

■管理運営に対する基本的な考え方 (Ⅱ-1-(1) 公の施設の管理に対する基本的な考え方) P. 2

青山葬儀所指定管理者仕様書にあります「公共施設であることを念頭に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」を基本とし、以下の6点を重視致します。

- (1) 「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。
- (2) 公平性を確保し、法令等の遵守を徹底する。
- (3) 変わり行く葬儀様式を見守りつつ、時代の変化に合わせて稼働率を向上する。
- (4) 中長期の視点を持ち、施設の管理・運営を担う。
- (5) 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。
- (6) 次代を担う子供の正義感や倫理観、思いやりの心を育む事に葬儀という機会から貢献する。

■稼働率向上につながる具体的な提案 (Ⅱ-3-(2) 施設の稼働率向上に繋がる具体的な提案) P. 14

稼働率向上の方針

- ◆時代の流れ・社会の変化・都民の葬儀に対する要望を見極めて施設を充実し、運営していく事。
- ◆青山葬儀所だけが持つ格式、重み、ブランドを守りつつ、更に育み、これを活かす事。
- ◆著名人専用の斎場という認識を払拭し、新たな利用者層を開拓し、また施設の新たな活用を広める事。

具体策

1. 葬儀所を紹介し勧めて下さる葬儀社に対しての施策

- 施策-1 利用促進日の設定 (葬儀社主催の模擬葬儀により、青山葬儀所での葬儀をご披露するもの)
- 施策-2 利用が少ない葬儀社様への施設活用紹介 (活用事例等を紹介し、より多くの葬儀社に活用を促す)
- 施策-3 葬儀社様による青山葬儀所のご紹介を支援 (各社のサイト内での青山葬儀所紹介を支援するもの)

2. ご遺族が主体的に青山葬儀所を選択する為の施策

- 施策-4 「ご利用をお考えの方へ」ご挨拶状 (パンフレットとは別に青山葬儀所で行う良さについて伝えるもの)
- 施策-5 集合写真のお勧めと表示ボードの常備 (式後の集合写真の際に式名称、場所、日時を表示するもの)
- 施策-6 「家族と私への手紙」の仕組み作り (遺族が悲しみと感謝の気持ちを書残し、施設で保管するもの)

3. 葬儀専用施設として時代に合せた設備面の充実

- 施策-7 ご遺体安置専用施設の創設
  - 施策-8 葬儀情報の表示の管理システム
  - 施策-9 祭壇飾と生花のデザインシステム
  - 施策-10 ご遺族用の相談専用室の創設
- 左記の4点は次頁で説明します



施策-5のポスター後にこの写真をご覧になる方に青山葬儀所で行った事が伝わります。この部分です

4. 施設の良さを新規開拓層にも伝える広報の充実

- 施策-11 家庭用月刊誌等での紹介記事掲載 (葬儀に関心のある方へ青山葬儀所の良さをお伝えするもの)
- 施策-12 公式サイトの改良 (各種稼働率向上施策や施設全体の更新を写真・図面も多用し紹介するもの)
- 施策-13 インタビューコーナーによる間接広報 (著名人葬儀での専用背景。式名称、葬儀所名を表示)
- 施策-14 葬儀関連商品・サービス展示会出展 (葬儀社向け展示会に出展し、施設の良さや使い方を紹介)
- 施策-15 法要や生前葬等、新たな活用の紹介 (格式ある青山葬儀所で行う事の価値を広めていく)

■利用料金の設定と利用件数の見込み (Ⅱ-3-(3) 利用料金の設定の考え方と利用件数の見込み) P.16

料金制度は現状を維持

- ・8時間当り：待合室使用有 69 万円／同使用無 54 万円 (4 時間は半額)
- ・新たに延長料金制度を導入 (2 時間単位) 待合室使用有 18 万円／同使用無 14 万円

件数は以下の手順で論理的に見込む

- ①マクロ環境や葬儀文化の変化によりご利用の実態も変化している事から、まず葬儀規模(大規模、小規模)、使途(通夜告別式、お別れの会)、利用時間の3要素により過去の実績を14分類して各シェアを算出。
- ②以上の分析から今後の利用の変化を見極め、何もしない場合の自然増減を一旦算出。
- ③上記稼働率向上施策1～15による件数増加効果をそれぞれ数値化して見込んだ。施策は内容に因り効果の発生が葬儀規模や使途で異なり、また実施年度に因っても効果発生時期が異なる為、これらを考慮して、上記15の施策内容別、年度別に一覧表にした。
- ④14分類の自然増減見込に、同分類別・年度別施策効果(増加%見込)をそれぞれかけて件数を見込んだ。
- ⑤収入総額は14分類別の料金単価と④の同分類別件数を積算して算出した。(年度別に実施)

■利用者要望の把握とその反映 (Ⅱ-3-(4) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法) P.18

把握方法

- (1) ご遺族様のご要望の把握 (本来はアンケート調査などは慎むべきものであるが、以下の方法で伺う)
  - ・初七日を過ぎた頃に葬儀社から「ご利用後のご挨拶」に含めてお送りし、ご意見等を伺う。
- (2) 葬儀社様のご要望の把握 (施設を直接使用するのは葬儀社であり、満足度や改善案も頂ける)
  - ①アンケート調査の実施
    - ・回答者には署名をお願いします。(ヒッポイントで把握する為であり、現行では9割がご署名の上、回答)
    - ・集計結果は回答頂いた方全員にフィードバックし、併せて要望の具体的対応策と実施スケジュール等も伝える。
  - ②葬儀社様への戸別訪問

・アンケートでは回答しにくいであろう事を伺い、また利用上の諸注意等も伝え、意見交換、情報交換をする。

**施設の直接の利用者である葬儀社との信頼関係構築**

・アンケート実施→結果フィードバック→要望の対応→対応後の利用でアンケート→結果フィードバック・・・とこれを毎年度サイクルとして実施し、同時に各社を訪問して意見・情報交換する事で信頼関係を構築する。

**施設の維持管理の考え方と補修修繕**(II-4-(1)適切な維持管理方針や施設補修修繕に対する取組) P.20

- ・維持管理は安全性・利便性・快適性、及び経済性の4点に分けそれぞれで考え方と施策を展開。
- ・施設の補修修繕は、各種点検の徹底による問題発生前の対応で最少化。過去の工事データベースも活用。
- ・施設全体や建物の躯体に拘る事は問題の状況のご報告を最優先する。

◆都の公式サイトにある10ヶ年維持更新計画は、都のご担当を中心に各方面の専門家による協議会を立ち上げを提案、更新の構想や基本設計等はここで協議する。

**施設設備の改善による稼働率向上施策**

(II-4-(2)稼働率向上の為の施設改善、費用回収方法) P.24

**施策-7 ご遺体安置専用施設の創設**

A家の葬儀を行ってもB家・C家のご遺体をお預かり出来る専用保冷库と遺族用ご焼香場所を創設する。使用していない旧官舎(裏門から入り裏の駐車場に直結)をリフォームする。



**施策-8 葬儀式の情報表示の一括管理システム導入**

葬儀式に拘る全ての情報(式名称、日時と場所、式次第、遺影、ご活躍の記録や写真・動画、趣味や好んだ音楽、施設レイアウト等)を正門の大看板、参列者用表示版、懇親会室の映像装置等に映し出す為のトータル管理システムとこれら表示装置一式の導入。大看板用の大型プリンターと額、専用PC等の資器材、及び入力・加工・出力用の専用ソフト(日比谷花壇で作成)も含む。使用は葬儀社とし、無償でご利用頂く事とする。



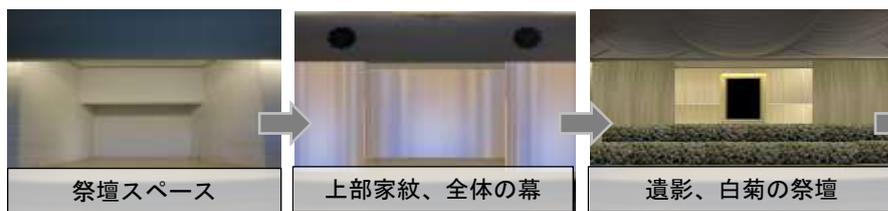
←高さ約3mの大看板。専用の布に印刷して、はめ込む。

参列場所の脇に → 置き、文字、画像が自由に表示可能。



**施策-9 祭壇飾と生花のデザインシステムの導入**

祭壇の仕様、花飾り、展示物等の様々な要望を打合せ時点で画像として作りご確認頂くもの。特に生花の祭壇飾は多様なご要望が増えており、日比谷花壇が保有する数万点の装花写真データを活用し、システム使用は無料とする。



- ・ご要望の飾付、展示物等を加えていき、式名称等を入れて完成
- ・生花の多様なデザインは日比谷花壇が保有する数万点の画像を使用



**施策-10 ご遺族様用のご相談専用室の創設**

「事前」のご相談や密葬など、様々なご要望ご質問をお受けする為の専用の部屋を創設する。現状は事務室の一角にあるが、事務室向かいの備品室をリフォームし、落ち着いたご相談出来る部屋とする。

**稼働率向上施策の費用の回収について**(II-4-(2)稼働率向上の為の施設改善、費用回収方法) P.23

・施策による増加件数は5年間で70件を見込み、料金単価を積算して下記の収入増加を見込む。

	5年間の累計値		5年間の計収入増加見込合計	稼働率向上に必要な費用の総額
自然増減件数	329	→	82,949千円	31,225千円
施策に因る増加分	70			
対策加算後の件数	399			

**外部委託業務の管理・監督について**(II-4-(3)自己評価、外部委託時の指導監督、履行確認) P.24

・委託業務についてもマニュアルを新たに設け、作業員が自分で行うチェックリストと職員による点検ポイントを設ける。