

令和3年度

福岡市葬祭場指定管理評価委員会資料

事務局 福岡市保健福祉局生活衛生部生活衛生課

福岡市葬祭場指定管理評価委員会名簿(令和3年度)

委員(5名)

	氏名	所属
1	赤木 保之	アスモア税理士法人
2	朝廣 和夫	九州大学大学院芸術工学研究院准教授
3	木山 博薫	桧原葬祭場対策委員会委員長
4	執行 洋隆	天国社 (株)姪浜会館
5	市山 芳彦	(株)ラック 西日本典礼

指定管理者(公益財団法人ふくおか環境財団)

1	日野 浩昭	葬祭場 場長	南区桧原6丁目1-1	TEL 566-2551 FAX 566-2552
2	野口 貴司	葬祭場 運営課長		
3	斉藤 一也	葬祭場 管理課長		
4	松藤 敏和	葬祭場 運営課係長		
5	秋吉 尚志	総務部長	中央区那の津2-10-15	TEL 731-2701 FAX 731-2705
6	中原 裕寿	総務課長		

事務局

1	小野 英樹	保健福祉局 生活衛生部長	TEL 711-4273 FAX 733-5588
2	椿本 聡	保健福祉局 生活衛生課長	
3	眞弓 健吾	保健福祉局 生活衛生課 墓地・葬祭場管理係長	
4	八木 達也	保健福祉局 生活衛生課 墓地・葬祭場管理係	
5	岩下 恭子	保健福祉局 生活衛生課 墓地・葬祭場管理係	

(1) 令和2年度評価について

① 評価の考え方

1) 各評価者の評価

I 管理運営 II サービス III 維持管理 IV 経費削減 V 創意工夫の各項目について、各評価者がA～Dで評価する。

2) 評価の集計方法

各項目について、各評価者の評価を 3) 評価表 に基づき点数換算し、その平均点数を各項目の評価点数とする。

また、評価者の一人でもDがあれば、その項目については0点とする。

3) 評価表

評価（点数）	評価にあたっての基準
A（9点）	※基本協定書で定めた業務以上のことを行っている。 ※業務を実施するにあたり、創意・工夫を行い、より少ない手間（労働力）でより大きな効果（利用者サービスや満足）を得ている。 ※より良いサービスを提供するための努力や工夫をしている。
B（6点）	※基本協定書で定めた業務を忠実に従っており、管理運営を行っていく上で、問題（支障）がない。
C（3点）	※基本協定書で定めた業務を概ね行っているが、部分的には改善（努力）すべき点がある。
D（0点）	※基本協定書で定める業務を行っていない。直ちに改善する必要がある。

4) 総合評価の算出方法

I 管理運営 II サービス III 維持管理 IV 経費削減 V 創意工夫の各項目の評価点数を合計し、それを5で割ることにより総合評価の点数とする。

5) 項目評価及び総合評価基準

評 価		平均点
A	十分満足できる。 よく努力している。 十分、創意工夫して業務を遂行している。	7.5～9.0
B	満足できる。 努力している。 創意工夫も見られる	4.5～7.5 未満
C	満足できない。 努力が必要。 創意工夫により改善することができる。	3.0～4.5 未満
D	見直し、改善が必要。	D 評価がある場合

② 市一次評価結果

項 目	所 管 課 の 評 価								評 価	評 価 点 数
	A	4	B	0	C	0人	D	0人		
I 管理・運営	A	4	B	0	C	0人	D	0人	A	9.00
II サービス	A	4	B	0	C	0人	D	0人	A	9.00
III 維持管理	A	3	B	1	C	0人	D	0人	A	8.25
IV 経費削減	A	0	B	4	C	0人	D	0人	B	6.00
V 創意・工夫	A	1	B	3	C	0人	D	0人	B	6.75
									合計	39.00
									総合評価点数	7.80
									総合評価	A

I 管 理 運 営	評価項目	着眼点	評価にあたり重視すべき事項 ()は対象者もしくは部署	実績、事例等		
	補助項目			指定管理者記載	事務局記載	委員評価
	①職員配置	<ul style="list-style-type: none"> ○職員の人数と配置状況は適切か。 ○一日の火葬件数の増減に対する対応は適正か。 ○火葬件数が集中する時間帯の対応は適切か。 	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者を長時間待たせることがない受付体制か。(職員全体) ○利用者の誘導・案内等をスムーズに行える人員配置か。(案内) ○混雑時も閑散時も適切な人数で対応しているか。(職員全体) 	<ul style="list-style-type: none"> ○28人体制で受付、料金徴収、案内、施設の整備等の業務を行ったが、令和2年10月から新型コロナウイルス感染症対策として受付を2班体制としたことからスポット1名増の29名体制としている ○火葬が多い日は、予め出勤者を配置し少ない日などに職員の休日を調整して対応している。また、集中時間帯に短時間労働職員を配置することで、混雑時も待たせることなく案内できる配置となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルス感染症対策として2班体制を確立し、非常時でも業務が停滞しない勤務体制が取られている。 ○火葬件数が増加する中で、予約件数に応じ、職員配数の増減等を行い、臨機応変に対応している。 	
	②業務理解	<ul style="list-style-type: none"> ○マニュアルを作成しているか。 ○葬祭場の設置目的や特殊性を理解しているか。 ○葬祭場で行われる業務についての知識はあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○業務内容を理解させるためのマニュアルを、作成しているか。(職員全体) ○利用者の質問に対し丁寧に分かりやすく説明しているか。(職員全体) 	<ul style="list-style-type: none"> ○職員全員が業務内容を正しく理解するため、業務マニュアルや接遇マニュアルを作成し、周知徹底を行った。 ○葬祭場という特殊性から、服装や言動に、特に留意した。 ○全ての利用者に、公平公正に接し、利用者から質問があれば、丁寧に説明をした。 	<ul style="list-style-type: none"> ○マニュアルの作成は勿論のこと、その周知徹底が図られている。 ○利用者に対し公平公正なサービスを提供し、丁寧な対応を行っている。 	
	③資質向上	<ul style="list-style-type: none"> ○職員研修は適正に実施されているか。 ○職員の資質向上のための取組みを行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○テーマを定め定期的に研修を実施しているか。(職員全体) ○トラブル事例と対応策(解決策)を全職員に周知し共有できる体制か。(職員全体) ○業務の理解を深めるための指導・研修を行っているか。(職員全体) 	<ul style="list-style-type: none"> ○定期的に、接遇や人権、倫理等について、全職員が研修を行った。 ○火災等緊急時に対応するために、消防及び避難訓練を実施した。 ○トラブル等が発生すると職員間で協議し、経緯と対応策について福岡市へ報告した。また、全職員へ書面で周知した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○職員の資質向上のため、様々な研修を行うことによって、利用者とのトラブル防止が図られている。 ○消防訓練や避難訓練を実施し、火災等緊急時の備えが行われている。 	
	④法令順守	<ul style="list-style-type: none"> ○墓理法・福岡市立火葬施設条例等の関係法令に基づき業務を遂行しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○法令に沿った一連の手続きを理解しているか。(職員全体) ○手続きに必要な書類をチェックしているか。(受付) ○火葬に関する問い合わせに対し適切に対応しているか。(職員全体) 	<ul style="list-style-type: none"> ○全職員が、業務遂行に必要な法令等の理解に努め、遵守した。 ○埋火葬許可証等を確実に確認し、火葬が可能か判断し、記載内容に不備がある場合等は、発行区に確認し、必要な処理を行った。 ○火葬に関する問い合わせについては、法に基づき適切に対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○各種許可証に関する法令等を、職員が充分理解したうえで、業務を遂行している。 ○必要に応じ、各区役所との連携を適切に行っている。 	
	⑤個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報保護について理解しているか。 ○研修を実施しているか。 ○マニュアルを作成しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報保護マニュアルを作成し必要に応じ研修等を行っているか。(職員全体) ○火葬(事蹟)等の問い合わせに対し開示の可否を判断し相手に説明しているか(受付) 	<ul style="list-style-type: none"> ○福岡市葬祭場個人情報保護マニュアルに基づき、その取り扱いを行った。 ○全職員が個人情報保護の重要性を認識し、マニュアルに基づき取り扱いを行うなど個人情報の漏洩防止に努めた。 ○異動者には個人情報保護の研修を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報保護については、異動者も含め意識が高く、マニュアルを順守している。 	
	⑥非常訓練等	<ul style="list-style-type: none"> ○非常時を想定した訓練を行っているか。 ○マニュアルを作成しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○非常時の対応マニュアルを作成しそれに沿って行動できるように様々な非常時を想定し訓練を行っているか。(職員全体) 	<ul style="list-style-type: none"> ○防災マニュアルに沿って消防及び避難訓練を行い、また、応急手当普及員の認定証を持った職員がAED講習等を実施し、非常時・緊急時に備えた。 ○新型コロナウイルス感染症対策として場内に6箇所あった手指消毒液を告別室、収骨室、有料待合室と計26箇所追加設置し、会葬者にマスクの着用や消毒のお願いを場内各所に貼って注意喚起を行った。 ○有料待合室は24時間換気、食堂、待合ロビーは窓を開けて定期的な換気を実施し、通常の火葬時でも、遺族が出た後の告別室、収骨室及び有料待合室やロビーのテーブル、椅子等を消毒液で消毒を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○定期的に消防及び避難訓練を実施しており、職員に対し救命講習等を受講させている。 ○手指消毒液の設置、注意喚起の掲示、換気、使用した場所の消毒を行い、新型コロナウイルス感染症対策を徹底している。 ○マスク・防護服等の備蓄を行い万一の事態に備えている。 	

③実績表 令和3年度(令和2年度分) 福岡市葬祭場指定管理評価

評価項目 補助項目	着眼点	評価にあたり重視すべき事項 ○は対象者もしくは部署	実績、事例等			
			指定管理者記載	事務局記載	委員評価	
II 利用者等へのサービス	①利用者に対して	○会葬者への説明や接遇は適切か。 ○サービス向上のための取組みを行ったか。	○会葬者の心情に配慮し、言葉遣いや身だしなみ等に注意しているか。(職員全体) ○提供しているサービスの質を、客観的に判断できる手法で評価し、サービス向上に取り組んでいるか。(職員全体) ○サービス向上のために実施した事項、業務の改善点はあるか。 ○実施事項や業務改善の目的・目標に対し結果が伴っているか。(職員全体)	○毎朝、身だしなみ等を職員同士で確認した。 ○外部講師を招いて接遇研修を行い、言葉遣いや身だしなみについて全職員に研修を行った。 ○定期的に職員にサービス介護基礎研修やサービス接遇検定を受験させ、その受講者が他の職員へ指導した ○葬祭場内でアンケート調査を実施し、接遇や設備についてのご意見ご要望があれば、実施可能なものについては速やかに対応した。	○葬祭場職員として、清潔かつふさわしい服装と態度で会葬者に接している。 ○会葬者等へのアンケート結果を基にサービス向上に取り組んでいる。 ○葬祭場の景観や施設設備については、会葬者が利用しやすいように工夫・改良を行っている。	
		○要望・苦情への対応は適切か。	○苦情はなかったか。(職員全体) ○苦情があった場合は適切に対応しているか。(職員全体) ○利用者の要望に対し内容を把握し迅速に対応しているか。(職員全体)	○遺族から目立った苦情はなかった。 ○苦情があった場合は、速やかに福岡市に報告し、適切に対応を行う ○葬祭場内でアンケート調査を実施し、接遇や設備についてのご意見やご要望等について必要に応じて福岡市と協議しながら、対応した。 令和2年度 ・葬祭場入口が分かりにくいというご意見に対し場外5箇所に巻看板を設置した。	○要望等に迅速に対応している。 ○目立った苦情等もなく、今後も必要に応じ、市と連絡・協議等を重ね、何かあった場合には、適切に対応するように、指導している。	
②地域住民に対して	②地域住民に対して	○地域奉仕活動を行っているか。 ○地域住民とのコミュニケーションは良好か。	○地域に対して、どのような取り組みを行っているか。(職員全体) ○地域住民との連携はどのようにしているか。(職員全体)	○毎年地元が開催しているラブアースクリーンアップ樋井川清掃に、職員の派遣と軽トラックの供用を行っている(令和2年度は、新型コロナウイルスの影響で中止) ○定期的に、敷地周辺道路・バス停等の清掃を実施した。 ○地域住民と桧原対策委員会、桧原地域振興委員会を開催し、要望等について確認している。(令和2年度は新型コロナウイルスの影響で書面開催)	○地域一斉清掃や行事に積極的に参加しており、評価できる。 ○葬祭場職員による、周辺の道路清掃等を行っており、地域住民から感謝の声がある。	
		○要望・苦情への対応は適切か。	○苦情はなかったか。(職員全体) ○苦情があった場合は適切に対応をしているか。(職員全体) ○地域住民の要望に対し内容を把握し迅速に対応しているか。(職員全体)	○地域から目立った苦情はなかった。 ○桧原地域振興委員会、桧原対策委員会を開催し、地域からの要望等について、意見交換を行った。 【厨房の改良・業務範囲の確認等】 ○近隣の住民から直接受けた樹木の伐採等については速やかに対応した。 ○葬祭場周辺の樹木について、消毒や枯木伐採等を行った	○地域住民からの要望には、迅速かつ適切に対応している。 ○周辺住民等へ危険が及ぶことが無いよう、迅速かつ適切に対応している。	

評価項目 補助項目	着眼点	評価にあたり重視すべき事項 ()は対象者もしくは部署	実績、事例等			
			指定管理者記載	事務局記載	委員評価	
Ⅲ 施設 の 維持 管理 ・ 運 営 状 況	①計画的 管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ○運転計画・整備計画は作成しているか。 ○季節や時間帯に応じた運転計画となっているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○日々の火葬に支障のない、運転整備計画を作成しているか。(管理) ○季節や時間帯により、増減する火葬件数に対応できる運転整備計画となっているか。(管理) ○個々の運転整備計画が、経費の削減にも配慮し作成されているか。(管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ○日々の火葬に支障が生じないよう、火葬業務を優先した、運転・整備計画を作成、実施した。 ○火葬件数の多くなる12月～3月以外の期間に定期修理を実施した。 ○献体や改葬等、予め調整のできる火葬は、繁忙日を避け火葬するよう計画を立て実施した。 ○運転整備計画は、省エネ機器の採用等経費の削減に配慮して作成した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○火葬炉・火葬台車等は計画的に運用し日々の火葬に支障がないよう整備している。 ○省エネ機器の採用等経費削減に取り組んでいる 	
	②日常点検	<ul style="list-style-type: none"> ○マニュアルを作成しているか。 ○日常点検の実施状況は適切か。 	<ul style="list-style-type: none"> ○日常点検マニュアルを作成し、それに沿って点検しているか(管理) ○不良点や問題点がある場合は、市へ報告し、適切な修理・対応を行い事故を未然に防いでいるか。(管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ○日常点検マニュアルを作成し、マニュアルに沿った点検をしている。 ○日常点検に加えて3ヶ月、半年等の定期点検を実施し設備の安全性を確保した。 ○不良点や問題点が生じた場合は、福岡市へ報告・協議を行い、原因究明するとともに適切な修理や対策を実施し事故等の防止に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○日常点検は、適切に実施されている。 ○マニュアル作成はもとより、緊急連絡先・専門業者連絡表により、速やかに修復旧ができる体制が確立されている。 ○火葬業務に、支障が生じるような問題はなかった。 	
	③定期整備	<ul style="list-style-type: none"> ○定期整備計画書は作成しているか。 ○計画書に基づいた整備を実施しているか。 ○定期整備報告書は作成しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○定期整備計画書を策定し、それに沿って定期整備を行っているか。(管理) ○次回の定期整備計画が立案できる報告書を作成しているか。(管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ○年間の定期整備計画を立て、計画的に実施した。 ○計画的な整備計画になるよう、毎年度末に翌年度の「葬祭場事業計画書」を作成し、市へ報告した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○火葬件数が多い時期を考慮して、年間の定期整備計画を作成し、計画的に修理・更新等を行っている。 ○「葬祭場事業計画書」を作成し、適切な時期に市へ報告している。 	
	④トラブル時	<ul style="list-style-type: none"> ○マニュアルを作成しているか。 ○故障トラブル時の対応は適切か。 ○同じようなトラブルを未然防止するための検討等は行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○故障・機械トラブルに対応できるマニュアルを作成しそれに沿った対応を行っているか。(管理) ○故障・機械トラブル発生時に利用者へ影響はなかったか。(職員全体) ○故障・機械トラブル発生による施設への損害等はなかったか。(管理) ○発生した故障・機械トラブルの原因を究明し同様のトラブルが発生しないような措置を講じているか。(管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ○故障・機械トラブル対応マニュアルを作成し、それに沿った対応を行った。 ○緊急時に迅速に対応するため、緊急連絡表を整備した。 ○故障・機械トラブル発生が発生した場合、適宜迅速な対応を行うことで利用者へ影響はなかった。 また、施設への損害等もなかった。 ○故障・機械トラブル等が発生した場合は、その原因を究明・改善する体制を構築している。 	<ul style="list-style-type: none"> ○故障・機械トラブルが起きないよう、問題点や注意点を確認し、改善に努めている。 ○休場日に、普段点検できない部分の点検を行い、他の点検結果と合わせ火葬炉の状況を把握し修理計画を立てている。 	
	⑤長期 整備計画	<ul style="list-style-type: none"> ○長期整備計画書は作成しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○定期整備計画の報告書や日常保守点検の結果を踏まえ長期整備計画書を作成しているか。(管理) ○長期整備計画書の策定期を定めているか。(管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ○長期整備20年計画を基本とし、修理実績や稼働実績、機器の経年劣化等を考慮し、実情に沿う整備計画とするため、見直しを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ○長期整備計画は、必要に応じ見直しが行われており、適正である。 	

③実績表 令和3年度(令和2年度分) 福岡市葬祭場指定管理評価

評価項目 補助項目	着眼点	評価にあたり重視すべき事項 ○は対象者もしくは部署	実績、事例等		
			指定管理者記載	事務局記載	委員評価
IV 経費削減の取組	①会計処理	○会計処理は適正か。 ○管理運営に係る予算額と精算額は適正か。(庶務) ○費目別に支出が分類されているか。(庶務) ○不要な物品を購入していないか。(庶務) ○適正な時期に購入しているか。(庶務)	○令和2年度の葬祭場の管理運営に係る経費については、予算内で適正に会計処理を行った。 ※令和2年度実費精算額 予算額： 524,619,000円 精算額： 517,400,256円 ○物品等については、購入後、市へ報告を行った。	○不要、不急の支出はなく、市の査定を受けた予算の範囲内で、計画的な予算執行が図られている。 ○計画的な予算執行を図りながら、なお一層の経費削減に取り組んでいる。	
	②経費削減	○経費削減のため日常業務等の見直しを行っているか。 ○経費削減を図るため、業務の見直し・改善を図っているか。(職員全体) ○経費や事務量の軽減目標を定め実施しているか。(職員全体)	○夏場の温度上昇の防止のために、西日の当たるガラス面に遮熱フィルム貼付を施工したり、二階中庭にグリーンカーテンを設置した。また、散水に雨水を使用するなど、光熱水費の削減に取り組んでいる。 ○待合室、待合ホール等の日常清掃、進入退出車路の清掃や、場内の一部の草刈りを職員で行い、委託経費の削減を図った。	○除草及び樹木管理は、可能な限り自ら実施している。 ○委託契約も、複数社から見積もり合わせを行うなどし、経費の削減に努めている。	
V 創意・工夫	○葬祭場運営全般について全職員が創意・工夫を常に意識しているか。 ○協定書に特に定めのない事項であっても、葬祭場の管理運営・利用者へのサービス向上・経費削減等のために創意工夫を持って運営しているか。(職員全体) ○具体的な目標項目や目標値等を定め、確実に実施しているか。(職員全体)	○中・長期的な改善計画と、日々の業務改善を目的とし、場内関係者と業務改善委員会を毎月開催した。 ○人件費の抑制と効率的な運用を図るため嘱託・臨時職員を配置し、火葬が集中する時間帯の人を増やすため、1人役の職員枠を0.5人役の短時間勤務パート職員2名に振り替えて雇用し、業務を遂行した。 ○夏季の食中毒防止を目的とした、食品衛生に係る講習会を、葬祭業者及び場内食堂業者を対象に開催している。(令和2年度は新型コロナの影響で書類を郵送の形で開催) ○葬祭場職員1名が新型コロナウイルスに感染した際は、財団本社に応援を要請し、葬祭場従事経験者を中心に葬祭場を閉場することなく業務を遂行した。 このように、万が一の場合のバックアップ体制も整えている。 ○再発防止策として、待機場所や食事時間の分散、受付の2班体制の確立、事務所が他班と交わらないよう間仕切りの設置等を行った。	○業務改善委員会を毎月開催し、サービス向上に取り組んでいる。 ○火葬件数の増加に対応するため、柔軟な人員配置を行い、よりスムーズな火葬業務を行っている。 ○葬祭業関係者に対し、食品衛生講習会を開催し、食品衛生に対する意識向上と食中毒発生防止に積極的に取り組んでいる。 ○職員が新型コロナウイルスに感染した際にも業務を停止することがないように2班体制の確立やバックアップ体制を構築している。		

(2) 葬祭場の令和2年度管理運営状況

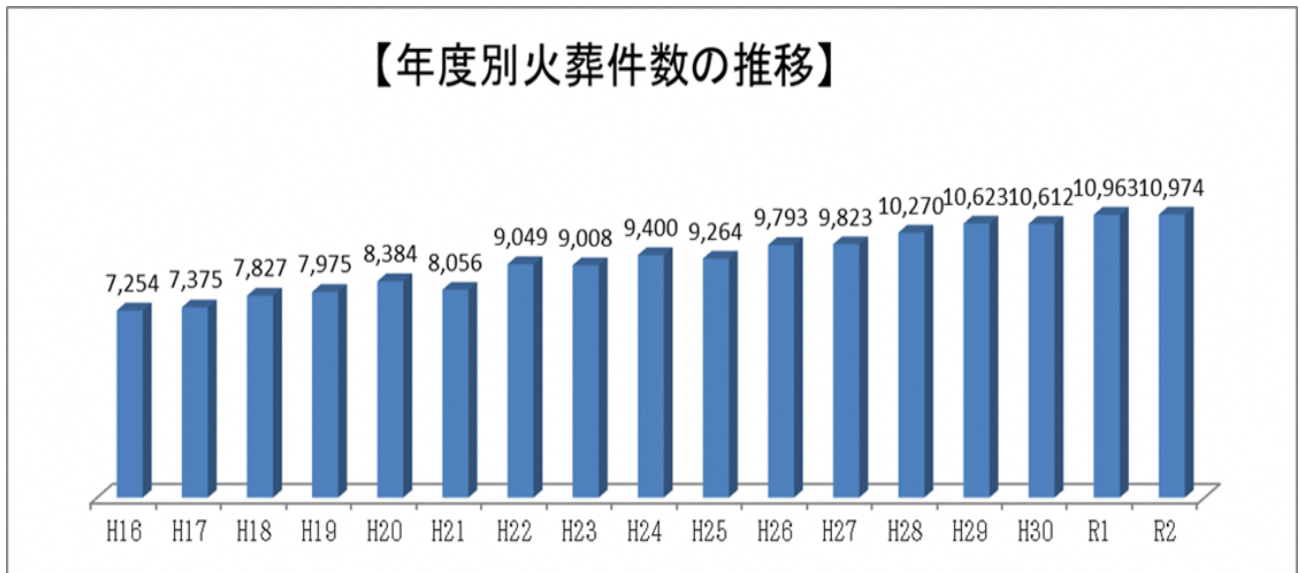
①管理運営

公の施設である福岡市葬祭場を、指定管理者として福岡市に代わって適正に管理運営を行った。

【火葬実績】

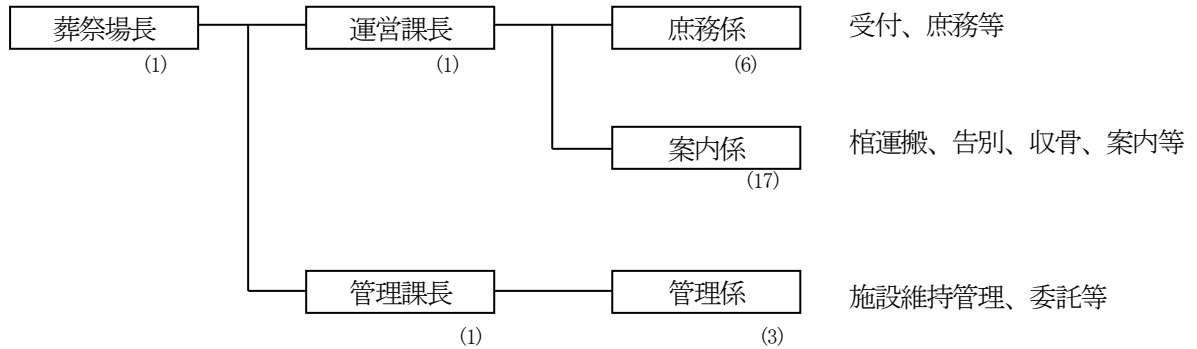
種別		年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
火葬	人体		10,270件 (大人 10,238 小人32)	10,623件 (大人 10,587 小人36)	10,612件 (大人 10,570 小人42)	10,963件 (大人 10,925 小人38)	10,974件 (大人 10,942 小人32)
	死産児		526件	513件	495件	456件	468件
改葬火葬			26件	18件	21件	26件	19件
産汚物			13,664kg	13,974kg	13,468kg	12,962kg	12,694kg
人体の一部			2,905kg	3,030kg	2,262kg	2,067kg	3,093kg
待合室			7,188室 (利用率69.9%)	7,354室 (利用率69.2%)	7,127室 (利用率67.2%)	7,431室 (利用率67.8%)	7,297室 (利用率66.5%)

【年度別火葬件数の推移】



【職員配置体制】

令和2年度は、福岡市葬祭場の管理運営業務を28名体制で実施したが、令和2年10月より新型コロナウイルス感染症対策として、受付を2班体制としたことから、1名スポットで雇用し、29名体制となった。(0.5人役は2名で1名換算)



配置人員については、円滑に火葬業務ができるよう、火葬件数に合わせて出勤人数を調整した。また、4時間勤務者を4名配置し、繁忙時間帯には人数を増やして柔軟に対応した。

例：1週間の件数

曜日	六曜	火葬件数	出勤人数
日		29	11
月		32	12
火	友引	21	11
水		43	14
木		24	12
金		32	12
土		19	11

例：1日の時間帯人数

時間帯	予約件数	出勤人数
10時	4	9
11時	7	11
12時	10	14
13時	7	14
14時	8	14
15時	7	14
16時	-	11

【業務に対する理解】

職員全員が業務内容を正しく理解するため、業務マニュアルや接遇マニュアル等を作成し、周知徹底を行った。

※作成マニュアル一覧

- ・葬祭場業務マニュアル
- ・葬祭場受付マニュアル
- ・葬祭場接遇マニュアル
- ・個人情報保護マニュアル
- ・災害対応マニュアル
- ・緊急時対応マニュアル
- ・大規模災害時特別運用マニュアル
- ・故障・機械トラブル対応マニュアル
- ・施設点検マニュアル
- ・コロナ感染症で亡くなった方の火葬マニュアル

【職員の資質向上に向けた取り組み】

研修等により常に知識と意識の向上を図り、不測の事態へも迅速的確に対応した。

令和2年度の主な研修

研修内容	実施日	参加人員	講師等
接遇研修	令和2年7月13・17・22日	30	外部講師（NBCリサーチ&コンサルティング）
人権・倫理研修	令和3年1月8日～1月28日	30	各課所属長
飲酒運転撲滅研修	令和2年11月19日～11月25日	32	本社で管理職が外部講師研修後、全職員に実施

※例年、火葬場管理者研修の参加や他都市への火葬視察を行ってきたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から参加を見合わせた。

救急救命講習

福岡市葬祭場でもし、ご遺族様が突然倒れ、心臓や呼吸が止まっていた場合、救急車が到着するまでの間、応急措置ができるように、心肺蘇生法やAED（自動体外式除細動器）の使用法、大出血時の止血法など応急手当に関する救命講習を受講し、万が一に備えた。

研修内容	実施日	参加人員	講師等
普通救命講習Ⅰ （講習未修了者のみ）	令和3年3月7日	2	外部講師 （博多消防署にて受講）

これまで、延べ19名が普通救命講習を受講しており、また、上級救命講習受講者が1名、応急手当普及員が3名在籍している。

サービス接遇検定

ご遺族に対し自信をもって積極的に行動できるようになるために、対人心理の理解・対応の技術・態度等に係る検定試験の受験及び取得を行った。

受検内容	実施日	参加人員	合否
サービス接遇検定3級	令和2年11月8日	4	4名全員合格

※これまで延べ8名が合格している。また、新型コロナウイルスの影響で令和2年度に福岡では開催されなかった「サービス介護基礎研修」受講者が2名在籍している。

その他の専門スキル

その他施設に必要な資格者として防火管理者3名と危険物取扱者6名在籍している。

【トラブル等履歴】

- ※ 4月7日（火） 火葬炉にご遺体と別の骨が入っていたため、遺族に確認すると、ペットのお骨を入れていたとのこと。職員2名で人骨ではないと確認したため、警察へ通報せず、葬祭事業者には、顛末書の提出を依頼した。
- ※ 5月3日（日） コロナ感染症受入時に遺族は5名程度でと依頼していたが、12～13名の遺族が来ており、密になるため、入場は5名までにしてもらい、棺を下ろした後、残りの人は外でお別れをしてもらった。
- ※ 5月23日（土） 10:10に葬祭事業者が来場し、受付をしたが、遺族が来ないため確認してもらおうと、遺族は火曜日に火葬と思っていたということで、急遽キャンセルになった。そのため、葬祭事業者に厳重注意のうえ、火曜日に振り替えた。
- ※ 6月15日（月） 遺族が急病のため、救急車で病院へ搬送された。

- ※ 8月 4日 (火) 人体の一部火葬で収骨なしの分を8月5日(水)に持ってくると葬祭事業者から電話連絡があったが、8月4日(火)に来て、さらに収骨もするというのであった。
収骨をする場合、火葬炉を使用するため、通常の前予約が必要だが、当日は件数も多く、受入は無理なので、明日以降予約をしてから来場するよう厳重注意した。
- ※ 11月4日(水) 11:50に葬祭事業者が来場するも予約がなかった。確認すると、前日12:10に仮予約していたが、本予約をしたと勘違いし消えていたのに気づかなかったとのこと。遺族も来場していたが、12時13時台は予約でいっぱいだったため、14時以降に受け入れることとし、遺族に2階に上がってもらい、14時に受付をし、葬祭事業者には厳重注意した。
- ※ 11月14日(土) 収骨時に動物の骨のようなもの(剥製?)があった。
遺族に確認すると、動物の骨を入れたと確認がとれたため、警察へ通報せず、葬祭事業者が帰っていたので、電話で再度副葬品について遺族に周知するよう、厳重注意した。
- ※ 12月 3日(木) 遺族が有料待合室の洗面台の排水口にカップラーメンの食べ残しを入れ、詰まらせてしまったので、部屋を移動してもらい修理した。後日、洗面台に食べ残しを流さないよう貼り紙を設置。
- ※ 1月23日(土) 15:20に遺族が来場するも葬祭事業者が埋火葬許可証を会社に忘れていた。
葬祭場へ持って来るが、16時過ぎるということで、遺族全部の受入れが終わった後、埋火葬許可証をFAXで送ってもらい、確認後、受付。
その後、原本を持ってきたので、葬祭事業者には厳重注意した。
- ※ 2月24日(水) 13:20に葬祭事業者が来場するも予約が無かった。確認すると、間違えて翌日25日に予約を入れていたとのこと。
遺族が来場していたので、葬祭事業者には厳重注意の上、13時台の受付が全部終わった後に受入
- ※ 3月 2日(火) コロナ感染症受入時に遺族は5名程度でと依頼していたが、19名の遺族が来ており、密になるため、告別室のみ全員入れ、その後は5名を残し、残りの人は退場してもらった。

【個人情報の取扱い】

葬祭場は、故人やご遺族の個人情報を大量に保管していることから、個人情報保護は最重要課題であるとの認識のもと、福岡市個人情報保護条例や財団の個人情報保護規程を遵守し、データ管理の徹底とセキュリティの強化により市民の皆様の大切な個人情報を守っている。

○多くの個人情報が含まれる火葬関連システムは、厳重なセキュリティ対策のもとで運用する

- ・施設入場時のカードキー、パスワードの入力機能 (1年毎に変更: 4月変更済)
- ・職員退館後の機械警備の実施
- ・個人情報保管場所(金庫)の施錠及び開錠番号の変更(1年毎に変更: 4月変更済)
- ・受付システムの独立化(インターネット、電子メール接続不可)
- ・電子データの外部持ち出し禁止
- ・USB等の記録媒体の使用禁止

○研修等を通じて、マニュアルの順守と個人情報保護の重要性に関する意識向上を図った。

- ・「葬祭場個人情報保護マニュアル」を作成し、全職員へ周知
- ・新規配属職員については、個人情報取り扱いについて指導
- ・特に電話等による問い合わせには回答しない事の徹底

【非常時災害時に備えた対応、訓練】

葬祭場における緊急事態については、災害、システム・設備故障等を想定している。それぞれに、各対応マニュアルを作成し、不測の事態に対しては福岡市と協議の上、迅速・適切に対応する。また、非常時に備えた訓練を毎年、全職員対象に行う。

○大規模災害時は火葬業務を継続させることを第一とする。

- ・ガスの供給が止まった場合、火葬中のご遺体は予備のバーナーで対応する。(6基/灯油)
- ・電気の供給が止まった場合、自家発電設備が稼働する。(灯油/8000ℓ 備蓄)
- ・施設に甚大な被害が及んだ場合、福岡市と福岡県内の周辺自治体との葬祭場連携協定により、福岡市の指示に基づいて他の火葬施設へ受入れる体制を取っていく。
- ・連携協定により他の自治体から受入れる場合、福岡市の指示に基づいて柔軟に対応する。

○システム・設備故障は葬祭場利用者の利便性確保を第一とする。

- ・火葬予約システムがダウンした場合、メンテナンス契約により 365 日緊急対応が可能となっているが、時間を要する場合には、受付・案内・バックヤードとの緊密な連携により手動で対応する。
- ・火葬炉や施設の設備が故障した場合、軽微な故障なら、常駐する職員で対応可能であり、また、職員で対応できない場合でも、業者への緊急連絡により即応する。

【消防・救命訓練】

施設火災や葬祭場で心肺停止の方が発生する等、非常発生時に迅速かつ適切に対応するため、消防・救命訓練を実施した。

研修内容	実施日	参加人員	講師等
消防訓練 葬祭場（総合訓練）	令和3年2月17日	12	業者立会
救命訓練（AED実技訓練）	令和3年2月17日	12	応急手当普及員（財団職員）
消火訓練（器具取扱要領習熟）	令和2年5月1～15日	30	葬祭場職員（机上訓練）
通報訓練（災害発生時連絡通報要領の習熟）	令和2年6月1～15日	30	
避難訓練（避難誘導、器具設定要領の習熟）	令和2年10月1～15日	30	



消防訓練



AED 実技研修

②利用者等へのサービス

葬祭場に寄せられるご意見やご要望は、真摯に対応いたします。

【葬祭場利用者へのアンケートの実施】

実施期間 / 令和2年度から通年実施（362日）

設置場所 / ※例年、食堂、有料待合室、待合ロビーの机に配置していたアンケート用紙を新型コロナウイルス感染症予防対策で撤去し、下記6ヶ所に配置した。

- ・1階収骨室前2ヶ所、
- ・2階エレベーター前2ヶ所
- ・2階待合ロビー2ヶ所

回答率 / 1.6%（回答枚数 177枚、利用件数 10,974件）

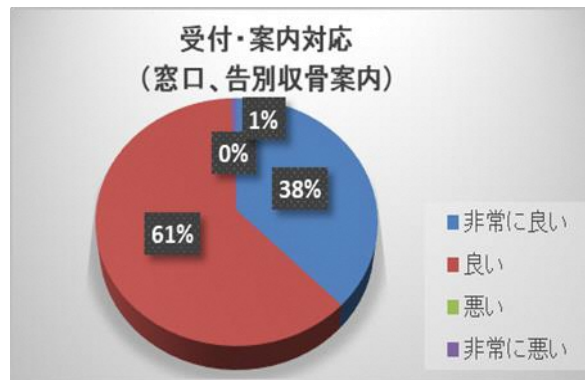
【福岡市葬祭場】

評価基準 / 「非常に良い・良い・悪い・非常に悪い」の4段階評価

【アンケート結果（総括）】

1. 受付・案内対応について（窓口、棺運搬、告別、収骨、2階案内等）

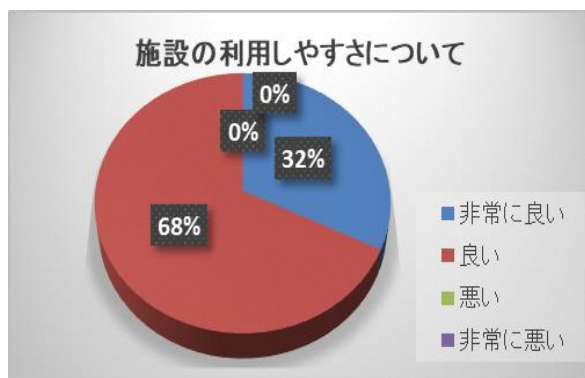
評価項目	回収枚数
非常に良い	51
良い	83
悪い	0
非常に悪い	1



2. 施設について

①利用しやすさ

評価項目	回収枚数
非常に良い	48
良い	101
悪い	0
非常に悪い	0



②わかりにくい場所

評価項目	結果 (%)
あり	9
なし	134

※わかりにくい場所ありの内訳

内訳	場所	回数
内訳	収骨室	2
	喫煙所	1
	出口	1
	入って行けない場所	1
	記入なし	4

【利用者の要望への対応】

会葬者からの要望については以前から「葬祭場の入口が分かりにくいので看板等を設置してほしい」と要望があったため地元の桧原対策委員会、桧原地域振興委員会を通じて看板等の設置について話し合い、令和2年度に巻看板を場外5ヶ所に設置した。



葬祭場案内用巻看板

【要望事項に関するこれまでの改善事項】

部屋番号の電光表示、トイレのウォシュレット設置、レストラン給茶機の設置、キッズルームの拡充等

【地域住民に対して】

葬祭場周辺のバス停や周辺地域を定期的に自主清掃している。

葬祭場建設時より、地元と良好な関係を築いており、桧原対策委員会や桧原地域振興委員会を通じて、意見交換を行い、要望（食堂関係、落ち葉等の除去、草刈り、樹木の剪定等）があれば速やかに対処している。

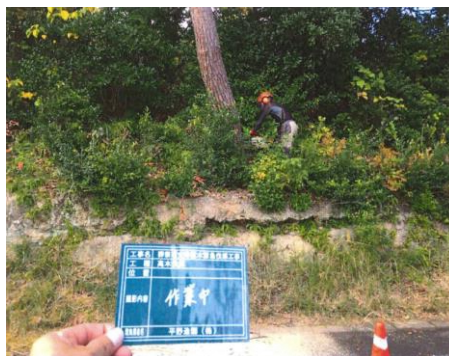
地元からの要望について（実績）

- ・ 厨房と葬祭場2階案内職員の業務範囲再確認
- ・ 井出バス停横歩道の夜間照明明点灯
- ・ 支障樹木の伐採

※毎年参加していた、町内のラブアースクリーンアップ樋井川清掃は、新型コロナウイルス感染予防の観点から令和2年度は中止された。



周辺清掃



支障樹木伐採

③ 施設の維持管理・運転状況

- ・火葬炉や施設の維持管理は、壊れる前に部品を交換する等、予防保全を基本とする。
- ・単年度、及び中・長期の修繕計画に基づいて、着実にメンテナンス等を実施する。
- ・修繕計画については、適宜見直して、常に最適化する。
- ・実施については、常に葬祭場利用者の利便性に配慮する。
- ・火葬施設の特殊性や内容を熟知した職員を配置する。
- ・危険物取扱者などの法定の資格以外にも、火葬施設の維持管理に有意義と思われる資格等の取得に向けて人材育成を行う。

【令和2年度修理実績】

福岡市葬祭場の施設等について、令和2年度の修理及び工事を下記のとおり実施した。

	修理及び工事内容等	施工日	施工業者
火葬炉設備			
1	葬祭場 11 号火葬炉渦流火導孔緊急取替修理	R2/5/28～R2/6/26	富士建設工業(株)
2	葬祭場火葬炉設備修理	R2/6/25～R3/1/31	富士建設工業(株)
3	葬祭場ばいじん計取付部緊急修理	R2/7/14～R2/9/11	富士建設工業(株)
4	葬祭場火葬炉設備修理その2	R3/2/ 3～R3/3/15	富士建設工業(株)
火葬炉電気設備			
1	葬祭場火葬炉設備用酸素濃度計取替修理	R2/6/25～R2/12/21	富士電機(株)
2	葬祭場運用支援システム機器取替修理	R2/8/29～R3/ 3/15	トータルエンジニアリング(株)
建築機械設備			
1	葬祭場エアコン室内機付着物除去修理	R2/8/12～R2/ 9/10	ユニオン(株)
2	葬祭場厨房内室内ホットエアコンレバノン清掃修理	R2/9/15～R2/10/14	(株)真冷産業
3	葬祭場空調設備用冷却水ポンプ他取替修理	R2/10/2～R3/ 3/15	九州三建サービス(株)
4	葬祭場自動扉装置取替修理	R3/1/ 5～R3/ 2/ 3	(株)オリエント産業
5	葬祭場2階多目的トイレ漏水緊急修理	R2/12/24～R3/1/22	九州三建サービス(株)
建築電気設備			
1	葬祭場昇降機内照明更新工事	R2/7/ 1～R2/ 9/30	(株)日立ビルシステム
2	葬祭場吸収式冷温水機用インバータ緊急取替修理	R2/7/30～R2/ 8/28	(株)真冷産業
3	葬祭場中央監視装置機器取替修理	R2/8/28～R2/11/25	(株)東洋システム
4	葬祭場 LAN ケーブル配線工事	R2/9/19～R2/10/18	NEC フィールディング(株)
5	葬祭場事務室煙感知器緊急増設工事	R2/10/ 9～R2/11/ 7	旭防災設備(株)
6	葬祭場炉前表示器緊急修理	R2/10/12～R2/11/10	トータルエンジニアリング(株)
7	葬祭場火葬炉設備ガス警報器他取替修理	R2/10/29～R2/11/27	旭防災設備(株)
8	葬祭場緊急ガス遮断弁操作盤バッテリー取替修理	R2/12/18～R3/ 1/16	西部ガス(株)
建物設備			
1	葬祭場外構床石修理	R2/5/29～R2/ 6/28	(有)西部産業
2	葬祭場枯木緊急伐採工事	R2/6/28～R2/ 7/27	(株)緑建コーポレーション
4	葬祭場外構床石修理②	R2/8/ 6～R2/ 9/ 4	(有)西部産業
5	葬祭場枯木緊急伐採工事その2	R2/8/18～R2/ 9/16	(株)緑建コーポレーション
6	葬祭場中央出入口段差解消工事	R2/9/19～R2/10/18	(株)緑建コーポレーション
7	葬祭場枯木緊急伐採工事その3	R2/9/19～R2/10/18	(株)緑建コーポレーション
8	葬祭場炉室網戸取替工事	R2/12/9～R3/ 1/ 7	(株)コニシ
9	葬祭場事務室間仕切緊急設置工事	R2/10/2～R2/10/31	(株)コニシ
9	葬祭場支障樹木緊急伐採工事	R2/10/21～R2/11/19	平野造園(株)
10	葬祭場旧喫煙室ガラスフィルム張替修理	R2/12/26～R3/1/24	(株)コニシ
11	葬祭場外構床石修理③	R2/12/18～R3/1/16	(有)西部産業
12	葬祭場枯木緊急伐採工事その4	R3/3/2～R3/3/31	(株)緑建コーポレーション

④経費の削減への取り組み

令和2年度の葬祭場の管理運営に係る経費については、予算内で適正に会計処理を行った。

※令和2年度実費精算額

予算額： 524,619,000円

精算額： 517,400,256円

【人件費削減の取り組み】

- ・臨時職員、嘱託職員及び再雇用職員を活用した。
- ・集中時間帯に職員を多く配置するために、短時間勤務職員を活用した。

【業務委託費削減の取り組み】

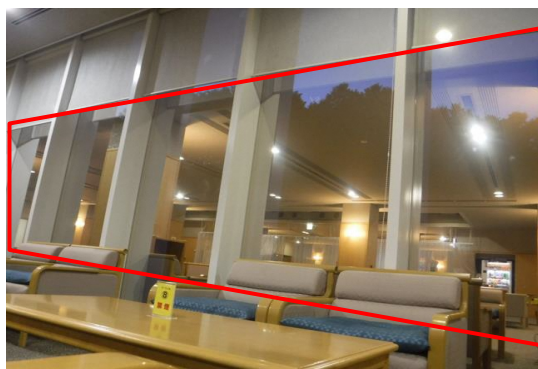
- ・火葬炉運転やエレベーター設備等、専門分野のみ再委託した。
- ・職員を多能工に活用し、清掃や樹木管理の一部は自ら行った。
- ・外部発注する委託費は、設計積算要領に基づき適正に算出した。

【光熱水費削減の取り組み】

- ・照明器具のLED化及び不要箇所の照明の消灯を励行した。
- ・適切な温度管理によるこまめな空調設備運転を行った。
- ・雨水、井水を利用して、水道使用量を削減した。
- ・夏場の温度上昇防止のため遮熱フィルム貼付けや2階中庭にグリーンカーテンを設置した。



2階グリーンカーテン



遮断フィルム貼付け

【火葬施設維持管理費削減の取り組み】

- ・火葬施設の維持管理は壊れる前に部品を交換する等予防保全で修繕費を縮減した。

⑤ 創意・工夫

【人員配置】

人件費の抑制と効率的な運用を図るため嘱託・臨時職員を配置し、火葬が集中する時間帯の人を増やすため、1人役の職員枠を0.5人役の4時間勤務職員2名に振り替えて雇用し、業務を遂行した。

【業務改善委員会】

毎月1回、葬祭場指定管理者、火葬炉委託業者、食堂（志のぶ）三者の担当者が集まり、葬祭場の運営を円滑にするため、中長期的な改善及び日常業務の改善を目的として、業務改善委員会を開催した。

【意見交換会】

毎年、秋の休場日に、福岡市葬祭場で葬祭事業者及び福岡市並びに葬祭場指定管理者で意見交換会を実施していたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から、葬祭場での開催を見送り、葬祭事業者からご意見や質問を頂き、その回答をHPで公開する形で開催した。

【衛生管理講習会の開催】

※葬祭場における食中毒等の衛生事故を未然に防止するため、葬斎業者（年間100件以上利用者）及び調製業者を対象とした衛生管理講習会を毎年6月に開催しているが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大予防のため講習会は開催せず、南区保健福祉センター衛生課から資料を取り寄せ、対象事業者へ郵送にて送付した。

配布資料：「食品衛生2020」、「飲食店で弁当やそうざいのテイクアウトを始める方へ」
配布事業所数：18社（葬祭事業者代表）、調理業者1社

【新型コロナウイルス感染症対策】

新型コロナウイルス感染症対策として、職員はうがい、手洗いの励行、こまめな手指の消毒、出勤時の検温、業務中のマスクの着用、体調不良時の病院受診徹底をした。

また、場内に6箇所あった手指消毒液を告別室、収骨室、有料待合室と計32箇所に追加設置し、会葬者にマスクの着用や消毒のお願いを場内各所に貼って注意喚起を行った。

有料待合室は24時間換気、食堂、待合ロビーは窓を開けて定期的な換気を実施し、通常の火葬時でも、遺族が出た後の告別室、収骨室及び有料待合室やロビーのテーブル、椅子等を消毒液で消毒を実施した。

なお、令和2年8月に、葬祭場職員1名が新型コロナウイルスに感染した際は、濃厚接触者として11名が2週間の出勤停止となったが、財団本社に応援を要請し、葬祭場従事経験者を中心に葬祭場を閉場することなく業務を遂行した。このように、万が一の場合のバックアップ体制も整えている。

また、再発防止策として、待機場所や食事時間の分散、受付の2班体制の確立、事務所が他班と交わらないよう間仕切りの設置等を行った。

◇受付

①霊柩車到着時に葬祭事業者とご遺族が受付に来るが、受付にポールを立て、受付の前に2名以上入れないようにした。また、「密防止のお願い」の掲示を行った。



密防止に関する掲示

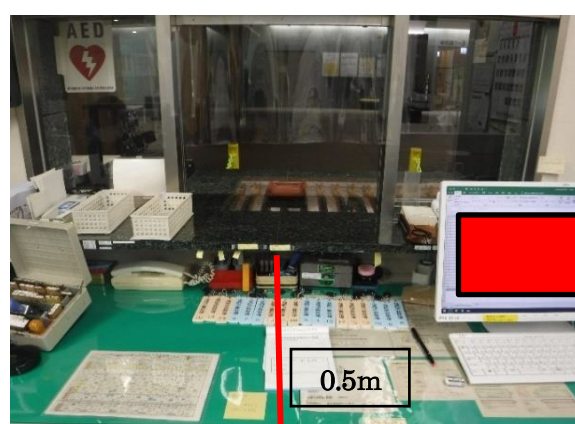
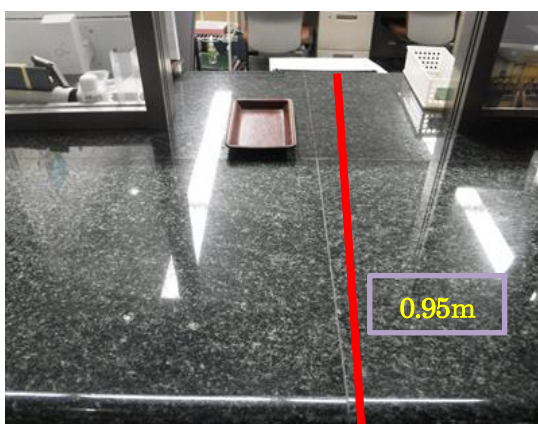
②受付側には顔の位置にビニールシートを上から設置し、下を開けてそこで金銭を授受。
受付の中間地点にトレイを置き、埋火葬許可証と金銭は手渡しで受け取らず、トレイの上で受け取り。



③受付後に、トレイ及び金銭の授受を行った者の手を消毒。
(混雑時は受付に人がいなかった後)

④業務終了後に机、レジスター、パソコン等を消毒

※受付時の遺族と職員の距離は、ビニールシート越しにお互いマスクをして約1.5m離れており、影響はないと思われる



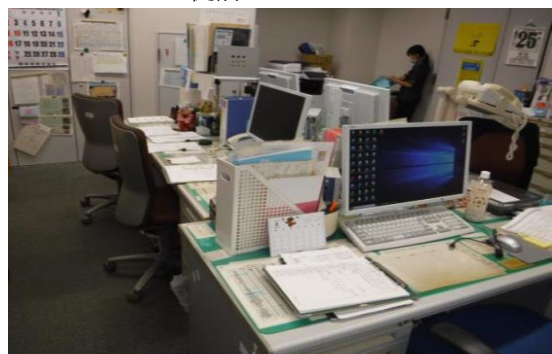
◇職員

①事務室

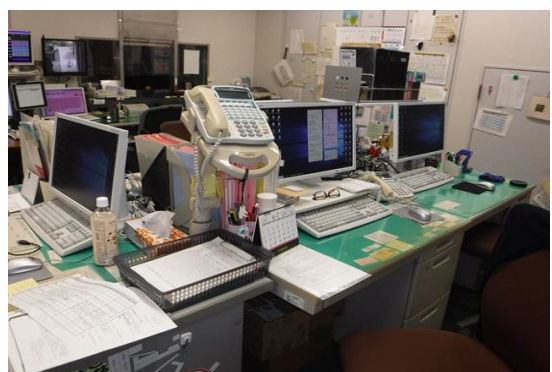
事務室が狭く、システムの関係で別の部屋へ移動が難しいため、現在の事務所を難燃性の素材で2つに仕切った。

管理職と受付業務8名を完全2交代制にし、4名が仕切りの内側（事務室A）で受付業務を行い、残りの4名は休日もしくは仕切りの外側（事務室B）で事務作業または、※ミーティングルームで埋火葬許可証のデータベース化の作業をした。

従前



現在



②ミーティングルーム

ミーティングルームは、毎朝、当日の火葬炉番号の確認や注意事項を管理職、案内係、管理課、火葬炉担当（富士建設）でミーティングをしていたが、当面の間、中止し、火葬炉番号と注意事項をミーティングルームのボードに前日までに記載し、各々確認をすることとした。

また、このミーティングルームに機器を置き、受付業務の当日の受付担当以外の者が埋火葬許可証のデータベース化の作業をした。

従前



現在



③職員控室（案内係）

控室の椅子を9から2へ変更し、座るのは2名までとした。

職員間がなるべく対面にならないように座り、1m以内で15分以上の会話は原則禁止。

また待機者2名以外は、午前中AB各収骨室に1名ずつ待機（6名）。更に火葬炉前に椅子をAB各両端に2つ置き午後の待機及び4時間勤務職員の待機場所とした。

案内係控室

従前



現在



火葬炉前



④休憩室

もともと、休憩時間は順番に別室（休憩室）でとっていたが、コロナ対策として、休憩室の椅子を10から2へ変更し、休憩室の使用を一度に2名までとした。また、食事中は、机を別にし、十分な距離を取り、会話はしないよう徹底し、食事が2名以上の時は、会議室も使用するようになった。

従前



現在



◇施設

○館内要所に消毒液を配置した。

(入口2ヶ所、2階ロビー2ヶ所、収骨室前2ヶ所、告别室6室、収骨室6室有料待合室20部屋に配置)

○使用後の待合室及び待合ホールの椅子テーブルの随時消毒を実施した。

○受付回り、告别室、エントランスホールの椅子、階段の手すり、車いす、棺運搬台車、更衣室等の消毒を会葬者が退場後に実施した。

火葬後の消毒



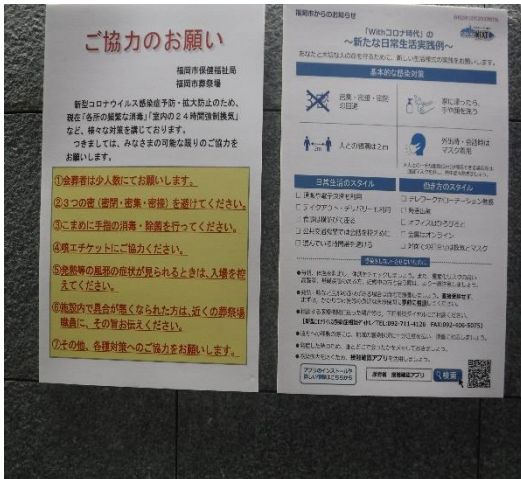
消毒液設置



⑥注意喚起

会葬者にマスクの着用や消毒、密にならないようお願いを場内各所に貼って注意喚起を行った。

エントランス



トイレ前



【今まで行ってきた創意・工夫】

- ・従来の電話とFAXによる受付システムを更新し、インターネット受付が出来るよう改善
- ・旧喫煙室を再利用して、葬祭事業者様の控室を2階の待合スペースに設置
- ・火葬予約時間の厳格化