

あかし斎場旅立ちの丘の管理運営状況報告(2023年度)

施設所管課	環境産業局環境室環境総務課
-------	---------------

1 指定管理者

- (1) 指定管理者 富士建設工業・日本管財共同事業体
 (2) 指定期間 2020年4月1日～2025年3月31日
 (3) 管理体制 正社員20人、正社員以外3人 合計23人

業務	担当団体	正社員	正社員以外
火葬場(火葬炉保守点検含む)	富士建設工業(代表)	6人	—
葬祭式場	〃	7人	—
管理事務所	〃	5人	—
施設維持管理(警備員含む)	日本管財	2人	3人
計		20人	3人

2 評価項目

(1) 顧客満足度

① 利用者アンケート調査の結果

<式場>

質問事項	2023年度 回答率88%(637件回答/722件利用)						2022年度 回答率89%(661件回答/741件利用)					
	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答
職員対応	487件 76.5%	130件 20.4%	16件 2.5%	1件 0.2%	0件 0%	3件 0.4%	479件 72.4%	165件 25.0%	14件 2.1%	1件 0.2%	0件 0%	2件 0.3%
式場	444件 69.7%	170件 26.7%	15件 2.4%	0件 0%	0件 0%	8件 1.2%	446件 67.5%	184件 27.8%	24件 3.6%	1件 0.2%	0件 0%	6件 0.9%
料金	107件 16.8%	247件 38.8%	257件 40.3%	6件 1.0%	2件 0.3%	18件 2.8%	102件 15.5%	285件 43.1%	248件 37.5%	8件 1.2%	4件 0.6%	14件 2.1%

<火葬場> (令和5年11月1日から新たに実施)

質問事項		2023年度 回答率23.9%(408件回答/1710件利用)			
		満足	普通	不満	無回答
職員対応	告別	343件(84.1%)	48件(11.8%)	1件(0.2%)	16件(3.9%)
	収骨	349件(85.6%)	54件(13.2%)	3件(0.7%)	2件(0.5%)
施設	快適さ(明るさ・空調)	342件(83.8%)	64件(15.7%)	2件(0.5%)	0件(0%)
	清潔さ(清掃の状況)	362件(88.7%)	45件(11.0%)	0件(0%)	1件(0.3%)

② 利用者からの主な要望とその対応等

・手拭きなどに使えるタオルの設置要望について、タオルは衛生管理の問題から常設していないため、打合せの際に必要な方はタオルセットの購入を案内するとともに、タオルセットを購入されない方には改めて説明することで理解を得るように努めている。

- ・火葬場利用者より前回と今回で丁寧さが違うと指摘について、職員へマニュアル研修を実施し、職員によってサービスの質が異なることがないよう取り組んでいる。
- ・葬祭関連事業者に対する要望については、事業者に情報提供を行い、各事業者との意見交換会を通じて利用者対応の注意事項の周知徹底を図っている。

(2) 事業達成度

① 事業・業務の実施状況

運營業務	○ 開場日		
		開場日	休場日
	火葬場	304 日	元日、1 月 2 日、友引日
	葬祭式場	365 日	元旦のみ
	○ 開場時間 8 時 45 分から 17 時 45 分まで(直営時:8 時 55 分から 17 時 40 分まで)		
○ 受付対応			
火葬場	火葬受付時間 10:00~16:00(最終)		
葬祭式場	17:45 以降は、職員 1 名(シフト勤務)が 22:00 までお客様対応 24 時間対応 職員不在の夜間 22:00~翌 8:45 は、コールセンターで対応		
維持管理業務			
保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・火葬場、葬祭式場の施設・設備の法定点検、メーカー点検を実施 ・年度当初に作成した「施設管理保守点検予定計画表」に基づき計画通り実施 		
修繕	<ul style="list-style-type: none"> 【火葬炉修繕】12 件 修繕費 88,947,100 円(中長期保全計画に基づき実施) 【その他修繕】28 件 修繕費 3,005,066 円(市との事前協議に基づき実施) 		
清掃	日常清掃の実施 364 日 火葬場棟 7:30~11:30、式場棟 8:30~16:30 定期清掃の実施 年 4 回(専門事業者へ外注)		
警備	夜間警備員を 1 名常駐で配置(A 勤 17:00~翌 2:00/B 勤 0:00~9:00 のシフト勤務)		
実施事業			
火葬場	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 火葬棟照明LED化 CO₂削減による環境保護及び節電(省電力、光熱費削減)を図るため火葬棟の照明のLED化を行った。 ◎ 火葬棟利用者アンケートの開始 11 月から火葬棟利用者へアンケートはがきの配布を開始した。 ◎ 省エネ分析(火葬炉運転の適性化) 火葬炉保守責任者により設定値の調整を実施し、前年度と比較して、火葬 1 件あたりの平均燃料使用料を削減した。 ◎ 火葬炉設備の維持管理 実施した修繕内容等を一元管理する火葬炉カルテを更新作成し、火葬炉設備検証会議の資料として活用した 		

葬祭式場	<p>◎ 葬祭業務支援システムの運用 利用者の利便性と職員の資質の平準化を図るため、4月から葬祭業務支援システムの運用を開始した。</p> <p>◎ 第1食事室初七日対応 利便性向上のため、利用頻度の少ない第1食事室を他室利用の初七日法要室として貸し出せるようにした。</p> <p>◎ 市民救命士講習の受講 緊急時の対応に活かせるよう、9月と12月に消防署から講師を招き市民救命士講習を受講した。</p> <p>◎ 終活セミナー・遺影写真撮影会の実施 開催日:11月17日 / 参加人数:46名(定員50名) ※当日欠席4名 ＜利用者アンケート調査の結果＞回答率96%(44件回答/46件利用)</p> <table border="1" data-bbox="408 651 1362 763"> <thead> <tr> <th>とても良かった</th> <th>良かった</th> <th>あまり良くなかった</th> <th>良くなかった</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25件 57%</td> <td>11件 25%</td> <td>0件 0%</td> <td>0件 0%</td> <td>8件 18%</td> </tr> </tbody> </table>	とても良かった	良かった	あまり良くなかった	良くなかった	無回答	25件 57%	11件 25%	0件 0%	0件 0%	8件 18%
とても良かった	良かった	あまり良くなかった	良くなかった	無回答							
25件 57%	11件 25%	0件 0%	0件 0%	8件 18%							
管理事務所	<p>◎ 定例協議会の開催(毎月) 前月の管理運営状況の報告、課題解決、情報共有などを目的に、市と指定管理者の責任者(本社等含む)で毎月開催し、円滑な管理運営と市民サービスの向上に努めた。</p>										
その他業務	<p>◎ 職員研修 火葬業務4講座、個人情報保護1講座、葬祭業務1講座、火葬業務2講座、管理業務1講座、その他一般研修(SNSの職員の利用、クレーム対応、労働・安全衛生、防災・緊急対応、接遇・ホスピタリティ、人権尊重、障がい者差別・公共サービス、アテンド事業部研修会等) 国家資格や民間資格を積極的に取得(個人情報保護士、危険物取扱者乙種第4類、エネルギー管理講習、火葬管理者研修、2級葬祭ディレクター、ユニバーサルマナー検定3級)</p>										

② 施設等の利用状況

<火葬場>

	火葬件数	市民	
		市民	市民以外
2020年度	3,364件	2,923件(87%)	441件(13%)
2021年度	3,522件	3,075件(87%)	447件(13%)
2022年度	3,746件	3,259件(87%)	487件(13%)
2023年度	3,678件	3,225件(88%)	453件(12%)

<葬祭式場>

	利用件数	葬祭式場				
		第1式場	第1S式場	第2式場	第3式場	第4式場
2020年度	489件	10件	21件	70件	199件	188件
2021年度	535件	6件	37件	85件	208件	199件
2022年度	555件	4件	36件	76件	220件	210件
2023年度	547件	6件	32件	82件	215件	210件

<式場以外>

	霊安室	自宅他
2020年度	152件	38件
2021年度	162件	38件
2022年度	195件	45件
2023年度	176件	9件

(3) 事業収支

① 収支状況

(単位：千円)

項目		2023年度	2022年度
収入合計(A)		495,677	494,006
内訳	指定管理料	354,530	317,730
	使用料収入等	市へ納付	市へ納付
	実施事業収入	154,142	155,548
	精算額(修繕料、光熱水費、備品購入費)	△13,235	20,488
	その他収入	240	240
支出合計(B)		481,505	482,645
内訳	人件費	110,106	111,552
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む)	226,337	226,241
	(事務費、物件費、一般管理費を含む)		
	負担金	119	184
	実施事業費(葬儀関連調達、公租公課、提案事業)	144,943	144,668
	その他支出	0	0
収支(A-B)		14,172	11,361

② 市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目		2023年度	2022年度
使用料収入等	火葬料	60,806	62,511
	葬祭用具使用料	82,271	81,645
	証明手数料(火葬、分骨)	34	45
計		143,111	144,201

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・利用者アンケートのほか外部情報評価ノートとして、火葬場及び葬祭式場業務職員が見聞きしたことを書き記す職員ノートにより、利用者の意見を徴収し、施設管理やサービスの提供に努め、また、人材育成や新しいアイデアの創出に取り組んでいる。
- ・4月から葬祭業務支援システムの運用を開始し、画像を見ながら諸用品を選んでいただき、早く正確に見積書を提示することが可能になり、利用者から好評をいただいている。
- ・環境への負荷軽減の取り組みとして、火葬場照明のLED化を実施した。これにより消費電力を抑え、2023年度実績では11,953KWh削減できている。また、管球の廃棄量も削減することができ

ライフサイクルコストの縮減にも成果が出ている。

・財政援助団体等（公の施設の指定管理者）監査において、出納その他の事務の執行状況を中心に監査を実施（令和5年8月22日～令和5年11月27日）した結果、条例等関係法令の定めるところにより、施設の目的や基本協定、年度協定、業務仕様書に沿って、おおむね適正に施設鵜の管理及び運営を行っているものと評価を得た。また、出納その他の事務処理状況もおおむね適正に執行されているものと認められた。

4 所管課総合評価

運営業務では、利用者に寄り添った対応を行うほか、苦情や要望などについても的確に対応したと認められ、それらの積み重ねが高い総合満足度に繋がっていると思われる。

施設の維持管理では、施設の老朽化が進んでいる中で、施設の管理、設備のメンテナンス等十分実施されており、また、火葬炉メーカーであるため火葬炉の取り扱いについて熟知しており、修繕評価検証会議を開催するなど、点検・修繕の確認・修繕計画について協議し、火葬炉設備の適正な管理が実施されている。

また、近年の物価高騰・原油高、新型コロナウイルス感染症に係る対策など社会経済情勢の変化に対応するほか、新たに火葬場棟において利用者アンケートを実施するなど 多様なニーズに即応した取り組みを進め利用者の利便性の向上に努めており、概ね良好な管理運営が行われていると評価する。

引き続き、市と指定管理者の協議により、必要な指導・監督を行い、更なる利用者サービス向上と適正かつ効率的な管理運営に努める。