情報が含まれるデータファイルにパスワードを設定するなど必要な対策を講じます。

なお、上記の具体的な取組を参考までに次頁に記載します。

具体的な取り組み

① 組織的対策

- ・総務部長を個人情報保護管理責任者とする個人情報保護体制の確立
- ・個人情報保護方針を本施設のホームページ及び施設内の適切な場所に掲示
- ・個人情報保護規程の整備と当規程に沿った適切な運用
- ・チェックリストに基づく定期的な業務の確認及び 必要に応じた是正処置、予防処置の実施
- ・施設利用者からの個人情報記載書類への個人情報収集目的、目的外使用禁止等の明示 等々

② 人的対策

- ・社員採用時における個人情報保護に関わる誓約書提出の義務づけ
- ・就業規則上での個人情報における守秘義務の明示化
- ・外部委託企業に対する「個人情報守秘義務契約」締結の義務づけ
- ・FAX 誤送信防止のため送信先のダブルチェック実施
- ・個人情報保護研修の定期的な受講 等々

③ 物理的対策

- ・離席時の PC 画面のスクリーンセーバー設定
- ・パソコン等からの出力資料のシュレッダー処理
- ・個人情報に関わる書類の施錠保管
- ・事務室内にスタッフ・関係者以外入室禁止 等々

④ 技術的対策

- ・ウイルス対策ソフトの導入等情報漏えいに対する技術的対策の実施
- ・個人情報が含まれるデータファイルにパスワード設定
- ・個人データへのアクセスにおける識別と認証設定
(ID とパスワードによる認証) 等々

■法令に準拠した個人情報保護方針の策定及び公表
■「個人情報の保護に関する法律」「世田谷区個人情報保護条例」「同条例施行規則」等に対応した当社の個人情報保護規定等の制定及び公表
■個人情報の特定及び利用目的の明確化
■個人情報保護管理責任者、個人情報保護監査責任者の選任
■個人情報保管場所の入退出管理／盗難予防対策／情報機器施錠・固定化・持出し禁止
■認証アクセス管理／情報の暗号化／不要データ廃棄・完全消去／不正ソフトの使用禁止
■教育研修の徹底と個人情報保護・文書管理マニュアル整備
■委託先への個人情報保護審査
■個人情報保護に関する相談窓口の設置と適切・迅速な対応

■ 個人情報の取扱いルールの明確化

私たちは、個人情報の収集・取扱・保管・廃棄等、個人情報が安全かつ適切に取扱われるためのルールをマニュアルとして以下のように定め、個人情報保護管理責任者のもとで、これを適切に運用します。

個人情報収集	個人情報の収集は、利用目的の特定と公表、取り扱い範囲等を明確に明示し本人の了解を得ます。
個人情報取扱	情報の利用については収集時に承諾を得ます。また、その取り扱いについては、権限が与えられている者のみが、業務遂行上必要な範囲内で取扱うなど、厳格な取扱いを行います。
個人情報保管	① 個人情報が記載された書類は、使用中以外はすべてキャビネットに収納し、業務終了時は施錠します。 ② 個人情報を含むパソコンのロック設定、パソコン内の個人情報ファイルへのパスワードを設定します。また、USBメモリーの持ち込みを禁止し、使用中以外は鍵のかかるキャビネットに保管します。 ③ 施設内においては、個人情報保護管理者が所定の位置に保管するとともに、使用者を限定し、不用意に担当者以外が閲覧しないように管理します。
個人情報廃棄	① 個人情報が含まれる書類を破棄する際は、取扱い担当者が必ずシュレッダー処理を行います。 ② 不要になったパソコンの個人情報は、抹消（ホワイトニング）ソフトを使用して完全にデータ消去を行います。

■ マイナンバー法に沿った特定個人情報等の取扱い

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（略称：マイナンバー法）の成立に伴い、当社の役員・社員等に関する特定個人情報の収集、取扱、保管、廃棄、委託等については、法令に即した対応で処理を行うとともに、適切な安全管理措置を講じます。

■ 情報公開への対応

私たちは、指定管理者制度の運用には高い透明性が求められることを踏まえ、本施設の管理運営業務に関する情報の公開等に対して、積極的に取り組むことが必要であると考えています。

そのため私たちは、世田谷区情報公開条例に準拠した「情報公開規程」に基づき、区民からの情報開示請求に対して適切に対応するとともに、透明性の高い施設運営を目指して積極的な情報公開を進めます。

加えて、ご利用者の意見・苦情、事故等を含めた各種情報やイベント情報等について、本施設のホームページや本施設内の掲示等によって広く公開し、説明責任を果たします。

1. 関係法令の遵守

「世田谷区情報公開条例」等の関係法令を遵守し、地域社会の一員である指定管理者として非公開情報に抵触しないものについては積極的に情報を公開し、開かれた施設運営を実現します。

2. 公開請求について

業務に際して作成し世田谷区へ提出した法人文書は適正に管理します。
また公開請求に対しては、公開請求者の氏名、住所等必要な事項を記載した文書（「開示請求書」）が提出され、書面に形式上の不備が認められない場合には、当該情報の開示をするものとし、その際には、利用者等の個人情報の適切な管理についても十分配慮します。

3. 情報公開について

【範囲】 非公開情報を除き、個人に関する情報が公にされないよう十分に配慮し、積極的に情報の公開に努めます。

【判断】 非公開情報に抵触する可能性のある情報について、請求権者等が公開を求めてきた場合には、個人情報保護管理責任者が、「情報公開規程」に基づき判断します。なお、世田谷区関連の公開請求に対しては、世田谷区の判断を仰ぎます。

【決定】 開示申出に係る情報開示の決定は、請求書を受理した日の翌日から15日以内に行います。

■ 指定管理者に課せられる守秘義務への対応

指定管理者は、ご利用者等に関する個人情報や非開示情報等、守秘すべき様々な情報を保有しており、こうした情報が万一、外部に漏洩する事態が発生した場合は、個人の権利利益や公益を損なう事態を招来することになります。こうした事態の発生予防措置及び発生した場合の事後措置として、守秘義務・懲罰に関する規定を含む就業規程や情報セキュリティ管理規程の整備を行います。併せて、当社の個人情報保護マニュアルに基づく内部監査を年1回実施し、必要に応じて是正処置・予防処置を講じ、適正な情報管理体制を堅持していきます。

守秘義務関係	就業規則第3章第26条	個人情報等の守秘義務関係を規定
懲罰関係	就業規則第11章第75条	個人情報等の漏洩に関する懲罰関係を規定
情報管理関係	情報セキュリティ管理規程 情報公開管理規程 個人情報管理手順	情報セキュリティに関する管理要綱を規定 情報セキュリティに関する管理規程として「情報公開管理規程」を規定

6 雇用・研修計画

(1) 雇用の形態、勤務形態等について

当社は、当施設の管理運営のために必要な従業者枠を15名とします。この枠のうち、2名については既存の当社正社員を充て、残りの13名については、次の通り、当社が現在雇用している契約社員を充てます。

業務担当者のA・Bについては交代制とし、Aは1日8時間、Bは1日2時間の勤務とします。

従業者の区分	従業者の業務	従業者の勤務形態	従業者の数	従業者の勤務時間
館長	総括管理	正社員	1名	……
副館長	業務・現場管理	正社員	1名	……
業務担当者A	受付など	契約社員	3名	08:00～21:00 交代制
業務担当者B	清掃など	契約社員	7名	07:30～16:00 交代制
業務担当者C	深夜警備	契約社員(外部委託)	3名	21:00～08:00

(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方

当社は、世田谷区内の雇用確保に貢献するため、区内の居住者・高齢者(65歳以上)を最優先に雇用(従業者15名)しています。

また、当社は、当施設の管理運営に伴う受託業務の一部について外部委託を行う場合、世田谷区内の事業者を最優先に検討します。

併せて、当施設の管理運営に伴う物品・サービスの購買に際しても、世田谷区内の事業者を最優先に検討します。

当施設関係について、現在、当社が雇用する世田谷区内の居住者は、外部委託者3名を除き、12名中11名(正社員2名、契約社員10名)で、高齢者は12名中10名(契約社員)です。

障がい者の雇用については、現在施設設備環境・作業環境を含めて検討中です。

(3) 給与・賃金・社会保険

私たちは、本施設に勤務するスタッフが快適に働け、かつ最大限に能力を発揮できる労務管理が必要であると認識しています。当社では、労働関係法令を遵守したうえで、就業規則を作成し、労働基準監督署へ届出を行うとともに、就業規則を常時職場の見やすい場所に掲示し、かつ各スタッフに書面で交付するなどの方法で周知して、職場環境を整備しています。

(1) 労働時間

本施設で勤務するスタッフは、法定労働時間を遵守した勤務シフトにより人員配置されています。通常シフト勤務と異なる夜間時間帯においては、変形労働時間制(フレックス制)を活用し、柔軟に対応することで、労務管理を行っています。なお、フレックスタイム制の導入については、就業規則への規定及び労使協定の締結等必要な手続きを行っています。

(2) 休暇(休日)

可能な限り、スタッフの希望に応じた勤務シフトを組むことで、スタッフのモチベーションアップを図ります。スタッフは有意義な休暇(休日)を過ごし、リフレッシュして次の勤務に臨むことができます。また、子どもの病気や介護等が理由で急に欠勤した場合なども、職場でフォローし合える体制をとっています。

(3) 賃金

当社では、労働基準法及び世田谷区公契約条例並びに東京都最低賃金を遵守しています。

(4) 健康管理

当社では、本施設で働くスタッフに対し、労働安全衛生法に基づき定期的な健康診断を実施しています。また、非常勤を含む全てのスタッフにインフルエンザ予防接種を呼びかけ、費用は当社において負担しています。

(4) 研修・人材育成に関する考え方

私たちは、「当施設の管理運営方針」を確実に実践するためには、「人材育成こそが最も重要」と考えています。そのため、私たちは当施設の目的を踏まえて「求められる人材像」を明確にし、さらに求められる人材を育成していくための「人材育成方針」を策定します。

私たちは、その人材育成方針に基づき、「OFF-JT、OJT、SDSによる三位一体の人材育成」を計画的にすすめ、プロフェッショナルな社員の育成を行います。

■ 当施設の人材育成方針

ア 当施設の設置目的から

私たちは、「区民に葬儀の場を提供することにより、区民の福祉の増進に寄与する」という本施設の設置目的を達成するために必要な人材を育成します。

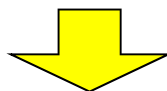
イ 当施設の基本方針

私たちは、「管理運営の基本方針について(1頁)」にも記載したとおり、当施設の管理運営にあたって、3つの基本方針を定めています。そして、その基本方針及び当施設の設置目的を踏まえてそれらを確実に実践していくために「求められる人材像」を以下のように定めています。

ウ 求められる人材像

- ・ 公の施設としての平等かつ公平な管理運営ができる人材

- ・ ご遺族・葬儀事業者への高品質なサービス提供ができる人材
- ・ 法令遵守を含む私たちの4つのポリシーの励行ができる人材



人材育成方針

- 公務の代行者として「区民の福祉の増進に寄与する」ことを第一に考える人材を育成する。
- ご利用者の安全確保を第一に考え、様々な事故や災害を想定し、冷静に対処できる人材を育成する。
- 常にご利用者の視点に立ち、誠意をもって対応できるホスピタリティ溢れる人材を育成する。
- 法令遵守や人権意識さらには公務の代行者としての知識、意識、気概を持った人材を育成する。

■ OFF-JT、OJT、SDS 三位一体の人材育成

私たちは、OFF-JT(当社が計画的に実施する集合研修)、OJT(職場内での仕事を通じた上司からの個別研修)、SDS(社員が自ら進んで知識・技能等を修得する自己啓発)を人材育成の3本柱に据え、3つの研修形態を体系的かつ一体的に実施して人材育成を行います。

ア 自己啓発助成制度について

社員自らが業務に必要な研修受講を企画し、また能力向上に資する資格取得を行う場合は、受講費や受験費用についての助成を行い、社員の学ぶ姿勢を支援する環境づくりを進めます。

イ 施設経営マネジメント力の向上

管理職の職層にある社員には、日本経営協会等各種研修機関が開催する管理職養成講座等へ参加させ、マネジメント能力の向上を図ります。

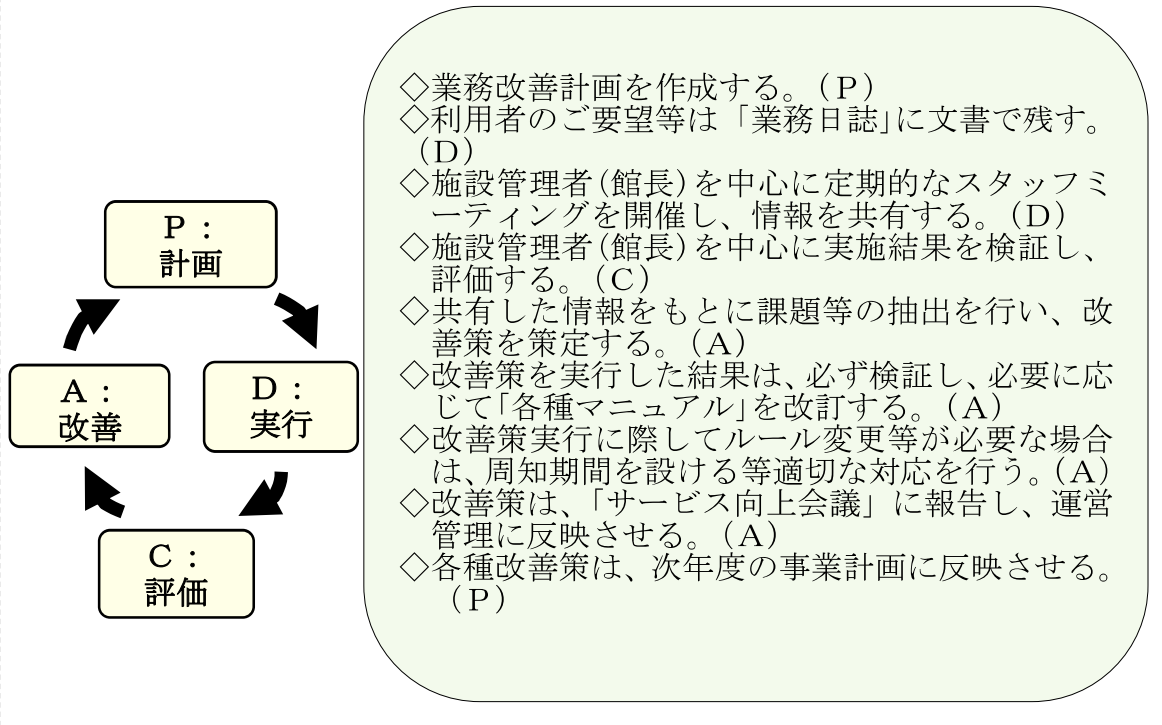
ウ 業務遂行を通じたOJTによる能力向上

業務遂行のあらゆる場面に、「OJT」による人材育成活動を埋め込むことで、継続的な業務改善能力など、社員の能力向上を図る仕組みを構築します。

エ 必要資格の取得

葬祭ディレクター技能審査協会が実施する、葬祭ディレクター(1級、2級)等の資格取得を目指して、知識・技能レベルの向上を図ります。

OJT 研修の一環としてスタッフミーティングを通じて継続的な施設改善に結び付けていく場合の PDCA 活用例



(5) 研修計画

私たちは、先に記載したとおり、施設運営には「人材育成こそが最も重要」と考えています。そのために、スタッフ一人ひとりが自身の役割を理解し、施設利用者への「おもてなしの心」を惜しまずに提供できるような人材教育を行うため、様々な階層、役割に応じた研修を行っていきます。

私たちは、スタッフひとり一人のレベルアップを目指し、教育・研修に取り組んでいきますが、具体的な研修計画は、44 頁をご参照ください。

なお、2021 年 4 月からの当施設の管理運営をスムーズに、かつ確実にを行うため、指定管理開始前の準備期間中に責任者対象のマネジメント研修や担当者対象の接客・接遇研修及び安全 (AED・心肺蘇生法) 研修等を行います。指定管理開始後にも定期的に様々な研修を実施し、社員のスキルアップを図ります。

(1) 研修実施計画

研修名	前年度	令和3年度												備考		
		3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月		3月	
接客サービス研修	● ● ●	● ● ●						● ● ●							● ● ●	接客サービス(知識・実技) ビジネスマナー・クレーム対応 など
安全・防犯研修	● ●	● ●						● ●						● ●		AED/CPR研修 応急手当 防火・防災訓練 緊急時対応訓練
個人情報保護情報セキュリティ研修		● ●							● ●							個人情報保護
人権研修	● ●								● ●							倫理
CSR教育研修		● ●								● ●			● ●			コンプライアンス 環境啓発 業務運営
PDCA研修	● ●														● ●	
ユニバーサルサービス研修	● ●														● ●	意識と知識の研修
委託先管理研修				● ●												委託先に 対する 管理・ 監督 等
受付対応研修										● ●						受付時の 対応等 研修

物品 管理 研修	●					●									備品等管理
責任者 研修 マネジメント 研修	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	計数管理 フォローアップ 課題解決 リスクマネジメント

●館長・副館長補佐 ●業務担当スタッフ ●清掃スタッフ



(6) 研修の内容、効果

以下に、私たちが実施する研修内容について概説します。

(1) 研修内容

研修名	取り組み内容
接客研修 ・接客/接遇 ・ビジネスナー ・クレーム対応	<p>公の施設であることをスタッフひとり一人が認識し、様々な利用者を想定して常に高いサービスレベルを提供できるよう接客研修を行います。電話対応、クレーム対応の他、勤務時の心構えや立ち振る舞いなどについて、ご利用者の目線でサービスレベルの向上を図ります。</p> <p>[実施頻度：年3回以上]</p>
安全・防犯研修 ・心肺蘇生法訓練 ・応急手当 ・消防訓練 ・防火・防災訓練 ・緊急時対応訓練	<p>施設での事故に備え、安全に対する基礎知識や運営に対する心掛けを始め、全スタッフが身につけるべき心肺蘇生法（CPR）・AED操作訓練を行います。</p> <p>個々の手技能力アップとスタッフ連携（利用者への協力要請を含め）による救急体制の確立を目的に総合的な訓練を行います。</p> <p>また、消防訓練についても同様に個々の対応力とチーム力、関係機関との連携が一体化できる訓練に取り組みます。</p> <p>[実施頻度：年1回以上]</p>



<p>個人情報保護・ 情報セキュリティ研修</p>	<p>個人情報保護管理責任者の管理のもと、情報収集の守るべき事項（利用目的の明確化・通知・公表など）や保管管理場所、ネットワーク利用時の遵守事項等をスタッフに周知させます。 個人情報は、機微情報であるが故に大きな脅威を有する資産であることをしっかりと認識させ、慎重な取り扱いを徹底させます。</p>  <p>[実施頻度：年2回以上]</p>
<p>人権研修</p>	<p>公の施設として平等性、公平性を遵守するため、人権研修を全スタッフ対象に様々な人権問題の説明から本施設において人権に関わるトラブル発生時の対応などを実施します。</p> <p>[実施頻度：年1回]</p>
<p>ユニバーサル サービス研修</p>	<p>障害の有無、年齢・性別・国籍等の違いに関わらず、すべてのお客様が快適にご利用いただけるような「人にやさしい施設」を目指して、スタッフの意識とスキルを習得するため、ユニバーサルサービス研修を実施します。</p> <p>[実施頻度：年1回]</p>
<p>P D C A 研修</p>	<p>施設の管理運営において、P D C A サイクル (Plan [計画] → Do [実行] → Check [評価] → Act [改善]) を繰り返し、業務やサービスのレベルを継続的に向上させることが必要であることから、責任者から全スタッフまでを対象に P D C A 研修を実施します。</p> <p>[実施頻度：年1回]</p>
<p>C S R 教育研修 ・コンプライアンス研修 ・環境啓発研修</p>	<p>指定管理者にとって、各種関係法令等を遵守することは必要不可欠な要素の一つであるため、コンプライアンスをテーマとした教育を実施します。 廃棄物処理、ハラスメントなど具体的な事例を挙げながら、施設運営でのコンプライアンス違反防止のための知識向上に努めます。 環境啓発についても、運営施設で実施できる事例紹介や実際に施設内や施設周辺で活動を行うことを教育として取り上げ、知識習得だけで終わらない教育研修を実施します。</p>  <p>[実施頻度：年2回]</p>
<p>委託先管理研修</p>	<p>外部委託業者に対する業務監理等必要な研修を実施します。</p> <p>[実施頻度：年1回以上]</p>

受付対応研修	<p>ご利用者の施設申し込み等の受付業務がスムーズかつ 確実・適切に実施するための研修を実施します。</p> <p>[実施頻度：年1回]</p>
物品管理研修	<p>行政財産である各種物品やその他備品の管理を適切に 管理するための研修を実施します。</p> <p>[実施頻度：年1回]</p>
責任者研修 ・マネジメント研修 ・計数管理 ・課題解決 ・リスクマネジメント	<p>施設責任者等には、管理者として 必要な知識や心構え、さらには 労務管理やリスクマネジメント 等についても教育するとともに、 施設経営についてしっかりと教 育します。</p> <p>[実施頻度：年12回]</p>



(2) 研修の効果

私たちは、単なる研修受講に終わらせないため、研修受講者の行動変容度やその結果としての業績貢献度などの測定を通じて、研修の効果を人事考課に反映させる仕組みを導入します。加えて、研修効果を高めるため、「研修前」「研修時」「研修後」の各フェーズにおいて、以下の取り組みを行っています。

- ① 研修前フェーズ
 - ・研修の目的を受講者に伝え、受講する意義を理解させています。
 - ・職場での課題を考えさせ、学ぶ必要性について事前レポートの提出を義務付けています。
- ② 研修時フェーズ
 - ・研修での学びと、職場での現実の課題とを関連付け受講者同士の議論を行います。
 - ・研修での学びを日常の業務にどのように活かしていくかを考えさせるためのグループディスカッションを行っています。
- ③ 研修後フェーズ
 - ・定期的なリマインド(思い出させるための行為)を通じて研修で得た知識等を忘れないように上司による働きかけを行います。
 - ・上司による意図的なフィードバックを行い、行動変容を支援して行きます。

7 利用料金

(1) 利用料金について

『世田谷区立区民斎場条例』（第 17 条、利用料金、第 2 項）には、「利用料金の額は、別表第 4 に定める額を限度とし、指定管理者が区長の承認を得てこれを定めるものとする。」と規定されています。例えば、最も多い利用形態である「式場及び洋室（あるいは和室）の一式利用」の場合では、当条例では 84,000 円となっていますが、当社では現行の 66,000 円を維持します。

私たちが提示する利用料金は、下表のとおりです。

1 式場及び洋室

(1) 一式利用料金

式場及び洋室	66,000 円
--------	----------

(2) 区分利用料金

使用区分	午前	午後	夜間	終夜
施設名	午前 8 時 30 分から正午まで	午後 0 時 30 分から午後 4 時まで	午後 4 時 30 分から午後 10 時まで	午後 10 時 30 分から翌日の午前 8 時まで
式場	9,000 円	9,000 円	14,000 円	14,000 円
洋室	4,000 円	4,000 円	6,000 円	6,000 円

(3) 時間利用料金

式場	3,200 円（1 時間につき）
洋室	1,800 円（1 時間につき）

(2) 利用料金の計算基礎・考え方

当社は、当施設における現行の利用料金体系について、基本的には問題はないと考えてきています。

その理由は、現行の利用料金体系が当施設の設置目的に沿い、既に比較的低額に抑えられているからです。このことは、当施設の利用料金と、近隣斎場のそれとの比較によって証明できます。

また利用料金が国民健康保険の被保険者への葬祭給付金（70,000 円）相当となることも理由の一つです。

当社は、管理運営コストの一層の削減、利用促進による利用件数の一層の増加、利用件数の増加に伴う利用料金の収入総額の維持を図ることにより、これらの対策によって埋め合わすべく、当施設において管理運営努力をより一層積み重ねていく所存です。

参考までに、近隣斎場の利用料金は、次の通りです。

斎場の名称	斎場の所在地 (最寄駅)	斎場の形態	斎場の 利用料金	倍率
臨海斎場	大田区(東京モノレール/流通センター駅)	斎場組合	100,000 円	1.5 倍
やすらぎ会館	港区(千代田線/乃木坂駅)	公営斎場	85,300円	1.3 倍
セレモニー目黒	目黒区(東急東横線/都立大学駅)	公営斎場	72,200円	1.1 倍
北区セレモニーホール	北区(JR埼京線/北赤羽駅)	公営斎場	74,000円	1.2 倍
公益社喜多見会館	世田谷区(小田急線/喜多見駅)	民営斎場	170,000 円	2.6 倍
公益社仙川会館	調布市(京王線/仙川駅)	民営斎場	170,000 円	2.6 倍
代々幡斎場	渋谷区(京王線/幡ヶ谷駅)	民営斎場	248,050 円	3.8 倍
ゆいのホール	世田谷区(小田急線/経堂駅)	寺院併設斎場	330,000 円	5 倍
耕雲寺種月殿	世田谷区(小田急線/祖師谷大蔵駅)	寺院併設斎場	250,000 円	3.8 倍
昌翁寺菩提堂	調布市(京王線/仙川駅)	寺院併設斎場	350,000 円	5.3 倍

(3) 金銭管理・責任体制

当社は、利用料金収入と管理経費支出についてそれぞれ専用口座を設け、当施設の金銭管理を当社の他の業務と独立させて行っています。現場における金銭管理は現場管理者の下に置き、この者の指揮に基づき、業務担当者であるAが実務を行っています。

当施設の金銭管理の全てについては業務管理者が行い、現場管理者からの報告を受け、定期的に現地・現物による点検確認を行っています。当施設における金銭(現金)の入金は、原則として当日、あるいは翌日に専用口座に入金しています。

8 収支計画

(1) 収支計画書

私たちが策定した収支計画は、別紙の通りです。別紙 2-1(区民斎場の管理に関する業務の収支計画書)、別紙 2-2(区民斎場管理運営費提案内訳書)をご参照ください。

(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など

私たちは、本施設を効率的に管理するにあたっては、サービス水準をしっかりと確保しつつ、誰が行っても同じ業務水準で業務執行ができるよう「各種マニュアルに基づく教育研修」を徹底し、「ムリ・ムラ・ムダ」のない施設運営を行い、結果として経費の削減につなげます。

また、施設の運営管理を継続的に改善していくための仕組みである「PDCA マネジメントシステム」を徹底して活用することで、施設の効率的な管理につなげます。加えて、本施設のスタッフ全員が参加するミーティングを定期的を開催し、経費削減に向けた創意工夫を日常的に実践していきます。

■ 業務内容・項目ごとの経費削減策

私たちが行う業務内容・項目ごとの具体的な管理コスト削減策は、以下のとおりです。

(1) 人件費	<ul style="list-style-type: none">● 本施設の多岐にわたる業務に対応できる人材の育成をマニュアルに基づき教育・研修を徹底することによって、スタッフ一人ひとりのスキルアップを図り、結果として生産性を高め経費削減につなげます。● 繁忙状況が発生した場合は、本社から人員を補うなど柔軟に対応し、臨時雇用をせず経費の削減を図ります。● 施設の維持管理、施設及び設備の軽微な修繕等は当社の専門性を活かして対応することで、再委託せず経費の削減を図ります。
(2) 施設の管理	<ul style="list-style-type: none">● 日常点検により、蛍光灯等の玉切れ等を早期に発見し補修しますが、上記のような軽微な補修は、スタッフが即座に修繕を実施し、外注経費を削減します。
(3) 清掃及び保守点検	<ul style="list-style-type: none">● スタッフによる日常清掃を徹底することで、定期清掃委託費の削減を図ります。● 日常巡回点検は毎日必ず実施し、異常を発見した場合は速やかに専門業者に依頼し早い段階で修理を行い、経費の削減を図ります。● 保守点検業者選定にあたっては、見積りが適正価格であり迅速・確実な業務執行ができる業者であること、さらには世田谷区における地域経済活性化の観点から原則区内業者に優先的に発注することで、地域経済への貢献を行います。

(4)巡回・警備及び 事故・災害時対処	<ul style="list-style-type: none"> ●施設の巡回はスタッフが日常点検の際に兼務で行い、経費の削減を図ります。 ●12月31日 17時～1月3日 8時の間は、機械警備で対応することによりコストの削減を図ります。
(5)光熱水費	<ul style="list-style-type: none"> ●全時間帯の不使用箇所照明のON/OFF設定を実施します。 ●全館内照明の順次LED化を進めます。 ●節水コマを使用し吐水量を削減することによるコスト削減を図るとともに、省資源化を図ります。 ●トイレには『音姫』を設置し、使用者に節水の意識をお持ちいただくための啓発を行います。 ●エアコンの設定温度は、湿度の状況に応じて、夏28℃、冬20℃に適宜調整し節電対策をとっています。 ●水まき用のホースを順次節水型のものに交換し、節水に努めることで水道料金の削減を図ります。
(6)維持補修・ 小破修繕工事	<ul style="list-style-type: none"> ●維持補修・小破修繕工事は、世田谷区と協議のうえ複数社より見積りをとり、競争原理の導入による修繕費の節約に努めます。 ●本施設は経年による老朽化が進み、今後は修繕の増加が予測されます。プリメンテナンス（予防保全）の考え方にに基づき、「定期的・計画的な補修」を実施しライフサイクルコストの最小化を目指します。
(7)その他	<ul style="list-style-type: none"> ●消耗品の在庫管理を徹底し、ムダのない購入計画やまとめ買いにより、コスト削減を図ります。 ●コピー用紙は両面印刷、裏紙使用を徹底します。 ●内部資料は、原則カラー印刷ではなくモノクロ印刷とし、コスト削減を図ります。 ●ペーパーレス化による消耗品及び通信費の節約を行います。

(3) 収支計画のうち利益(損失)の取扱い

昨今、葬儀の形態が小規模化してきています。葬儀の参列者が家族のみといった「家族葬」、通夜をしない「1日葬」、火葬のみという「直葬」などがこの数年大幅に増えてきています。そのため、私たちの収支計画は、収支均衡を目標としており、利益を上げることは極めて困難な状況にあります。

しかし、仮に私たちの想定を超える収益（必要経費を除いた利益）が発生した場合は、収益還元の額や方法について世田谷区所管部署と協議し、利用者満足向上のための施設設備の充実、想定外の修繕にむけた積立や簡易修繕の実施などの財源に充当します。

(4) その他特記事項

当初は近代的な建物でありましたが、だんだんと建物が老朽化し、今後はこれまでに以上に少破修繕等のコスト発生が考えられます。

私たちは、一式利用料金を現状の税込 66,000 円を維持し利用者が身近な地域社会で安心、かつ廉価に葬儀を営むことができるよう、管理運営コストの削減を図り、管理運営努力を積み重ねていく所存です。

9 施設事業計画(運営)

(1) 従業員の配置

当社は、次の通り、当施設の管理運営のために必要な従業者(15名)を配置します。

従業者の区分	従業者の業務	従業者の勤務形態	従業者の数	従業者の勤務時間
館長	総括管理	正社員	1名	……
副館長	業務・現場管理	正社員	1名	……
業務担当者A	受付など	契約社員	3名	08:00～21:00 交代制
業務担当者B	清掃など	契約社員	7名	07:30～16:00 交代制
業務担当者C	深夜警備	契約社員(外部委託)	3名	21:00～08:00

私たちは、「労働基準法」を遵守し、スタッフがやりがいや充実感を感じて働けるような職場環境の整備に努めます。また、事前の申し出に応じ、短時間勤務等スタッフのライフスタイルに合わせた出勤体制にも対応します。なお、私たちは、利用者の多い土・日・祝日はもちろん、責任者・副責任者のいずれかが必ず出勤し、万が一の事態にも対応可能な体制をとります。

1ヵ月の勤務シフト(例)

みどり会館		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31								
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水								
館長	総括責任者	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎								
副館長	副責任者	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎	×	◎							
業務担当者A	受付業務	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇						
業務担当者A	受付業務	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇					
業務担当者A	受付業務	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇	○	×	◇				
業務担当者B	清掃等	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×			
業務担当者B	清掃等	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×	□	×	×			
業務担当者B	清掃等	×	□	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×			
業務担当者B	清掃等	×	□	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×			
業務担当者B	清掃等	×	×	□	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×		
業務担当者B	清掃等	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×	□	×	×	×
業務担当者C	深夜警備	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△		
業務担当者C	深夜警備	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	
業務担当者C	深夜警備	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△	×	×	△

◎当日責任者 ○8:00～17:00 ◇12:00～21:00 □7:30～16:00 △21:00～8:00

(2) 施設及び付帯設備の維持管理

私たちが行う施設及び付帯設備の点検及び維持管理は、「LCM(ライフサイクルマネジメント)」の考え方に基づき、プリメンテナンス(予防保全)を基本とした定期的・計画的な管理による「LCC(ライフサイクルコスト：①)の最小化」と「施設・設備の長寿命化」を目指しています。

上記の観点から、私たちは保守点検内容をデータベース化し、当施設及び設備機器等の修繕履歴データを活用・分析し、計画的に施設・設備の点検や部品交換等を実施することで、機能・性能の適切な維持管理を行います。

なお、施設及び付帯設備の更新工事が必要であると判断される場合は、その状況について早期に世田谷区所管部署に対して情報提供等を行い、工事内容の基本案を提出します。また、工事の実施にあたっては、日程調整等の協力を行います。

①：LCC(ライフサイクルコスト)

LCC(ライフサイクルコスト)とは、施設建設の計画・設計・施工から、その後の維持管理、最終的な解体・廃棄までに要する費用の総額のことです。ライフサイクルコストは、保全費、エネルギー費、改修・更新費などの維持管理に要する費用が大きな部分を占めます。そのため、ライフサイクルコスト低減のためには、予防保全を基本とした定期的・計画的な施設の維持・保守管理が大切とされています。

① 当施設の設備点検と維持管理

私たちは、施設の設備点検及び維持管理については、「定期点検等及び保守業務仕様書」に基づく「年間維持管理計画」を年度当初に策定して計画的な維持管理に取り組むとともに、当該計画に沿って実施した点検・評価、整備、修繕等については、修繕履歴データベースに記録して、維持管理計画に反映させます。

■ 施設・設備の整備保守について

(1) スタッフによる日常巡回点検

日常点検は、日常点検チェックシートに基づいて点検項目と回数・ルート等を定め、スタッフが定期的に目視等により行い、異常箇所や遺失物の早期発見に努めます。

(2) 安全を保つ外部・外観点検

外部・外観点検は、スタッフの巡回により1日1回実施し、状態の確認を行います。点検の結果、不具合や危険箇所を発見した場合は、カラーコーン等の設置により「触れない」「近寄らない」などといった安全確保を行います。そのうえで、世田谷区所管部署に報告するとともに、修繕等の実施に向けた調整を行います。

■当施設の日常点検内容■

実施箇所	点検項目
施設の内部	ゴミ、放置物、汚損、落書き、各部屋(式場、ホール、洋室、控室)の劣化や破損、照明の球切れ、トイレ・洗面の水漏れ、雨漏り、異音、倉庫内の異常、不審人物や不審物の確認、小動物侵入等の確認 等
施設の外部・外観	ゴミ、放置物、汚損、落書き、建屋外壁の劣化や破損、外灯の異常、雨樋のつまり、駐車場の不審車両、不審人物や不審物の確認、小動物侵入等の確認、集水桝・側溝の異常 等

(3) 緊急（臨時）点検の実施

自然災害における事故発生時には、関連事項についての緊急点検を自主的かつ早急に行います。なお、緊急点検結果については、異常が見られなくとも必ず世田谷区所管部署に報告します。加えて、本施設ホームページや館内掲示板等で緊急点検結果等を掲示し、積極的にご利用者に安心・安全に対する情報提供を行います。

① 地震発生時の点検実施

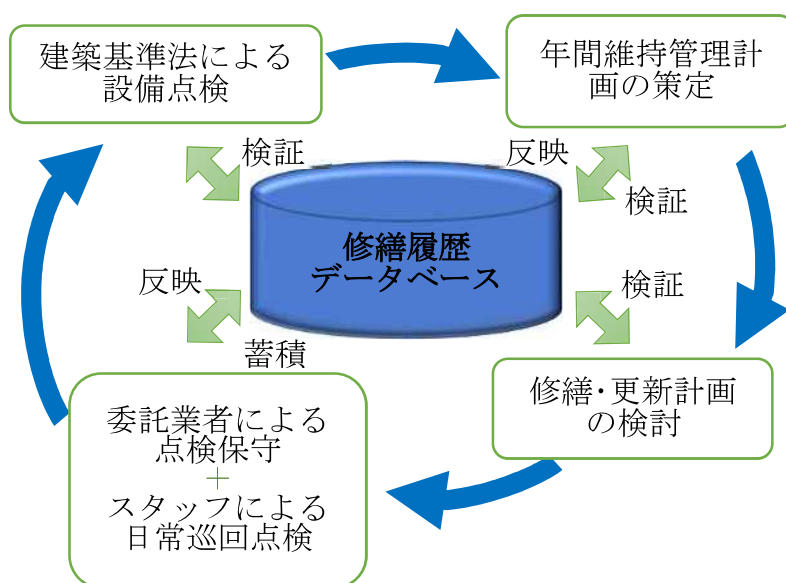
ヘルメット等の安全用具を着用の上、施設・設備等の落下や傾き、壁面の崩落やヒビ、外構や外壁での液状化や崩落等がないかを緊急点検します。なお、損壊等の箇所を発見した場合はカラーコーン等で囲み、接近できないようにします。

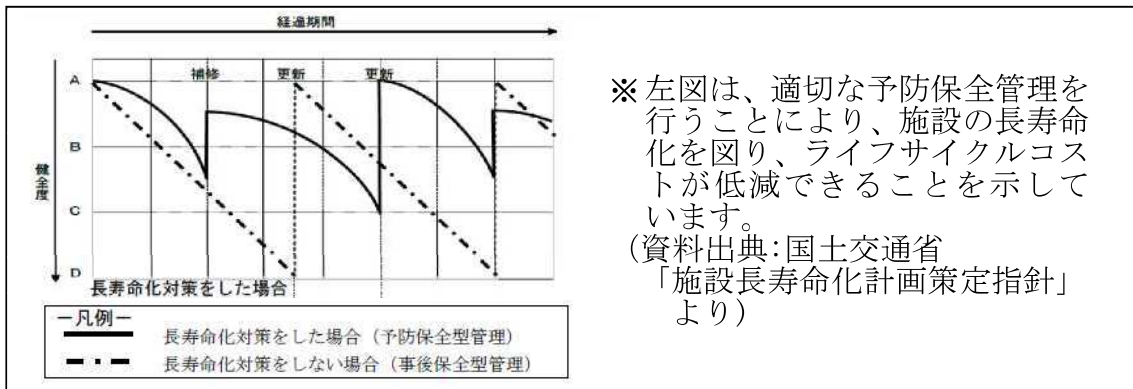
② 風水害時の点検実施

当施設の内外を巡回し目視点検するとともに、外構やルーフドレイン（雨水を排水管に導くための雨水排水金具）の状況も確認し、万が一詰まっている場合は、適切に排水されるように堆積物の除去を行います。

② 施設・設備の修繕履歴データベースの活用

私たちは、保守点検内容をデータベースに蓄積し、修繕計画、年間保守計画の改定に役立てます。また、スタッフに情報を周知することにより、日常点検保守の精度向上を図ります。私たちは、継続的な改善により本施設に合った最適な維持管理業務を実現するため、PDCA マネジメントシステムを活用して、施設維持管理の中で活用して行きます。





(1) 中期補修・修繕計画

私たちは、「施設点検マニュアル」に基づき実施した日常点検等蓄積データの内容や、施設・設備等の修繕履歴データを活用・分析し、これらの情報を一元管理し、ライフサイクルマネジメントの視点にたった効率的な施設・設備保守を実現します。

また、補修・修繕に至るまでの時期を少しでも遅らせるためには、清掃作業、施設・設備の点検と部品の交換等を計画的に実施することが不可欠です。私たちは、以下の各種計画や 58 頁に記載した「清掃業務計画」を実行して、施設・付帯設備の機能及び性能等を維持し、施設・設備の長寿命化を図ります。

① 修繕計画の立案

私たちは、予防保全の基礎となる日常のプリメンテナンスによるきめ細かい修繕計画を策定することで、修繕工事に必要な費用を事前に把握し、計画的な LCC の縮減に努めます。また、玄関自動扉等の部品は各部位ごとに修繕周期、工事金額等を把握して計画的な修繕計画に反映するとともに、可能な限り単独の工事ではなく修繕周期の近い複数の工事をまとめて同時期に実施し、仮設費用や人件費、その他の経費を節約します。

② 定期点検（法定点検・その他の点検）の実施

空調設備や昇降機設備等、より専門性の高い確認が求められる設備については、定期点検事項として性能等のチェックを行います。点検については、当該設備の製造元や、その製造元から点検業務資格またはこれに類する許可や引継ぎを受けている業者に、点検業務委託を行うことを原則とします。

なお、定期点検の結果、不具合箇所が発見された場合は、世田谷区所管部署に至急報告し、速やかに修繕調整を行います。

■定期点検計画（※法定点検）■

点検項目	点検対象・実施内容	点検回数
電気関係 (高圧受電設備)	受変電設備月例点検 変電設備整備清掃点検	月 1 回 年 1 回
防火設備関係	消防用設備点検	年 2 回
エレベーター保守	エレベーター保守点検	月 1 回

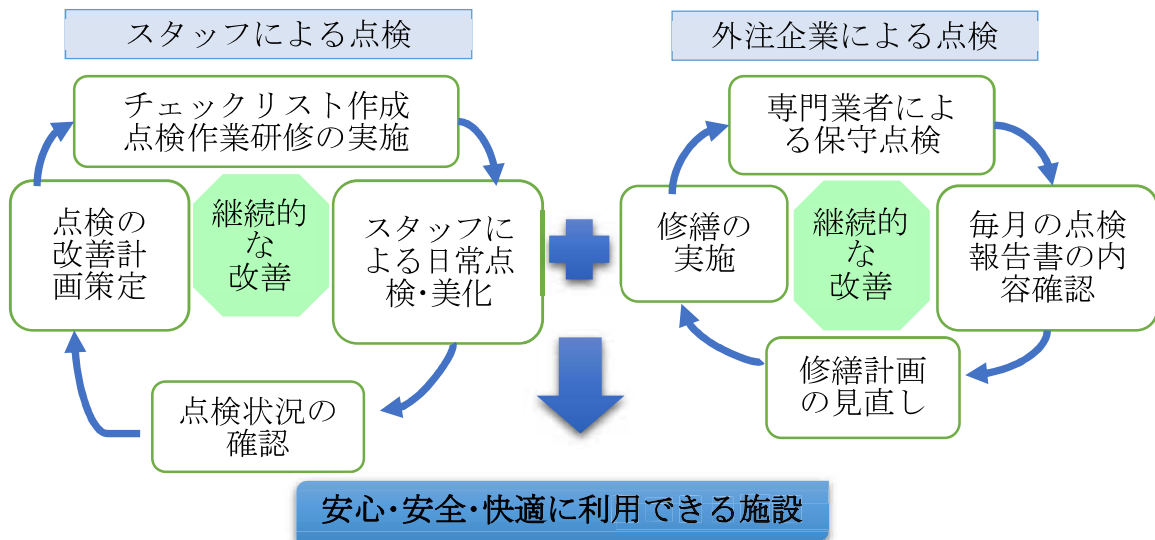
■ 定期点検計画（※法定点検以外の点検） ■

点検項目	点検対象・実施内容	点検回数
空調設備	空調等設備保守点検	年 2 回
その他の設備	自動ドア保守点検 電気給湯器点検	年 4 回 月 1 回
水質関係	循環砂ろ過機点検 紫外線滅菌機保守点検	年 1 回 年 3 回
消防自主点検	消火器、消火栓、非常口、誘導灯、排煙装置、 放火防止、コンセントの埃、タバコの吸殻確認、 防火設備可動範囲の障害物、 避難経路上の障害物 等	月 1 回
施設安全点検	建屋の外観点検、舗装部分の破損、水漏れ、 雨漏り、重要箇所の施錠、ピットの湧水、 外灯の異常、モーター類の異音 等	月 1 回
警備関係	施設警備機器	毎日

(2) 外注企業との協働による精緻な管理体制と PDCA の活用

私たちは、点検報告書を基に年に 2 回外注企業と会議を開催し、修繕計画の見直しを行います。

また、修繕履歴データベースとあわせて施設補修改良計画の検討を行い、検討結果はスタッフに対し日常点検の重点項目として周知することにより、点検精度の向上を図り、常にご利用者が安全・安心・快適に利用できる継続的な改善の仕組みである、「PDCA サイクル」を構築し施設管理の中で活用して行きます。



③ 施設の清掃について

私たちは、すべてのご利用者に安全・安心・快適に施設を利用していただくため、責任者・スタッフ・委託業者間の情報共有を積極的に行い、「隅々まで配慮の行き届いた施設の清掃業務」を行います。

■ 施設清掃の基本方針について

私たちは、施設の清掃にあたっては、「清掃業務仕様」を踏まえ、おもてなしの心をもって丁寧な清掃を行うことで、ご利用者が快適に利用できる施設環境を保持します。

(1) 日常清掃の考え方

私たちの清掃における基本姿勢は、「汚損発生源の根絶（汚れないための工夫をする施設づくり）」、即ち「予防清掃」です。予防清掃により、汚損の発生頻度を少なくすることで、管理コストの縮減と快適性の保持が実現される施設管理につながります。また、清掃にあたっては、清掃マニュアルを作成し、全スタッフが「美化担当者」であるとの認識をもって「清掃・美化チェックリスト」に基づき、必要に応じて適宜清掃を行います。

予防清掃の具体例

- ・ トイレ・洗面ボウル⇒汚物や水垢のこびりつきを防ぐコーティングスプレーを定期的に噴霧
- ・ 洗面台⇒水やハンドソープ飛び散りを拭うためのタオルを常備
- ・ 正面玄関⇒雨天時には施設内への雨水の持ち込みを防ぐ高吸水マットを使用
- ・ 窓ガラス⇒窓清掃後に柔軟剤またはリンスを塗布（静電気防止効果による汚れ防止）等々

◇ 日常清掃

日常清掃は、衛生上の清潔感を保つだけでなく、ご利用者の美感にも大きな影響を与えます。清潔で気持ちの良い施設環境を整える日常清掃は、ご利用者の満足度向上につながる大切な業務であると考えています。

私たちは、毎日1回以上日常清掃を行い、清掃終了後は「清掃チェックシート」を記入し、館長が当該シートを確認します。また、ゴミ拾い等の軽微な清掃や目視点検は、全スタッフが施設周辺や施設内巡回時に行い、清潔で快適な施設を維持できるよう努めます。

◇ 業務仕様基準に基づくおもてなしの清掃

本施設の清掃活動を業務仕様基準に基づき、更におもてなしの心で丁寧に行います。

これまでも、ご利用者から清掃の行き届いた清潔感のある施設と高い評価を得ていることを大切に、今まで以上に施設内の清掃を徹底し、ご利用者への快適性を確保します。

◇ 業務仕様基準以上に行うトイレ清掃

トイレは、「施設の顔」であり、また食中毒菌等の温床となる場合があることから、ご利用者が手に触れる「ドアノブ、トイレットペーパーホルダー、便座」や排泄物が直接触れる「便器」などは次亜塩素酸ナトリウムを使用し消毒清掃を徹底し、新型コロナウイルス、サルモネラ菌、ノロウイルス等の感染予防を徹底いたします。



(2) 定期清掃の考え方

私たちは、「定期清掃」の実施にあたっては、清掃業務仕様に基づき行いますが、一律に実施する定期清掃は、汚れ度合いに関係なく実施するため、比較的大きな費用がかかります。私たちは、日常清掃における部分的汚れの除去をこまめに行うことで、可能な限り定期清掃の負荷の削減、費用の削減に努めます。

なお、当該定期清掃の実施は、ご利用者の施設利用の妨げにならないよう、友引等の曜日に実施します。

◇ 定期清掃

日常清掃では対応できない高所の窓拭き等は、専門清掃業者へ委託し定期清掃として実施します。清掃終了後は責任者またはスタッフが点検を行い、直後の利用において支障がないかを確認します。

④ 業務の再委託について

本施設の管理運営業務について私たちは、直接運営を基本とします。但し、業務内容により、高度の専門性を要するものや経済効率の観点から、業務の再委託が必要な場合は、予め世田谷区所管部署の承認を得たうえで、信頼できる地元の業者や優れた専門能力を持つ業者へ業務の再委託を行います。なお、業務の再委託については、世田谷区における経済活性化の観点から原則区内事業者に優先して発注することで、地域経済への貢献を行います。

(1) 再委託する業務内容

私たちは、予め世田谷区所管部署の承認を得たうえで、下表に示す業務の再委託を行います。委託にあたって私たちは、委託業者の業務実施状況を担当スタッフが逐次確認し、不具合等が生じた場合には、委託業者とともに、施設の管理運営に支障を来さぬよう速やかに対応します。なお、業務履行に支障がある業者に対しては、業務改善指導等厳格な業務監理を徹底し、安全かつ快適な施設環境の提供に資する監理を行います。

委託業務の内容・委託先・委託理由			
1	機械警備業務	総合警備保障株式会社 本社：渋谷区	専用システムによる監視のため
2	庭園（外溝）管理	第一緑興株式会社 本社：世田谷区	専門分野のため
3	マットクリーニング	株式会社ナカモト 本社：世田谷区	専門分野のため
4	カーテン清掃	有限会社アキクリ 本社：世田谷区	専門分野のため
5	自動ドア保守点検	寺岡オートドアシステム株式会社 本社：大田区	専門分野のため

6	エレベーター保守点検	富士エレベーター 工業株式会社 本社：千代田区	専門分野のため
7	電気設備管理業務	東京電機管理技術 者 協会 本社：千代田区	専門分野のため
8	バス車内放送	関東観光株式会社 本社：中野区	専門分野のため
9	電球交換小規模修繕	株式会社電虎社 本社：世田谷区	専門分野のため
10	トイレ用品	日本カルミック 株式会社 本社：目黒区	専門分野のため
11	夜間警備・清掃・設備機 器保守業務	新東産業株式会社 本社：渋谷区	専門分野のため

(2) 再委託先の選定方法

私たちは、「株式会社 JA 東京中央セレモニー」の会計規程に基づき、指名競争入札等の方法により業者選定を行います。なお、委託業者の指名に際しては、世田谷区経済活性化の観点から原則区内業者を優先した上で、管理運営委員会の付議によって決定します。ただし、一定金額未満の契約（下枠の「※」表示）については、業務効率化の観点から、複数社による見積もり合わせを実施するなど厳正な選定を行います。

- ※ 一定金額未満の契約とは
- (1) 1 件 50 万円以下の工事の請負契約
 - (2) 1 件 20 万円以下の物品買入れ
 - (3) 1 件 20 万円以下の委託契約

(3) 再委託した業務の実効性の確保

私たちは、委託した業務の実効性を確保するため、以下の対策を取り、業務品質の確保及び法令遵守等に万全を期してまいります。

■ 再委託方針の明確化

私たちは、委託水準を確保するため、下記に示した方針に基づき再委託を行います。

- ◇ 委託先選定にあたっては、委託業務水準が確保されるよう、委託先業者の業務遂行能力（履行能力）や技術水準等の確認をモニタリング等により実施します。
- ◇ 契約書、仕様書に達成すべき要求水準を具体的に明記し、サービス水準を確保するとともに業務内容を精査し、「ムダ」を省いたコストコントロールを行います。

- ◇ 委託後も各業務の遂行状況を点検報告などにより確認・評価を行います。また、「委託先モニタリングチェックシート」を作成し、必要に応じ指導・改善を行います。
- ◇ 委託業者に対するご利用者からの苦情・要望については、ご利用者の声を的確に反映できるよう、「サービス向上会議」が窓口となり責任を持って対応します。

■ 委託業務に対する厳格な監理

委託業務については、委託業者の業務実施状況を担当スタッフが逐次確認し、不具合等が生じた場合には、専門業者とともに、施設の管理運営に支障を来たさぬよう速やかに対応します。

なお、業務履行に支障がある業者に対しては、業務改善指導等厳格な業務監理を徹底し、安全かつ快適な施設環境の提供に資する監理を行います。

■ 委託業務への対応

私たちは、公務の代行者として、すべての業務は指定管理者の指揮統括の元を実施すべきと考えています。そのため、外部委託業務に関しても、指定管理者が自ら実施する業務と同様と捉え、外部委託業者に対しても、指定管理者としての意識教育と業務品質指導を確実に実施します。

- ◇ 「指定管理者方針シート」の作成・配布

私たちは、外部委託業者に対して、「指定管理者方針シート」を作成し配布します。本シートには公務の代行者としての留意事項を記載し、本施設での業務が通常の請負業務とは異なることを意識喚起してもらいます。本シートは外部委託業者へ配布するとともに、初めて本施設で作業を行う作業員にも配布し、周知徹底することで外部委託業務の品質向上に活用します。

- ◇ 委託業者の監理体制と労働関係法令の遵守

私たちは、施設管理業務水準を遵守するなどの観点から、外部委託業者の業務履行内容を検査・確認し、必要があれば、館長等の責任者が指導・要請・勧告命令等を行い、委託業者に対し適正な管理監督を行います。また業務履行時には原則、担当者が立会い、施設ご利用者の安全を確保したうえで、業務品質の維持に万全を期します。

- ◇ 指定管理者に求められる労働関係法令の遵守

総務省自治行政局長通知「指定管理者制度の運用について（平成 22 年 12 月 28 日総行経第 38 号）」では、「指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあたっては、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。」として、地方公共団体における指定管理者選定の際の留意事項として通知されています。

私たちは、このことを踏まえ、委託業者が労働関係法令を遵守しているかどうかの確認を行うとともに、業務改善や必要な措置を講じます。

(3) サービス向上の方策・利用者促進の方策

① サービス向上の方策

私たちは、本施設は故人を厳粛にお送りする場であるとともに、ご遺族が最後のお別れをする決定的な役割を果たす場であると考えております。そのため、私たちは、本施設の役割を十分に認識し、丁寧かつご遺族の心に寄り添った高品質なサービスの提供に努めます。

■ サービス向上について

(1) ご遺族の心を癒す演出

ご遺族の心情を少しでも和ませることができるように、ロビーやお手洗い等に「花や芳香剤」など潤いのある演出を行うことで、心を癒す雰囲気を提供します。

(2) バリアフリーへの対応

本施設のご利用者は、年々高齢化が進んでいることもあり、高齢者も多いため、職員はご利用者の状況を踏まえ、必要に応じて補助にあたるなど、心のこもった対応を行います。また、車椅子の台数については、必要に応じて拡充を図ります。

■ これまで実施してきたサービス向上策について

これまで私たちの提案により実施してきた、サービス向上策を下記に記載いたします。



高齢者・障がい者対策も兼ねて2階和室を椅子席に改修した。



高齢者・障がい者対策も兼ねて玄関前の舗装を石畳からコンクリートに改修した。



和式トイレの一部を洋式に変更しご利用者の利便性を高めた。



2階控室に遺影写真等を飾れるよう、メモリアル台を設置した。

② 利用者促進の方策

私たちは、施設利用の促進を図るためには、切れ目のない広報活動を行い、世田谷区内の皆さまが本施設の情報に触れる機会を絶やさないことが重要であると考えています。そのため私たちは、多様な手段を通じて積極的かつ効果的な情報を発信し、施設の利用促進を図ってまいります。

■ 具体的な広報活動

私たちが行う具体的な広報活動は、以下のとおりです。

(1) 本施設ホームページのリニューアル

私たちは、みどり会館の指定管理者用ホームページを新たに立ち上げることで、情報発信と積極的なPRに努めます。



(2) 各イベント・講座 PR チラシによる発信

各種イベントや各種講座等のチラシは、直接的な参加の呼びかけ・申込受付のためだけではなく、ご葬儀への関心や施設認知度を上げるうえでも効果があります。世田谷区交換便等を利用した PR チラシの区内各所へ配布することで、本施設の周知と見学者等の利用促進につなげます。

(3) 「広報せたがや」による区民への情報発信

「広報せたがや」は、多くの世田谷区民にとって最も身近で重要な広報媒体です。世田谷民の皆さまへの重要な情報発信の媒体として活用します。



広報せたがや

(4) セラ・サービス利用ガイド」への掲載

(公財)世田谷区産業振興公社が発行する「セラ・サービス利用ガイド」に、みどり会館の広告を掲載して、本施設の利用則を図っています。



セラ・サービス利用ガイド

(5) パブリシティの積極的な活用

地域のパブリシティ情報媒体を積極的に活用します。

① 世田谷区内メディアへのリリース活動

地域マスメディアである「エフエム世田谷」等に対して、イベント情報・各種講座のリリース活動を積極的に行い、幅広い情報発信と広報に努めます。

② 地域密着型情報誌による情報発信

世田谷の地域生活応援情報誌である、「おとな・り (re)」等地域情報媒体を積極的に活用することによる情報発信を行い施設の利用促進につなげる取り組みを行います。

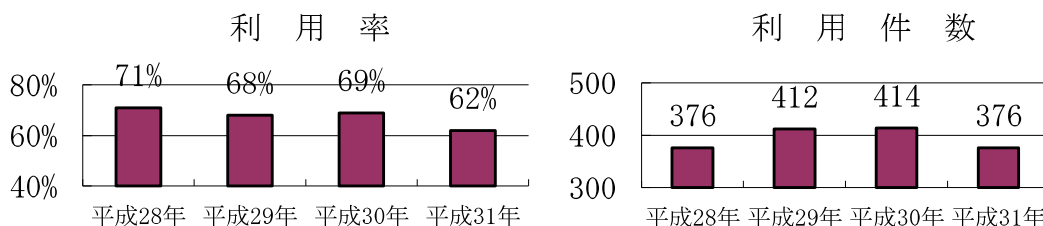
③ 施設パンフレットの改訂

みどり会館施設概要や利用案内等を記載し、誰もが見やすく、直感的に伝わる「ユニバーサルデザイン」を取り入れた施設パンフレットに改訂します。区民が自由に手に取れるよう区内の公の施設、その他金融機関、近隣商業施設等に設置を依頼することで利用促進につなげます。



■ 具体的な目標について

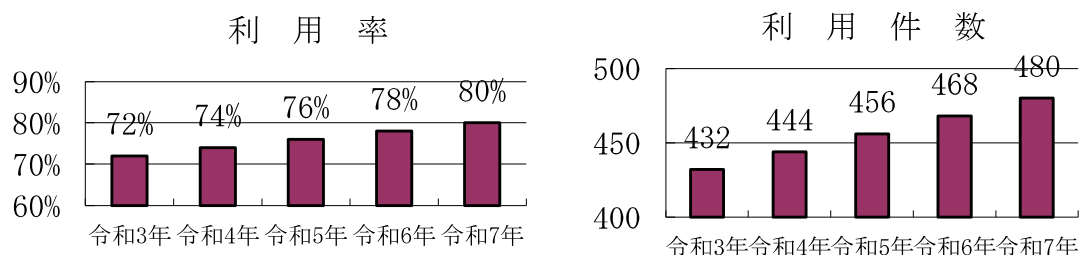
本施設第3期指定管理期間(平成28年度～)における本施設利用率及び利用件数の推移は、下図に示すとおりです。私たちは、施設利用率の向上には、本施設の施設価値を最大限に高めることが必要であると考えています。そしてこのことが、結果として施設の「利用率(稼働率)」の増加につながるものと考えます。そのため私たちは、現指定管理者としてこれまでに培った実績や経験さらには地域との信頼関係などを総動員して、「施設利用率・利用件数の向上」につなげてまいります。



(1) 5年後の目標について

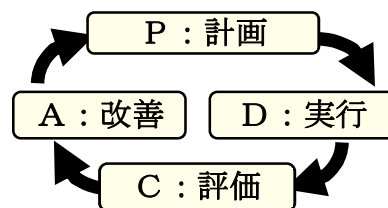
私たちは、上記の実績値を踏まえたうえで、本事業計画書に記載した様々な取り組みを行うことにより、毎年2%ずつのご利用件数増を目標にしております。

5年後には、施設利用率80%、施設利用件数480人を年間目標ご利用者数に掲げて努力を積み重ねてまいります。



(2) 上記目標値を達成するための仕組みについて

私たちは、上記の目標値を達成するための仕組みとして、PDCAマネジメントシステムを構築し、その運用を通じて施設利用率等の目標値の達成に努めます。



(4) 苦情処理の体制

私たちは、ご利用者の苦情には、施設運営に対する苦情・要望等、さまざまな内容が挙げられ、そのレベルもさまざまですが、基本的には施設スタッフの誠意ある対応で回避や収束できるものが多いと考えています。

私たちは、苦情等が発生した場合は、その問題点を以下の3つの要素に分解し、それぞれにおける取り組みを実践していきます。

- ◇発生確率を下げる（未然防止策の構築）
- ◇発生影響度を下げる（沈静化に努めトラブルに発展させない工夫）
- ◇素早い判断と迅速な対応を行う（期間・時間をかけない）

◇発生確率を下げる（未然防止策の構築）

私たちは、未然防止策の1つにご利用者への接遇マナー向上(45頁参照)を掲げ、全スタッフが受講する基本研修において「マナー・接遇」に関する研修を実施します。

私たちは、スタッフ一人ひとりが「サービス業である」という自覚を持つとともに、「苦情をトラブルに発展させない」対応を、以下の対応策によって浸透させます。

- ・苦情処理に関するマニュアルの整備
- ・接遇対応に関するスタッフ教育
- ・ご利用者への平等な対応

◇発生影響度を下げる（沈静化とトラブルに発展させない工夫）

私たちは、発生影響度を低下させるため、スタッフの冷静な対応による「対象者の感情の沈静化」を主軸に対応します。対象者の真意はどこにあるのかを素早く把握し、対象者が考える不服の解消はどういう内容なのかを良く理解し、それに対してスタッフはどういった解決策を提示できるのか、また、どのようにご理解いただくかに関して、想定されるケーススタディをもとにマニュアル化し、初期対応の徹底を図ります。

その他、苦情発生時には以下の内容を実施し、沈静化に努めるとともに、トラブルに発展させないような取り組みを行います。

- ・苦情の内容等を記録に残す
- ・1人で対応せずに2名で対応（多すぎもよくないため）
- ・情報の収集・整理と情報の共有化

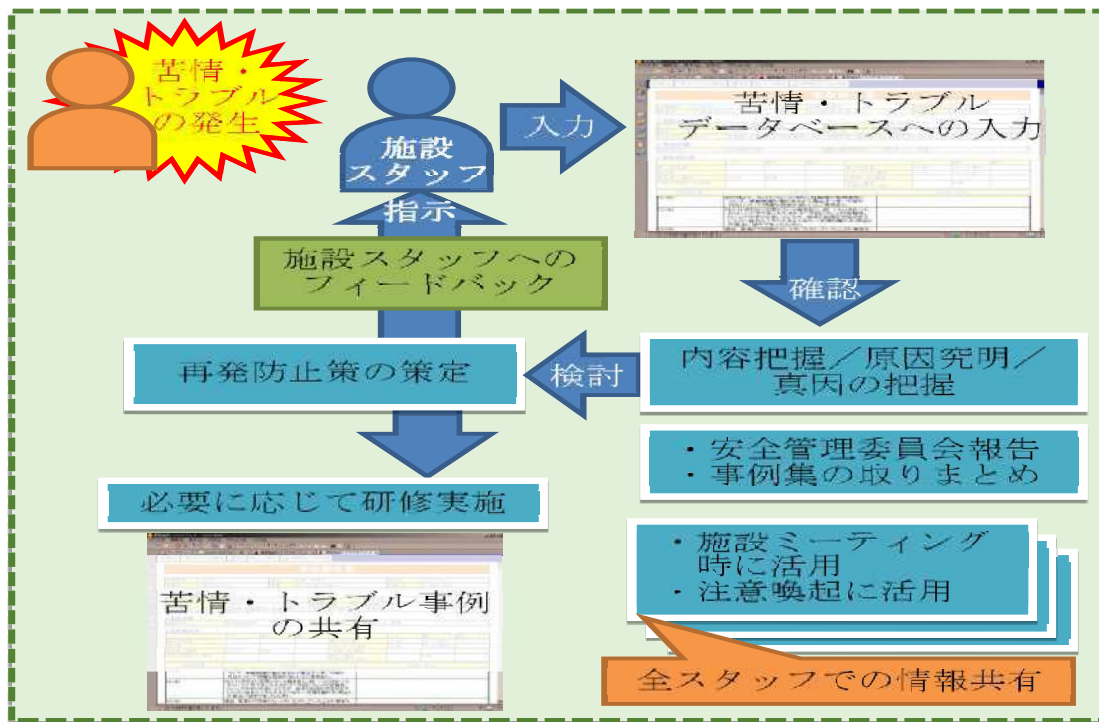
◇素早い判断と迅速な対応を行う（期間・時間をかけない）

私たちは、苦情が発生した際には「関係各所への迅速な報告」と現場での素早い判断を行います。苦情の長期化は既にトラブルであると認識し、以下の点に留意して早期解決を図ります。

- ・合理的な解決の道筋をつける
- ・世田谷区所管部署のアドバイスを受ける
- ・専門家のアドバイスや関係機関の協力を得る

(1) 苦情・トラブルデータベースの構築と情報共有による未然防止

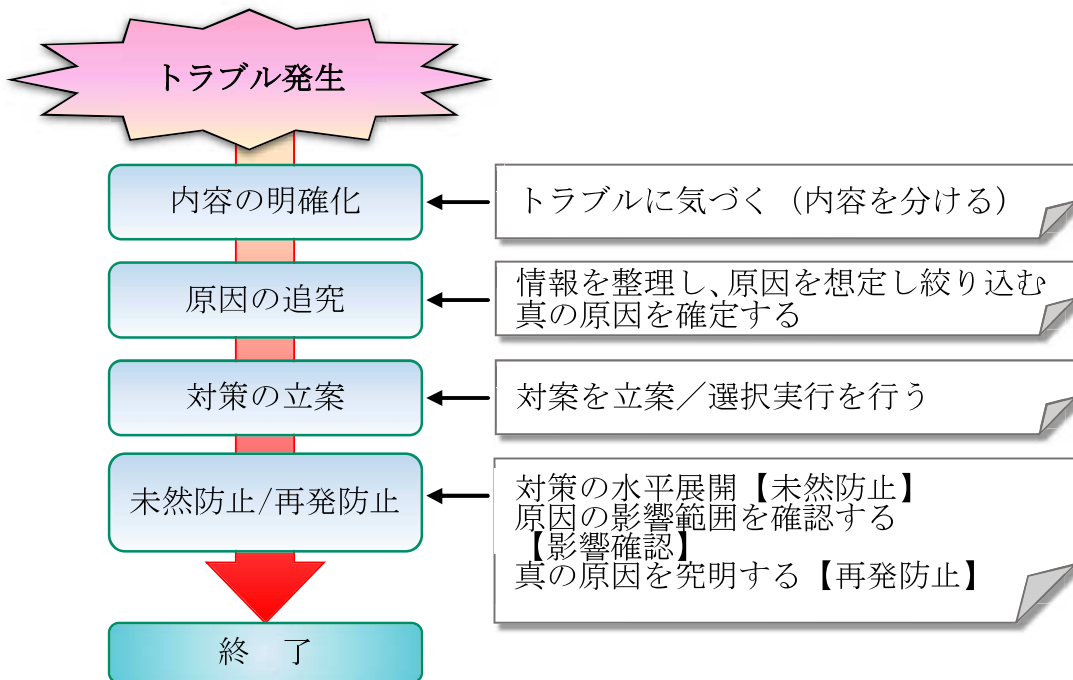
私たちは、本施設の運営に携わる中で、苦情・トラブル等の施設運営に伴うリスクをデータベース化して、スタッフ間で共有することによって、苦情・トラブルの未然防止マネジメントを実践して行きます。またご利用者からの「お褒めの言葉」等もデータベースに蓄積し、スタッフ間で情報共有し、良い事例・悪い事例を参考にしながら現場のサービス品質向上につなげます。



苦情・トラブル事例の共有化の流れ

(2) 苦情・トラブルに対する対処方法

万が一苦情・トラブルが発生した場合は、私たちは、「トラブル・苦情対応マニュアル」に基づき、下記にあるような対応を行います。



① 苦情の受付

トラブル・苦情の内容は最後まで良く聞き、「いつ、誰が、どこで、何を、何故、どうしたのか」等具体的な状況を確認します。そのうえで、ご利用者にご迷惑をおかけした場合は「まずお詫び」し、そのうえでご説明を行います。

② 苦情の処理

苦情等の処理は、迅速な対応を優先します。なお、時間を要する場合は、結果報告までの見通しを説明し、了解を得ます。なお対応結果は、必ずご本人に説明するとともに、必要と思われるものについては、ホームページや掲示板で公表します。

③ 原因の究明とマニュアルの改訂及び研修実施

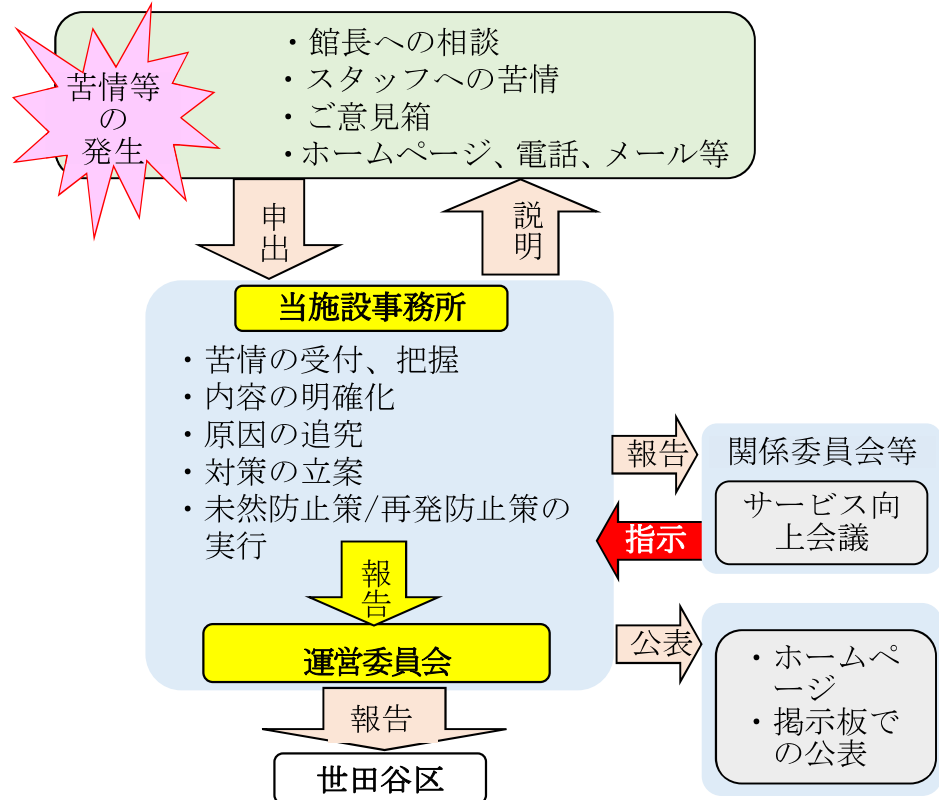
苦情等の原因を究明するにあたっては、表面的な原因ではなく、必ず真因の究明を行います。なお、必要に応じて「トラブル・苦情対応マニュアル」の改訂を行うとともに、研修を実施します。

④ 世田谷区所管部署との「ハウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）」の強化

区所管部署との「ハウ・レン・ソウ」を密にし、区に寄せられた要望・苦情を把握するとともに、本施設に寄せられた苦情・要望で重要なものは、世田谷区に適宜ご報告します。

(3) 苦情処理の体制

私たちの苦情処理の方法は、前述したとおりですが、ここでは、苦情処理の体制について、その概念図を示します。



10 その他

当社は、平成18年4月の当施設の指定管理受託以降、一層の利用件数の増加を図るべく、下記の考え方にに基づき、当施設の単独・直接の告知活動を進めてきております。

- (1) 当社の他の事業活動とは切り離れた形で行います。
- (2) 当社の自主財源で行います。
- (3) 当社の地域貢献活動としての位置付けで行います。

当社が行った、あるいは行っているこれらの活動のうちの主なものは、次の通りです。

- ① 『せたがや便利帳』は平成21年度版より、『セラ・サービス利用ガイド』は平成18年度版より「みどり会館広告」を毎回掲載しています。



- ② 地域貢献活動(4-6)にて、世田谷区社会福祉協議会・祖師谷ふるさとフェスティバルに寄付した時の感謝状。



- ③ 児童館のこども食堂に第1回目より協賛し食材等を提供しています。



④ 新聞折込にて当館のチラシを配布しました。

57,600枚作成し3回に分けて配布しました。



令和3年度 区民斎場の管理に関する業務の収支計画書

(単位：千円・消費税10%込)

		内 訳	金 額
収 入	A 利用料金収入額 (見込額)		
	B 指定管理料予定額 (区の想定負担額)		
収 入 合 計			
支 出	管理 運営 費 提 案 額	C 人件費	
		D 管理運営費 (人件費を除く)	
		E その他	
支 出 合 計			

1. 令和3年度の収支を記入してください。
2. B〔委託予算額(区の想定負担額)〕は(C+D+E) - (A)で求めた額となります。
3. 本提出の際は必ず「区民斎場管理運営費提案内訳書」(別紙見本2-2)を作成し添付してください。
4. 各項目については、必要に応じて別紙、説明資料を添付してください。
5. 令和4年度～令和7年度の収支計画一覧も提出してください。

令和4年度～令和7年度収入計画書

(単位：千円・消費税10%込)

		金 額 (令和4年度) 444件	金 額 (令和5年度) 456件	金 額 (令和6年度) 468件	金 額 (令和7年度) 480件
収 入	A 利用料金収入額				
	B 指定管理料 予定額				
収 入 合 計					
支 出	管理 運営 費 提 案 額	C 人件費			
		D 管理運 営費			
		E その他			
支 出 合 計					

令和3年度 区民斎場管理運営費提案内訳書

(単位：千円)

No.	項 目	内 容 等	金 額
1	一般管理業務		
2	電気設備保守業務		
3	空調設備保守業務		
4	防災設備保守業務		
5	自動ドア保守業務		
6	昇降機保守業務		
7	給排水設備保守業務		
8	その他機器保守業務		
9	清掃業務		
10	衛生監視業務		
11	庭園外構管理業務		
12	保安警備業務		
13	その他業務		
14	事業企画経費		
15	事務経費／諸経費		
16	事業所税・消費税		
1～16の計			

「区立寺町通り区民集会所」委託見積書

(消費税10%込)

品名(名称)	規格	数量	単位	単価	金額	摘要
令和3年度 (3年4月から4年3月)						
定期清掃		1	式	円	円	
設備機器保守点検		1	式		円	
庭園(外溝)管理		1	式		円	
雨水・汚水桝		1	式		円	
衛生監視		1	式		円	
日常清掃		1	式		円	
					円	
令和3年度合計					円	(消費税10%込)
令和4年度 (4年4月から5年3月)						
定期清掃		1	式	円	円	
設備機器保守点検		1	式		円	
庭園(外溝)管理		1	式		円	
雨水・汚水桝		1	式		円	
衛生監視		1	式		円	
日常清掃		1	式		円	
					円	
令和4年度合計					円	(消費税10%込)
令和5年度 (5年4月から6年3月)						
定期清掃		1	式	円	円	
設備機器保守点検		1	式		円	
庭園(外溝)管理		1	式		円	
雨水・汚水桝		1	式		円	
衛生監視		1	式		円	
日常清掃		1	式		円	
					円	
令和5年度合計					円	(消費税10%込)
令和6年度 (6年4月から7年3月)						
定期清掃		1	式	円	円	
設備機器保守点検		1	式		円	
庭園(外溝)管理		1	式		円	
雨水・汚水桝		1	式		円	
衛生監視		1	式		円	
日常清掃		1	式		円	
					円	
令和6年度合計					円	(消費税10%込)
令和7年度 (7年4月から8年3月)						
定期清掃		1	式	円	円	
設備機器保守点検		1	式		円	
庭園(外溝)管理		1	式		円	
雨水・汚水桝		1	式		円	
衛生監視		1	式		円	
日常清掃		1	式		円	
					円	
令和7年度合計					円	(消費税10%込)
令和3～7年度分合計					0 円	(消費税10%込)