

1.公の施設の管理に対する基本的考え方

青山葬儀所仕様書の管理運営方針を全ての指定管理者業務の基本とします。平成18年度からの三期15年間、同方針の「公共施設である事を念頭において青山葬儀所の特性を最大限に活用し、都民の福祉の増進に寄与する」を念頭に管理運営を担いました。次期期間もこれを踏襲し、過去の実務経験や稼働率向上実績を活かしつつも、これに頼る事無く、以下の6点を行います。

- ・指定管理者という立場、使命、責任を再認識した上で、行政を代行する。
- ・法令等の遵守を徹底し、公平・公正を確保する。
- ・変わり行く葬儀様式を見守りつつ、時代の変化に合せて稼働率を向上させる。
- ・新たな施設と設備の機能等を丁寧に把握し、また中長期の視点を持ち、施設の管理を担う。
- ・関係する者がそれぞれに有益となる事で、指定管理者制度自体の発展に貢献する。
- ・子供の命に対する倫理観や思いやりの心を育む事に葬儀という機会から貢献する。

2.指定管理者の責務

責務は基本的に、施設の設置目的を効果的に全うする事であり、仕様書から設置目的は「都民の宗教的感情に適合し適正に利用され、福祉の増進に寄与する事」になります。また今回の建替えについて建設局の公式サイトでコンセプト等を確認しました。これらを踏まえ7点を掲げますが、中でも以下の4点を特に重要とします。(管理・運営上的一般的責務はここでは除きます)

- ・ご遺族様、お別れの会主催者様の要望を叶える葬儀社様の施設利用上の適切な支援
- ・都民の葬儀に対する意識、葬儀文化の変化等に配慮したソフト面ハード面の適切な更新
- ・新施設と最新設備を最大限に活かす事 (大規模災害等も想定した各種対策を含む)
- ・上記を満たし、利用促進施策等も展開した結果として、稼働率を上げる事

3.ノウハウを活用した業務展開

日比谷花壇は生花の小売業としてお客様から店頭でご利用の用途、ご希望のデザイン等を短い時間の中で伺い、その時々のお客様の気持ちを最も大切にして商品を作っております。この事はご遺族様、ご弔問者様に対しても同様に大切であり、私どもはこれを日常の実務から身に着け、そのノウハウを蓄積しております。斎場として利用しやすい施設の基本であると考えます。

4.組織体制と役割分担

代表企業は上記のノウハウ、及び15年間の青山葬儀所の管理運営経験、及び年間利用件数を指定管理者制度が開始された平成18年当時の36件から新型コロナ発生前の同30年の83件まで伸ばした実績を活かして、施設の管理運営の全般を担います。構成団体はその管理運営が公平、公正であるかの監査的な機能を担い、また稼働率向上等の役割を代表企業と共に担います。

5.人材の確保

3期15年間の中で14年間にわたり施設責任者を務めました者を所長として配置します。葬儀事業者様、生花装飾や配膳等の関連事業社様と公正・適正な関係を保ち、忌憚のない意見交換ができる信頼関係もございます。副所長は公共の葬儀施設において、管理運営経験のある者といたします。

6.公平、公正で利用しやすい管理所運営

代表企業には公平・公正の強い意識が必要ですが、長年の継続では気持ちの緩み、惰性によるミス等もリスクとして自覚すべきと考えます。そこで組織内に実務機能的に独立した構成団体全東京葬祭業協同組合連合会(都内約3百社加盟)を持ち、ご利用の実態・実績等を監視する役割を担う事とします。公正は個人情報の取扱い、収支の管理等においても効果ある対策を行います。

7.稼働率向上につながる具体的な提案

収入は稼働率向上の結果である年度別計画件数をもとに算出しておりますが、利用促進施策は非常に繊細な配慮を必要とします。事業計画書の考え方をもとにして、以下の様な提案といたします。

- ・青山葬儀所の利点を分かり易く明確にした新施設のご案内 [具体策10案 計画書の①～⑩]
- ・葬儀事業者様に対する稼働率向上施策 [具体策3案 計画書の①～③]
- ・その他の稼働率向上施策 [具体策6案 計画書の①～⑥]

稼働率(利用日数/365日)は、1期のスタート前は約19%でしたが、3期目(新型コロナ発生前)は約49%になりました。この間の稼働率向上施策によるものと考えられますが、この経験から、どの様な事がこれに資するのか、それはどの様にすれば分かるのか、またどの様な裏付け、情報、協議が理解を得られるのか、有効であるのかを学びましたので、これを活かす事とします。

8.利用料金設定の考え方と利用件数の見込み

以下の6点を基本として、新たな利用料金制度を構築しました。

- ①東京都葬儀所条例施行規則の遵守
- ②市場価格(競合施設の価格等)
- ③ご利用者の声(実際には葬儀事業者を対象とする)
- ④「通夜告別式」や「お別れの会」等の利用内容、規模、時間、利用場所との整合、及び合理性
- ⑤施設の収入と支出、納付金、指定管理者の適正な利益
- ⑥ご利用者からの料金確認や支払時等の利便性(可能な限り端数が発生しない額とする)

■料金制度と料金 (主な部分)

税込

| 基本料金 | 時間区分 | I 種 | II 種 |
|------|------|-----------|---------|
| | 利用時間 | 24時間 | 6時間 |
| | 料金 | 1,650,000 | 412,500 |

- ・24時間を基本とし、大規模葬儀、お別れの会、家族葬等の利用も想定して、実際には6時間の倍数のご利用時間を可能とする。
- ・都外利用は左記の1.2倍とする。

他に以下も利用料金制度として提案します。

- ・公募資料の別紙Aにおける利用範囲の3区分に応じた料金制度/ご遺体を安置し、専用設備で保管する料金の制度/利用時間延長の場合の延長料金制度等

9.利用件数の見込み

収入の算定をより確かなものとするためにも件数は利用時間別に見込みました。葬儀規模、及び利用内容(通夜・告別式か、お別れの会か、法要か等)は、全て利用時間に反映されますので、この事も時間別に見込む理由です。7点の事を考慮し、特に以下の3点が基本になります。

- ・年間件数と時間別件数シェアは、コロナ発生前(=平成30年度)の実績をベースとした。
- ・時間別件数シェアは、大規模葬儀が減少傾向にある事を考慮した。
- ・都内の年間死者数の推移を一般的な全体的な傾向として参考にした。

10.利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

ご遺族様、ご弔問者様のご心情を最優先し、ご意見箱の設置以外は、直接伺う事は慎みます。葬儀社様からのアンケートと各社を訪問しての会話から、葬儀社様を通して伺います。葬儀社様からのご意見等も含めて、得られた要望は構成団体と協議し、具体策を検討、都のご了解を得て実施します。アンケート結果と対策は(対策を実施しない場合はその理由も含めて)全回答者に書面でフィードバックし、実施後の満足度等も調査します。このサイクルは要望等の把握に限らず、ご利用者との信頼関係の構築も目的として実施します。

11.災害対策・対処の取組

非常に大きな地震が通夜の施行中に発生、という具体的な状況を想定し、初動体制やご利用者の最優先の避難対策等を新施設の設備・状況等を勘案して作ります。帰宅困難者等の避難された方々に対する最新設備(臨時電源確保のためのソーラーパネル設置)などを提案します。