

## 八幡浜市火葬場「やすらぎ聖苑」の指定管理者候補者選定における面接審査

### 【株式会社五輪（以下五輪） 説明】

五輪： 弊社は昭和 55 年に設立し、創業 43 年になる。業務内容は、火葬場施設の管理運営、設備保全となり、斎場運営に関わる専門会社である。受託数は全国で 227 斎場となり、四国は、全部で 23 斎場となる。四国の 23 斎場のうち指定管理の斎場は、やすらぎ聖苑も含め 6 斎場となり、他社に比べ、圧倒的な受託数となっている。

指定管理を希望する理由は、平成 21 年より火葬業務を受託しており、平成 23 年からは指定管理者として携わっている。約 10 年に及ぶ実績と経験は、安定した斎場運営が継続できると自負している。

次に、アピールしたいポイントを事業計画書の中より説明させていただく。

「ユニバーサルサービスの実現」として特にポイントとなるのが、「地域の風習」である。サービス向上のためには地域の風習や習慣を熟知しておく必要がある。特に収骨では、地域によってやり方や説明、ご遺骨の持ち帰る量など、様々である。各地域の五輪の職員は、地域の内情をよく把握しており、その場に合致した言動で的確に対応できる。

また、ユニバーサルサービスの実現にあたっては、斎場が作業を行うための施設ではないということである。また職員も作業員ではない。ご遺族の立場になり、ご遺体の尊厳を確保し、いかに綺麗にご遺骨をご遺族にお渡しできるか、これこそが必要不可欠なサービスと言える。

今期、サービス向上として実施した取組を紹介する。まずトイレの中に、衛生面と感染症対策としてペーパータオルホルダーを設置した。また、手押し台車を施設に出入りする業者や来場者の方にご利用いただけるように準備した。次に浄化槽のポンプを夜間には停止して、電力をできるだけ使わないようにするためタイマーを取り付けた。これにより、消費電力量の削減につながっている。これからもニーズを感じ取って、それを反映していく所存である。

一番の懸念と言えるのは地震の発生、大規模災害である。南海トラフ巨大地震の発生に対し、弊社では東日本大震災での経験を活かし、広範囲からの応援復旧体制が構築できる。南海トラフ巨大地震が発生した場合、本州と四国に架かる橋は通行止めまたは大渋滞が予想される。こうなると本州側からの応援要員の手配が難しくなる。それをカバーするには四国に多くの受託斎場を有していることが条件となる。他社に比べ五輪は、四国での受託斎場が圧倒的に多く、効率よく応援要員が手配できる。これは大規模災害だけではなく、中規模、小規模、緊急時にも対応できる、活用できる。これこそが、他社にはない五輪の強みである。

次に人的要因で欠員になった場合は、近隣または周辺対象から応援要員が向かう。定期的に現場研修を行っているので、安定した火葬業務が遂行される。また、近隣斎場での手配が難しい場合や、欠員が複数人に及んだ場合は、周辺斎場または近県斎場から応援に向かう。あわせて、四国支店にある営業管理部、斎場業務部が関係する斎場に入り、業務の安定化を図る。これも受託斎場が多いからこそできる体制である。

次に個人情報の管理に関わるものとして、五輪とグループ会社である宮本工業所では、情報セキュリティーマネジメントシステム（ISO27001）の認証を取得している。個人情報やその他情報の管理など斎場だけに任せるのではなく、会社をあげて管理、対策の徹底を図っている。情報漏洩などの発生は過去に一度もない。

人材育成である社内研修の説明となる。身だしなみや所作、業務研修、技術研修などが主なものとなる。これら以外にも外部の講習にも参加している。これらを保持した者がやすらぎ聖苑に従事している。

最後に、これまでの経営管理者として蓄積してきたノウハウやスキルを、今後の指定管理業務に活かし、更なるサービス向上に努める。

### 【質疑応答】

委員：南海トラフ巨大地震等が発生したと想定して、施設として防災訓練等を定期的実施しているか。

五輪：消防訓練と防災訓練を合わせ、従業員と他の部の職員も参加して年2回実施している。

委員：震度7程度の地震が起きた時、火災を防ぐために何かしなければいけないことがあるか。

五輪：震度4の時点で地震感知装置が作動するので、その時点で火葬炉の火は全部消える。装置から復旧しないといけないため、突然火がついたりすることは一切ない。

委員：四国管内で何人くらいに従事しているのか。

五輪：四国管内で約60名。うち愛媛県が約10名。

委員：収支計画書において人件費が5年間据え置きというのは平均値なのか。人件費、需用費の高騰について考慮していないのか。

五輪：前回と比べて、手当は上げているが、基本給は下げている。再任用の職員がいるため給料が下がる。その一方で役職手当、職務手当は上がっている。備品等については平均値により算出しており、年度によっては超える年もあると考えている。

委員：パート1名とあるが、実質1名か。

五輪：そのとおり。休暇の際は、常勤職員3名のうちの1名が事務を兼任する。

委員：長期に職員の欠員が生じた事例はなかったか。

五輪：これまで長期の欠員が生じたことはない。短期もほとんどない。ただし、欠員が生じた場合には作業ができる職員を他の斎場から派遣するため、欠員状態が継続したといった経験はない。

委員：やすらぎ聖苑で他の斎場から派遣を受けて対応したことはあるか。

五輪：やすらぎ聖苑については無い。

委員：令和6年度に八幡浜市が火葬場の敷地内に納骨堂を整備する予定となっている。運営維持に関しても業務の一部として追加をする仕様書となっているが、これについても今の体制で大丈夫か。

五輪：今の体制で対応できると考えている。問題ない。

委員：今期はコロナの非常事態宣言ということもあり、色々と苦労されたこともあったと思うが、何かあるか。

五輪：最初の頃は得体のしれないものであり、どのようにすれば従業員が感染しないで済むかということで苦慮した。コロナで亡くなった方の火葬の際、当初は、従業員は別室での対応等していた。段々と内容が分かるにつれ、対応のしやすさの面も見えてきた。

委員：ノウハウのやり取りも全国展開しているので経験交流できたのか。

五輪：当時は県外の斎場とメールで情報共有していた。色々な情報が錯綜していたので、どれを採用したらよいかかわからず、頭を抱えることもあった。ただし、全国から情報が集まるという意味では良かった。

委員：都会だとご遺体がすぐ焼けず待ってもらうことがあると思うが、余裕がある状況か。

五輪：火葬件数が増えても待ってもらう状況にはならないと思う。

委員：四国内において、今後事業拡大していく計画なのか、現状維持なのか。

五輪：今後も受託数は増やしていきたい。ただし、既に他事業者が受託している斎場ではなく、新規の斎場での契約を増やしていきたい。

#### 【採点結果】

株式会社五輪 合計486点（600点満点）

株式会社五輪を、やすらぎ聖苑の指定管理者候補者として市長に報告することについて、全会一致で決定。