

宮崎みたま園
事業提案 概要書

1-1 管理運営にあたっての基本方針

1. 専門ノウハウを活用しワン・ストップサービスを用いた業務遂行体制

宮交ビルマネジメントは、昭和37年「宮崎ビルサービス株式会社」設立（創業59年）以来、清掃管理、施設管理、保安全管理、環境管理、指定管理等多岐にわたる事業展開をして参りました。また同グループの熱供給を主軸とする宮崎交通（株）熱源センターとの統合により「宮交ビルマネジメント株式会社」に社名を改め、更なる施設管理の強化を図る為、令和3年10月より経済産業省認可を頂き電気保安事業を開始致しました。多岐で得たノウハウを宮崎市みたま園運営に遺憾なく発揮させて頂く所存でございます。

2. 施設運営にあたっての5つの基本方針

宮崎みたま園の存在意義を重く受け止め、指定管理者として市民をはじめとする全ての利用者に、平等で公平な業務対応を徹底します。弊社では管理運営の基本コンセプトを「安全・安心」と定め、それに基づいた5つの基本方針を掲げ、且つ実践することで、平等・公平の確保、安心・安全・安定した施設運営、コンプライアンスの徹底した業務運営を担保していきます。また、施設内外清掃を常に行い、清潔な環境維持と近隣周辺の方々との良好な関係を構築していきます。

1-2 市民の平等な利用の確保

1. 公平・平等な行動をするための行動指針

全ての利用者が平等に施設をご利用いただけるよう、公平な業務態度で接することが、本業務の根幹にあると考えています。ご遺族が故人に感謝を伝える重要な一助となるよう、心のこもった接遇に努め、施設にふさわしい環境と厳粛性を確保します。このようなサービスを安定して提供するため、職務に就く上での六つの行動指針を定め日常業務にあたります。

2. 金品收受の禁止、宗教家・葬祭業者とはクリーンな関係

公共サービスを提供する者として、特定の個人、団体、宗派を優先することの無きよう徹底します。弊社は営利目的で出入りする業者とは一切関係がなく、全ての利用者に平等・公平に対応することが可能です。また、利用者からの寸志はもとより、いかなる金品の收受を堅く禁止します。『心づけ』という古き慣習により金品提供の申し出もありますが、丁重にお断りさせていただき、平等・公平なサービス提供を担保していきます。

1-3 要望、意見、苦情への対応

1. 要望・意見・苦情への対応体制

① 独自モニタリング手法導入による利用者ニーズの把握

みたま園は広大な墓地区域であり、アンケート形式では意見収集がなかなか難しい施設です。弊社では、「生の声」として利用者、宗教家、墓石業者等から「何気ない質問や意見」を、従事者自らが専用の『評価ノート』に書きとるというモニタリング方式を取入れます。収集したご意見を施設、業務、接遇、その他の4つに分類し、月に一度これらのご意見に対する検証を行います。改善が実施可能な内容は即実行し、より良いサービス提供に繋げていきます。市と協議・調整が必要な事項は、遅滞なく報告し指示を仰ぎます。

2-1 利用者サービスの向上に関する提案

1. 徹底した施設利用方法についての周知

弊社では、指定管理者の応募にあたり、宮交グループならではの強みを生かし多様な場所からのご意見・ご要望の情報収集及びお盆時期には臨時バスの発着スケジュールを弊社HP、宮崎交通バス車内広告に掲示し利用者サービス向上に繋げて参ります。

2-2 利用者への安定したサービス提供を図るための取り組みに関する提案

1. 施設の安定したサービス提供を担保するための施策

① 年間プログラムの作成（接遇講習・救急事案対応訓練等）

宮崎みたま園の管理運営を安定して行う為には、予定した業務・点検、教育・訓練が確実に実施されなけ

ればなりません。弊社では「年間プログラム」を作成し、月次毎に状況をチェックし、全ての関係者が各業務の進捗情報を共有できる体制を整えます。

2-3 施設の設置目的の理解と課題の認識

1. 「公の施設」「指定管理者制度」の趣旨・目的の理解

「公の施設」とは、地方自治法第244条第1項に規定する施設のこと、住民の福祉を増進する目的をもって、その利用に供するために地方公共団体が設ける施設となります。また、指定管理制度とは、宮崎市に代わり、施設運営管理の権限の一部を付託され管理代行をするもので、宮崎みたま園の運営管理を地方自治法第244条の2第3項の規定により指定管理者に行わせるものと理解しております。

2-4 設置目的に沿って施設の効用を最大限に発揮できる提案

利用者の心情を第一に、快適を徹底した清掃業務

利用者は、特別な心情を持って来園されます。利用者に寄り添ったきめ細やかな空間を心がけます。中でも施設の第一印象が大切です。自然豊かな場所に設置されてることもあり落ち葉の散乱や獣の糞等が想定できます時間帯を問わない常時巡回をする事で早期発見・対応をして参ります、また本社清掃部隊を定期的に派遣することで特に屋外トイレのいつでも「快適空間」をお約束致します。

3-1 指定期間に市が提案する指定管理料に対する提案額

人件費については、今後5年間の業務従事者の最低賃金上昇も折込み5年間の平均値を計上しています。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
指定管理料	11,968	11,949	12,242	12,608	12,794	61,561

※金額は、消費税及び地方消費税を含む。

項目		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
収入	指定管理料	11,968	11,949	12,242	12,608	12,794	61,561
	自主事業収入	60	60	60	60	60	300
	収入合計	12,028	12,009	12,302	12,668	12,854	61,861

項目		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
支出	人件費	5,670	5,957	6,221	6,497	6,773	31,118
	事務費	1,743	1,492	1,521	1,611	1,521	7,888
	光熱費	1,010	1,010	1,010	1,010	1,010	5,050
	施設管理経費等	1,545	1,490	1,490	1,490	1,490	7,505
	一般管理費	2,060	2,060	2,060	2,060	2,060	10,300
支出合計	12,028	12,009	12,302	12,668	12,854	61,861	

4-1 人的体制の確保及び研修体制

1. 業務実施体制

全体の業務体制

宮崎みたま園の管理運営を、堅実で安定した業務執行体制とするため、従事者は常駐3名体制とします。施設従事者3名、清掃従事者1名の構成とします。施設従事者には、受付案内業務・巡回業務・施設維持管理業務など、全ての業務をカバーするマルチスキルを有した者を配置します。清掃従事者は園内トイレ水回り清掃を中心に行っていただきます。

4-2 事業計画の実現可能性（継続性、安定性）

1. 周辺地域との良好な関係維持の為の施策

近隣の町内会が開催する各種の行事に積極的に参加し、地域との交流を深めます。令和4年度以降も新型コロナウイルスの影響が残る事が予測されますので、参加にあたり十分な注意と配慮を行います。また、市が主催する「環境美化日」「市民一斉清掃」などにも積極的に参加し、日ごろ目の行き届かない周辺公道などを中心に、ボランティア活動の一環として、施設関係者全員で参加し地域の美化活動に取り組みます。

2. 市と協調した施策

前月の業務内容をまとめた報告書を作成し、翌月の初めに宮崎市へ月次報告を行います。万一、緊急性を要する案件については、即時報告書を提出し、遅滞なく施設の状況を把握していただき、適宜指示を仰ぎます。

また市が主催する市政出前講座などを活用させていただき、普通救命講習などの防災・救命、男女共同参画などの講座を利用するなど、市政とも連携した指定管理者として業務を遂行します。

4-3 申請者の安定性、信頼性

1. 財務状況について

直近の財務状況の詳細については、提出してある財務関係諸表をご確認願います。弊社は宮崎市を拠点とする宮交ホールディングスの傘下企業で、宮崎交通をはじめとする地元宮崎に根付いた事業展開を行っており、本事業の安心で安定した事業推進をお約束致します。

2. 個人情報の管理体制、コンプライアンス研修

弊社の取締役管理本部長を個人情報統括保護責任者、事業担当者を個人情報管理責任者、現場責任者を個人情報保護責任者とした組織体制とし、従事者による個人情報の取扱い手順を明確化し、情報漏えい防止に取り組めます。

具体的な情報漏洩対策としては、個人情報が記載される各種帳票類については管理権限者のみが開閉できる専用の書棚で保管する、またパソコン類について情報管理部門とオンラインで結んだ専用端末を設け、各権限者の専用のパスワード設定だけでなく、外部への発信やUSB接続などを許可制とし、万一違反する行為を確認すると、警告が発信されるシステムを導入します。また個人情報保護については何よりも個々の意識レベルの向上が肝要となるため、年2回以上の教育訓練を通じ個人情報取扱いについて、意識向上を図っていきます。

5-1 災害や不審人物の対応など危機管理に対する対応

責任者を指揮官とした連絡・指示系統と緊急連絡体制

緊急時の指揮系統・連絡網を整えます。緊急事態下で情報を錯綜させないため、責任者（園長）が現場指揮官とし、連絡・指示系統を一本化します。万一、責任者が対応できない様な場合、副責任者を代替指揮担当者として選任します。関係者全員に迅速・的確な情報発信ができる緊急連絡体制を構築します。

6-1 雇用に対する基本的な考え方

継続雇用を主体とした採用計画

指定管理者として指定された場合、最優先に現在本施設で勤務されている方々の再雇用希望の有無、雇用条件等お聞きし、再雇用に積極的に取り組みます。

従事者が頻繁に入れ替わると、安定したサービス提供ができなくなります。万一、条件が折り合わず従事者が不足する場合には、事業担当者を含めたベテラン従業者を派遣し、新規で採用する従事者が独り立ちするまでの期間、十分なバックアップ体制をとります。雇用創出の場として宮崎市在住者を積極的に配置します。男女共同参画社会の推進の観点から、女性スタッフを積極的に配置します。

6-2 障がい者の就労支援への対応

障がい者の就労支援として障がい者福祉協会と提携し、草花の植栽活動を行って参ります。草花の植栽活動の取組みを積極的に取入れ、障がい者の就労支援の場として提供していきたいと考えております。

6-3 環境に配慮した施設管理

1. 節水及びゴミの分別の徹底

来園者及び利用者に向けた設備利用時の注意喚起（お願い案内）を各箇所に掲示し一人一人の意識の向上を促すと共に清掃会社の強みを活かした分別 BOX 設置により利用者と従事者による分別を徹底し自然を汚染しない綺麗な施設運営をして参ります。今回作成予定のリーフレット、HP 等を通じ徹底した周知を行います。混入状況をチェックし、定期的な分析を行い、問題があった場合には利用者にフィードバックを行っていきます。

2. アイドリングストップの取組み

車両からの CO2 排出による地球温暖化防止の一助となるよう、無駄なアイドリング防止を従事者はじめ利用者への呼びかけを徹底します。アイドリングストップ対策として取組んでいきます。