

令和4年度

福岡市葬祭場指定管理評価委員会資料

事務局 福岡市保健医療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4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 西日本典礼本部

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	青木 睦	葬祭場 管理係長		
4	松藤 敏和	葬祭場 庶務係長		
5	小林 信宏	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	城戸 裕子	保健医療局 生活衛生部長	TEL 711-4273 FAX 733-5588
2	椿本 聡	保健医療局 生活衛生課長	
3	眞弓 健吾	保健医療局 生活衛生課 墓地・葬祭場管理係長	
4	松村 拓也	保健医療局 生活衛生課 墓地・葬祭場管理係	
5	岩下 恭子	保健医療局 生活衛生課 墓地・葬祭場管理係	

(1) 令和3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	3	B	1	C	0人	D	0人	A	8.25
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	0	B	4	C	0人	D	0人	B	6.00
									合計	37.50
									総合評価点数	7.50
									総合評価	A

③実績表 令和4年度(令和3年度分) 福岡市葬祭場指定管理評価

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			
			指定管理者記載	事務局記載	委員評価	
I 管 理 運 営	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"> ○受付、料金徴収、案内、施設の整備等の業務を令和3年度も引き続き、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、集中時間帯でもご遺族を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、職員配置数の増減等を行い、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、業務マニュアルや受付マニュアルを作成し、周知徹底を行った。 ○葬祭場という全ての故人様の人生最後の通過儀礼の場としての特殊性から、接遇マニュアルを作成し、服装や言動には、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り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、外部講師を招いての接遇研修や人権、職員倫理等の研修を行った。 ○トラブル等が発生した場合、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。 ○業務の理解をより深めるために、サービス接遇検定の受検、サービス介助基礎講習の受講等を行った。(毎年、受講している火葬場管理者研修は、コロナ禍により受講を見送った) 	<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。 ○救命訓練を実施し、非常発生時に適切に対応するための備えが行われている。 ○講習の受講等を通して、サービスの向上に努めている。 	
	④法令順守	<ul style="list-style-type: none"> ○墓埋法・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、墓埋法・福岡市立火葬施設条例等の関係法令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、職員が十分理解したうえで、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。 	

③実績表 令和4年度(令和3年度分) 福岡市葬祭場指定管理評価

<p>⑤個人情報保護</p>	<p>○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。</p>	<p>○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)</p>	<p>○福岡市個人情報保護条例を遵守し、葬祭場が作成した「福岡市葬祭場個人情報保護マニュアル」に基づき、個人情報の取り扱いを行った。 また、新人や異動者には別途、指導や研修を行った。 ○火葬事蹟の問い合わせについては個人情報が含まれているため、開示目的や故人との続柄を確認して開示の可否を判断し、その結果を申請者に説明している。</p>	<p>○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。 ○個人情報の開示については、開示の可否を慎重に判断した上で適切な対応を行っている。</p>	
<p>⑥非常訓練等</p>	<p>○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。</p>	<p>○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)</p>	<p>○災害対応マニュアルに沿って消防及び避難訓練を行った。 また、葬祭場の正規職員全員が普通救命講習Ⅰを受けており、定期的にAEDの実技訓練を行い、非常時・緊急時に備えた。 ○新型コロナウイルス感染症の方の火葬については、「コロナ感染者で亡くなった方の火葬マニュアル」を作成し、それに基づき火葬を行った。 ○新型コロナウイルス感染症対策として手指消毒液を出入口、2階ロビー、キッズルーム前、告別室、収骨室、有料待合室等に計39ヶ所設置、会葬者へマスクの着用や消毒のお願いを場内各所に貼り注意喚起を行った。 ○有料待合室は運営時間中の換気、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。</p>	<p>○定期的に消防及び避難訓練を実施するとともに、非常時に備え、職員に対し救命講習等を受講させている。 ○新型コロナウイルス感染症の方の火葬について、マニュアルを作成し、適切に対応している。 ○手指消毒液の設置や注意喚起の掲示を行うとともに、定期的な換気、使用した場所の消毒を行うなど新型コロナウイルス感染症対策を徹底している。</p>	

③実績表 令和4年度(令和3年度分) 福岡市葬祭場指定管理評価

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			
			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可能な手法で評価し、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助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。	
		○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、適切に対応を行った。 ○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3年度 ・授乳室に(男性含む)家族全員で入れ、他のご遺族が使用できないというご意見があったため、授乳室を2つに区切りカーテンを設置した。	○要望等に迅速に対応している。 ○目立った苦情等もなく、軽微なトラブルについても必要に応じ、市と連絡・協議等を重ね、適切に対応している。	
	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3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3年度は地域振興委員会は開催したが桧原対策委員会は書面開催)	○葬祭場職員による、周辺の道路清掃等を積極的に行っている。	
		○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) ○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。 【令和3年度は厨房の改良】 ○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。	

③実績表 令和4年度(令和3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
Ⅲ 施設 の 維持 管理 ・ 運 営 状 況	①計画的 管理運営	○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。	○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可能な運転整備計画となっているか。(管理) ○経費の削減に配慮した個々の運転整備計画が作成されているか。(管理)	○日々の火葬に支障が生じないように、火葬業務を優先した運転・整備計画を作成、実施した。 ○火葬件数が増える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。	○火葬炉は、日々の火葬業務に支障がないよう整備を行い、計画的に運用している。 ○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	○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。	○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) ○問題点等がある場合は、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)	○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。	○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、緊急連絡表を作成し、速やかに対応可能な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	○年間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。 ○年間定期整備報告書は作成しているか。	○年間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) ○次回の年間定期整備計画が立案可能な報告書を作成しているか。(管理)	○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。	○火葬件数が多い時期(冬場)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	○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を行っているか。	○故障・機械トラブルに対応可能な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)	○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。	○故障・機械トラブルが発生しないよう、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	○長期整備計画書は作成しているか。	○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間を定めているか。(管理)	○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。	○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4年度(令和3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3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3年度実費精算額 予算額： 541,104,899円 精算額： 541,104,899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、予算の範囲内で、計画的な予算執行が図られている。	
	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)	○人件費削減のために、臨時職員、嘱託職員、再雇用職員を活用し、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。 ○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。	○短時間勤務職員を積極的に活用し、人件費削減に努めている。 ○除草及び樹木管理は、可能な限り自ら実施し、周辺環境に配慮している。 ○委託契約は、複数社による見積もり合わせを行い、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、葬祭事業者及び場内食堂業者を対象に開催している。(令和3年度は新型コロナの影響で書類を郵送の形で開催) ○葬祭場職員が新型コロナウイルス感染等で多数出勤できない場合でも財団本社に応援を要請し、葬祭場従事経験者を中心に業務を遂行できるようバックアップ体制を整えている。 (令和2年度に1名新型コロナウイルスに感染し、濃厚接触者として11名が2週間出勤停止となったが、葬祭場を休場することなく業務を遂行した) ○令和3年度も職員の新型コロナウイルス感染防止策として、待機場所や食事時間の分散、受付の2班体制を継続し業務を遂行した。	○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、円滑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。	

(1) 葬祭場の令和3年度管理運営状況

① 管理運営

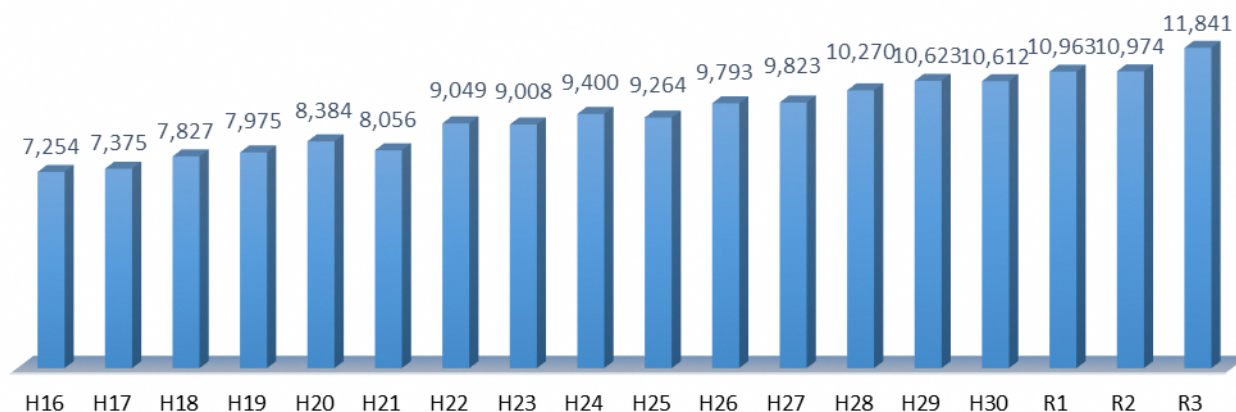
公の施設である福岡市葬祭場を、指定管理者として福岡市に代わって適正に管理運営を行った。

【火葬実績】

種別		年度				
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
火葬	人体	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)	11,841件 (大人 11,811 小人30)
	死産児	513件	495件	456件	468件	412件
改葬火葬		18件	21件	26件	19件	21件
産汚物		13,974kg	13,468kg	12,962kg	12,694kg	12,457kg
人体の一部		3,030kg	2,262kg	2,067kg	3,093kg	2,546kg
待合室		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%)	7,991室 (利用率67.5%)

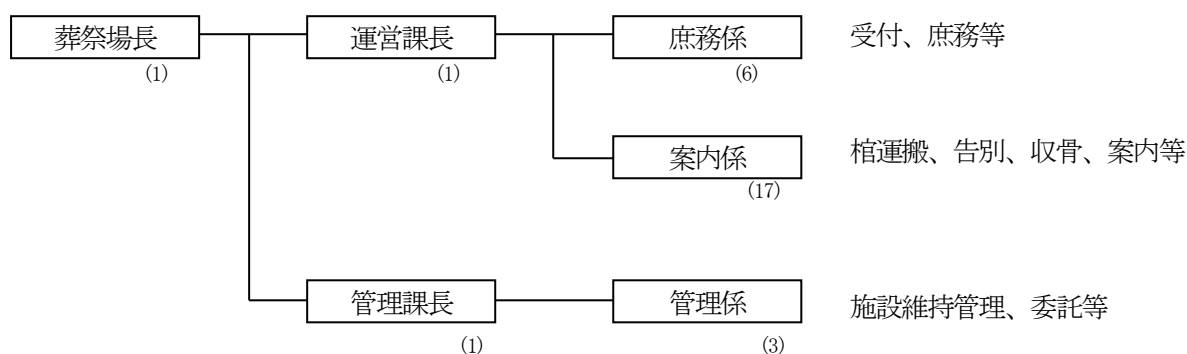
【年度別火葬件数の推移】

【年度別 火葬件数の推移】



【職員配置体制】

令和3年度の福岡市葬祭場管理運営業務は、令和2年度から引き続き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名体制で実施した。(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、繁忙時間帯には、4時間勤務者を4名配置し、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
- ・植栽管理マニュアル

【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3年度の主な研修

研修内容	実施日	参加人員	講師等
職員倫理研修	令和3年8月13日～8月17日	33	各課所属長
接遇研修	令和3年10月6日・18日・22日	32	外部講師（NBCリサーチ&コンサルティング）
人権研修	令和3年12月7日～12月13日	33	各課所属長
指定管理者向け人権研修	令和4年2月15日・2月21日	2	人権啓発センター人権啓発推進指導員
飲酒運転撲滅研修	令和3年8月28日～9月2日	32	各課所属長

※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年度に引き続き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、大量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4年2月6日	1	外部講師（西消防署にて受講）

これまで、延べ18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、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3年11月7日	4	4名全員合格

※これまで延べ12名が合格し在籍している。また、「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5名在籍している。

※参考：令和4年度は、建築物環境衛生管理技術者の資格を取得した。

【トラブル等履歴】

- ※ 4月 8日（木） 春日市の埋火葬許可証を持参されたが、福岡市の施設利用許可証の方を取られていなかったため、区役所に取りに行ってもらい、その後、施設利用許可証を持参されたため受付を行った。
- ※ 4月23日（金） 火葬予約において、同じ喪家名で3ヶ所を仮予約で押さえてあったため、葬祭事業者にも連絡するもキャンセル等の対応が無いまま16時を過ぎたため、再度、葬祭事業者にも連絡し、他の葬祭事業者の方に迷惑がかかるため、重複予約はしない様、厳重に注意した。
- ※ 5月27日（木） 時間外のコロナ火葬受付時に福岡市の施設利用許可書がなかったため、その日の火葬受付は不可とし、葬祭事業者からご遺族に説明をしてもらい、葬祭事業者には、必要書類を確認のうえ、持参するよう注意した。

- ※ 6月 3日 (木) 埋火葬許可証の2枚複写の1枚目が無かったため、取りに帰ってもらったが、葬祭事業者が紛失していたことが判明。区役所と協議のうえ、再発行で対応することとなり、葬祭事業者に区役所へ行ってもらい、再発行分で受入れを行った。
 - ※ 7月 8日 (木) 埋火葬許可証が全て市外であったため、申請人を市内の方に訂正する旨を中央区役所に伝え、受付を行い、火葬中に葬祭事業者に区役所へ訂正に行ってもらった。
 - ※ 7月17日 (土) 施設利用許可証を取られていなかったため、葬祭事業者に南区役所へ行ってもらい、施設利用許可証をFAXで確認後、受入れを行った。
 - ※ 9月16日 (木) 予約時の事前申告はなかったが、棺が大きく、普通炉に入らないため、大型炉を使っての火葬となるどころ、2炉とも火葬中で、火葬が終わるまで遺族を1時間程待たせ、大型炉が空いてから火葬を行った。
担当者が謝罪に来たため、ご遺族にはきちんと説明するよう注意した。
 - ※ 12月 6日 (月) 葬祭事業者とご遺族が、空いている別の有料待合室を勝手に打ち合わせのために使用されていたことから、打ち合わせはロビー等で行うよう注意した。
 - ※ 1月17日 (月) 整骨時に他の人の骨が混入しているのを発見したため、遺族に確認すると、奥様の骨を入れていたとのこと。そこで喪主の方に説明し、全収骨とした。
 - ※ 2月15日 (火) 葬祭事業者が霊柩車からストレッチャーで棺を降ろす際、ストレッチャーの足が確実にロックされていない状態で降ろしたため、棺の片側(頭部)が落下した。ご遺族から葬祭場の人が手伝わないからと立腹されたが、葬祭事業者の方で霊柩車からストレッチャーを降ろすまで行う事をご遺族に説明し、納得してもらった。
 - ※ 3月15日 (火) 15時30分火葬予約のご遺族が、告别室で最後のお別れ時に棺の窓を開けたら分「故人と違う」とご遺族から言われたため、葬祭事業者に確認してもらおうと間違って別のご遺体を搬送していた事がわかり、納棺できない状態となった。葬祭事業者がご遺族に説明し、謝罪。火葬すべきご遺体が到着するのが、16時を過ぎるため、保健福祉局と協議し、時間外受付を行った。
葬祭事業者には、厳重注意を行った。
- ※ トラブル等履歴については、令和4年度の意見交換会の中でHPとメールで掲載しています。

【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。

◆個人情報漏洩の防止について

- ・個人情報の入ったノートパソコンや記憶媒体(USB等)を葬祭場の外に持ち出すことを禁止した。
- ・個人情報の廃棄はシュレッダー処理やデータ消去を確実にを行うよう指導した。
- ・埋火葬許可証等個人情報が記載された書類は、机の上に放置せず、必ず暗証番号と鍵付きの金庫に保管し、第三者の目に触れないように徹底した。また、金庫の暗証番号は年1回毎に更新し、他部署への異動者や退職者が金庫を解錠できないようにした。(令和4年金庫暗証番号変更済)
- ・個人所有の記憶媒体(USB等)を使用して、受付システムや個人情報の入ったパソコンにアクセスすることを禁止し、業務上どうしても必要な場合には、管理職の許可を得て、財団購入の記憶媒体を使用し、使用後は速やかに記憶媒体の情報を消去する。

◆情報公開について

- ・遺族から電話の問い合わせで個人情報（遺族名・到着時間等）を聞かれても、本当に遺族か確認出来る方法がないことから、その旨を伝えお断りする。
- ・遺族から火葬事跡の交付依頼があった時は申請人が埋火葬許可証の申請者であれば身分証明書を提示してもらい、申請者以外の方が申請された場合は亡くなった方との続き柄が分かる書類（戸籍謄本等）を確認して交付する。
- ・福岡市情報公開室から保健医療局へ個人情報開示の請求があり、葬祭場へ請求があった場合は、速やかに回答をする。ただし、請求者以外には開示しないよう取り扱いには十分注意する。

◆入退室管理について

- ・葬祭場の施設の入場には専用のカードキーとパスワードが必要であり、カードキーは管理職等限られた者のみに携帯させる。また、施設入場時のパスワードは1年毎に更新し、他部署への異動者や退職者が勝手に入場できないようにした。（入場時パスワード令和4年度変更済）
- ・職員帰宅後も機械警備で外部からの不法侵入に備え、埋火葬許可証等重要な情報は、鍵付きの部屋と暗証番号と鍵付きの金庫に入れて保管した。

◆システム関係について

- ・葬祭場の受付システムは個人情報が多く含まれており、外部への情報流出を防ぐため、インターネットやメール機能に接続できないようになっている。
- ・受付システムを立ち上げる場合にはパスワードの入力が必要な設定とし、管理職や受付業務の担当のみにアクセス権を与えることで、外部の者が入力できないようにした。

◆文書等の送付について

- ・郵便物は、封筒と書類のあて先が一致していることを2名以上でダブルチェックをして封入する。
- ・FAXは誤送を防ぐため、送信前に入念に宛先と番号を確認する。
- ・電子メールの業者一斉送信は、運用システム経由で他業者のメールアドレスが知られないよう使用する。また、電子メールの使用時はBCC等を使用し、他人のメールアドレスが知られないよう使用する。

【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、迅速かつ適切に対応する。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。
（毎年、休場日に停電作業を行い、自家用発電機が稼働するか点検を行っている）
- ・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。

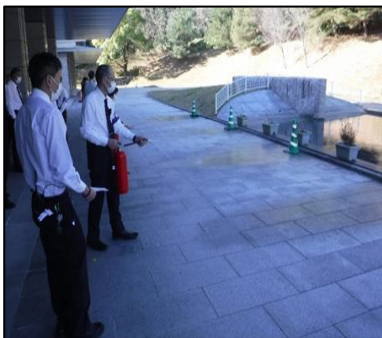
◆システム・設備故障は葬祭場利用者の利便性確保を第一とする。

- ・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4年2月28日	12	業者立会
救命訓練（AED実技訓練）	令和4年3月28日	15	AEDレンタル業者
消火訓練（器具取扱要領習熟）	令和3年5月1～15日	32	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3年6月1～15日	32	
避難訓練（避難誘導、器具設定要領の習熟）	令和3年10月1～15日	32	



【消防訓練】



【分電盤の説明】



【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3年4月1日～令和4年3月31日（12ヶ月間） ※令和2年度から通年実施

設置場所 / 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 計6ヶ所

※新型コロナウイルス感染症予防対策で例年、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撤去し、上記6ヶ所のみ配置。

回答率 / 0.5%（回答枚数 54枚、利用件数 11,841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」

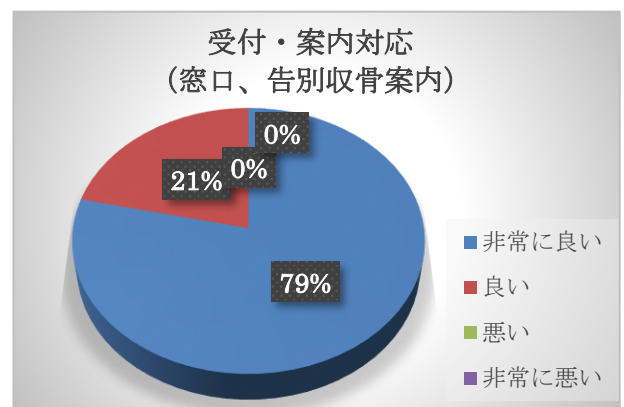
の4段階評価

【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	22
良い	6
悪い	0
非常に悪い	0

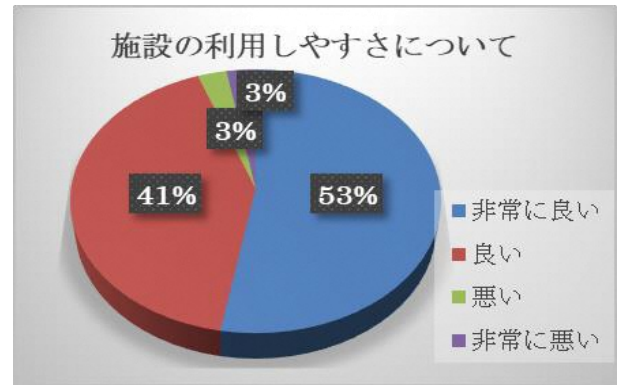


2. 施設について

①利用しやすさ

評価項目	回収枚数
非常に良い	19
良い	15
悪い	1
非常に悪い	1

※「悪い」「非常に悪い」の意見は両方とも同じ遺族で「トイレが遠い」



②わかりにくい場所

評価項目	結果 (件)
あり	10
なし	30

※わかりにくい場所ありの内訳

内訳	件数
収骨室	2
喫煙所	1
出口	1
入って行けない場所	1

【利用者の要望への対応】

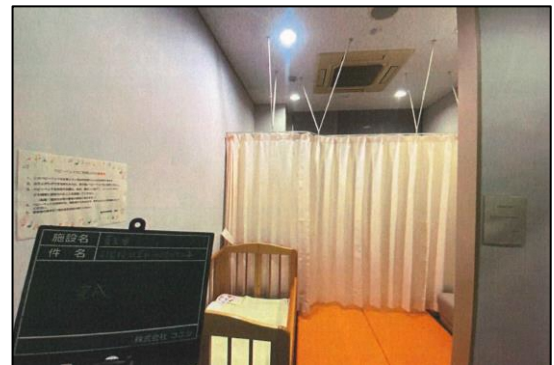
令和3年度は、授乳室に（男性含む）家族全員で入られ、他のご遺族が使用できないというご意見があったため、授乳室を2つに区切りカーテンを設置した。

また、会葬者からの要望については過去に「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」「有料待合室が分かりにくい」「トイレにウォシュレットをつけてほしい」「キッズルームが狭い」等のご意見ご要望があり、葬祭場案内用巻看板の設置、部屋番号の電光表示、トイレのウォシュレット設置、キッズルームの拡充等の対応を行っている。

このように、要望に対し対応できるものは即応している。



【授乳室改良前】



【授乳室改良後】

【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）

- ・ 厨房の改良（コンセントの移設、換気扇の改良、返却棚の改良等）
※ 参考：換気扇及び返却棚の改良は令和4年度に実施
- ・ ソフトボール場の落葉の処理
- ・ 支障樹木の伐採

■ コンセントの移設



【改良前】



【改良後】



【周辺清掃】



【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、令和3年度も新型コロナウイルス感染予防の観点から令和2年度に続き中止された。

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。
- ・ 火葬施設の特異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3年度修理実績】

福岡市葬祭場の施設等について、令和3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	葬祭場火葬炉設備修理	R3/6/19～R4/1/31	富士建設工業(株)
2	葬祭場火葬炉空気圧縮機ドレン処理装置修理	R3/9/14～R3/10/13	(株)正興サービス&エンジニアリング
3	葬祭場ろ過式集塵機灰出弁部品取替修理	R3/9/14～R3/11/12	富士建設工業(株)
4	葬祭場火葬炉ガス遮断弁取替修理	R3/11/19～R4/2/16	富士建設工業(株)
5	葬祭場飛灰用空気圧縮機緊急修理	R4/3/14～R4/3/31	富士建設工業(株)
火葬炉電気設備			
1	葬祭場排ガス分析装置取替工事	R3/7/17～R4/1/12	富士電機(株)
2	葬祭場運営支援システム機器取替修理	R3/8/4～R4/3/15	トーケーターエンジニアリング(株)
3	葬祭場排ガス処理設備インバータ緊急修理	R4/3/14～R4/3/31	富士建設工業(株)
建築機械設備			
1	葬祭場昇降機部品取替修理	R3/7/21～R4/3/15	(株)日立ビルシステム
2	葬祭場空調リモコン交換修理	R3/6/12～R3/7/11	日本空調サービス(株)
3	葬祭場厨房排水管改修工事	R3/6/11～R3/7/10	西日本三建サービス(株)
4	葬祭場自動扉装置緊急取替修理	R3/7/10～R3/8/8	オリエント産業(株)
5	葬祭場飛灰処理室排気ファン取替修理	R3/9/14～R3/10/13	日本空調サービス(株)
6	葬祭場2階給湯室エアコン設置工事	R3/9/25～R3/10/24	西日本三建サービス(株)
7	葬祭場オゾン発生器部品取替修理	R3/10/8～R3/11/6	(株)日本オゾン
8	葬祭場非常用発電機部品交換修理	R3/10/28～R3/11/26	ヤンマーエネルギーシステム(株)
9	葬祭場待合室全熱交換形換気扇緊急修理	R4/1/27～R4/2/25	日本空調サービス(株)
建築電気設備			
1	葬祭場直流電源装置蓄電池他取替工事	R3/8/4～R3/12/1	(株)ジーエスコアサフィールディングス
2	葬祭場電話交換機更新工事	R3/7/28～R4/1/23	(株)キューオキ
3	葬祭場敷地内屋外カメラ設置工事	R3/8/28～R3/11/26	鹿島電機(株)
4	葬祭場1階女子更衣室照明取付工事	R3/4/10～R3/5/9	(有)吉原電機工業所
5	葬祭場2階監視カメラ緊急取替工事	R3/5/7～R3/6/5	鹿島電機(株)
6	葬祭場有料待合室照明器具取替修理	R3/7/2～R3/8/30	(有)吉原電機
7	桧原運動公園電源増設工事	R3/10/12～R3/12/10	(有)吉原電機
8	葬祭場直流電源装置蓄電池緊急取替修理	R3/10/21～R3/11/19	(株)ジーエスコアサフィールディングス
9	葬祭場2階厨房コンセント移設工事	R3/11/30～R3/12/29	(有)吉原電機
建物設備			
1	葬祭場屋上笠木他コーキング修理	R3/9/30～R3/11/28	(株)コニシ
2	葬祭場西側管理道路拡幅工事	R3/9/2～R3/10/31	(株)緑建コーポレーション
3	葬祭場内西側法面土砂崩れ緊急復旧工事	R3/8/23～R3/9/21	(株)緑建コーポレーション
4	葬祭場支障樹木緊急伐採工事	R3/4/26～R3/5/25	(株)緑建コーポレーション
5	葬祭場外構床石修理	R3/6/24～R3/7/23	國松石材(株)
6	葬祭場樹木伐採工事	R3/6/24～R3/7/23	(株)緑建コーポレーション
7	葬祭場2階厨房カーテン取付工事	R3/8/7～R3/9/5	(株)コニシ
8	葬祭場2階授乳室カーテン取付工事	R3/9/25～R3/10/24	(株)コニシ
9	葬祭場有料待合室壁紙張替修理	R3/9/14～R3/10/13	(株)コニシ
10	葬祭場進入路西側緊急伐採工事	R3/9/22～R3/10/21	(株)緑建コーポレーション
11	葬祭場南側倒木撤去緊急工事	R3/10/21～R3/12/4	(株)緑建コーポレーション
12	葬祭場南側東側マツ枯れ伐採工事	R3/11/30～R3/12/29	(株)緑建コーポレーション
13	葬祭場外構床石修理②	R4/1/8～R4/2/6	國松石材(株)

④経費の削減への取り組み

令和3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3年度実費精算額

予算額： 541,104,899 円

精算額： 541,104,899 円

【人件費削減の取り組み】

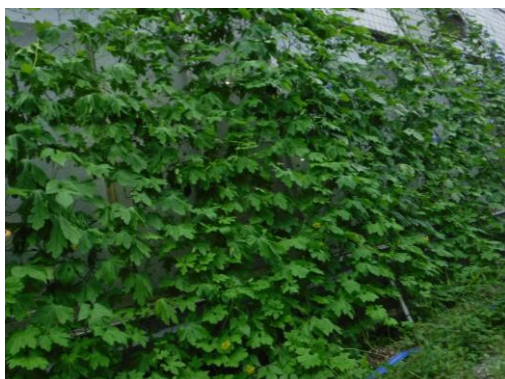
- ・臨時職員、嘱託職員及び再雇用職員を活用した。
- ・集中時間帯に職員を多く配置するために、短時間勤務職員を活用した。

【業務委託費削減の取り組み】

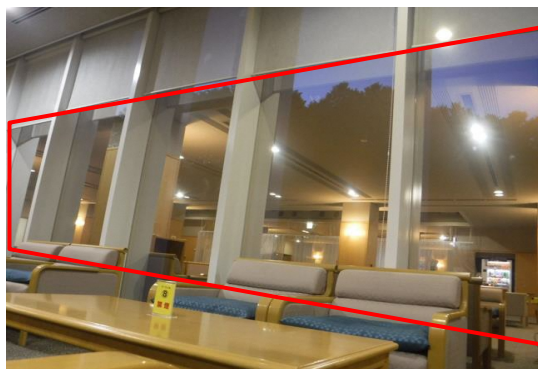
- ・火葬炉運転やエレベーター設備等、専門分野のみ再委託した。
- ・職員を多能工に活用し、清掃や樹木管理の一部は自ら行った。
- ・外部発注する委託費は、設計積算要領に基づき適正に算出した。

【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。



【令和3年度 グリーンカーテン】



【遮熱フィルム貼付け】

【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3年度は令和2年度に続き、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、葬祭事業者様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。

また、令和4年度からは前年度にあった葬祭事業者様やご遺族に関するトラブル等の履歴を掲載している。

【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、葬祭事業者（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年度に引き続き、今年度も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2021」、「食品衛生事例集 Vol.1」

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を徹底した。

また、場内に手指消毒液を出入口、2階ロビー、キッズルーム前、告別室、収骨室、有料待合室等に計39ヶ所に設置し、会葬者にマスクの着用や入場時の消毒のお願いを行った。

有料待合室は運営時間中の換気、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。

職員については、待機場所や食事時間の分散、終業時間の分散、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。

なお、令和3年度は職員3名が新型コロナウイルス感染症に感染したが、マスクの着用、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の感染防止策を行っていたため、職員間での濃厚接触者はなく、葬祭場を閉場することなく業務を遂行した。

また、仮に葬祭場職員が新型コロナウイルス感染等で多数出勤できない場合でも財団本社に応援を要請し、葬祭場従事経験者を中心に業務を遂行できるバックアップ体制を財団全体で整えている。

※令和2年度に、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、葬祭場の業務を止めることなく業務を遂行した。

◇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。



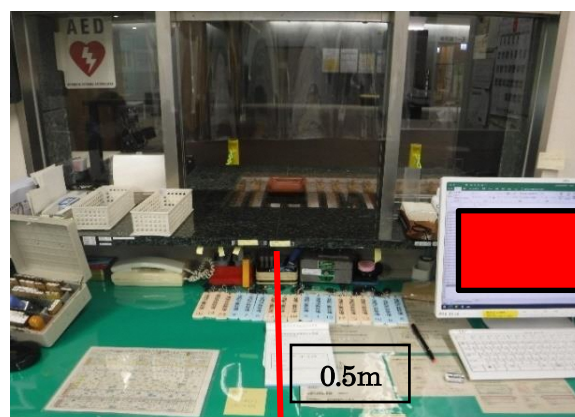
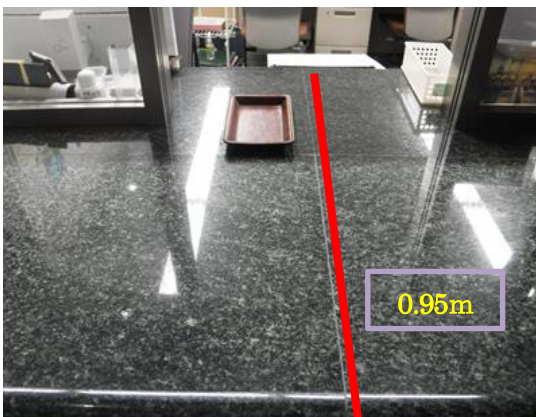
②受付側には顔の位置にビニールシートを上から設置し、下を開けてそこで金銭を授受。受付の中間地点にトレイを置き、埋火葬許可証と金銭は手渡しで受け取らず、トレイの上で受け取り。



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。

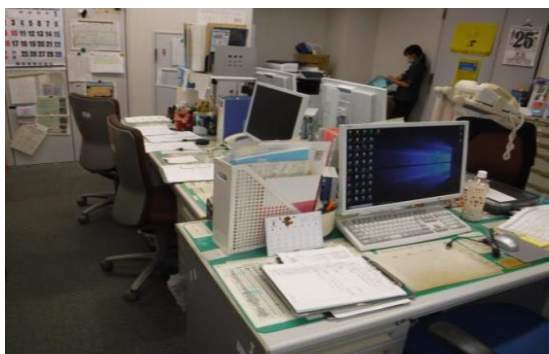


◇職員

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事務室を2つに仕切った。

管理職と受付業務8名を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作業等を行った。



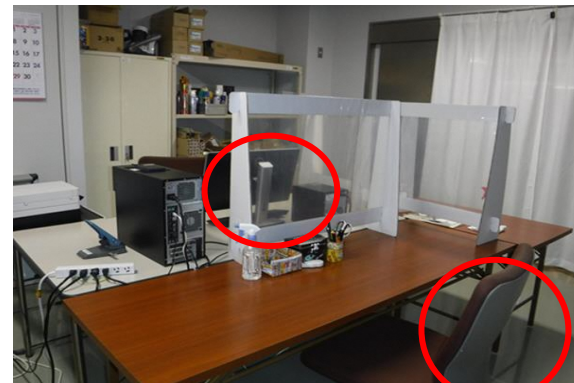
【感染症対策前】

【感染症対策後】

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。



【感染症対策前】

【感染症対策後】

③職員控室（案内係）

控室の椅子を9脚から2脚へ減らし、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



【感染症対策前】



【感染症対策後】

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、コロナ感染症対策として、休憩室の椅子を10脚から2脚へ減らし、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。



【感染症対策前】



【感染症対策後】

◇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、キッズルーム前 1ヶ所、収骨室前 2ヶ所、告別室 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、告別室、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。



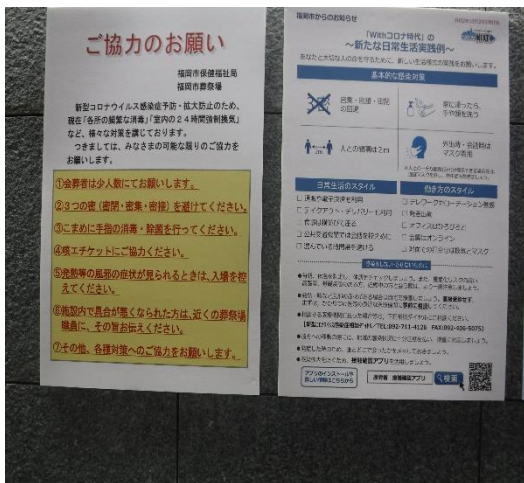
【告别室使用後の消毒】



【中央入口内 消毒液設置】

◇注意喚起

会葬者にマスクの着用や手の消毒、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】

【過去に行ってきた創意・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