

あかし斎場旅立ちの丘の管理運営状況報告(2021年度)

施設所管課	市民生活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18人、正社員以外4人 合計22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	〃	5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	4人
計		18人	4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

質問事項	2021年度 回答率 94%(652 件回答/697 件利用)						2020年度 回答率 93%(597 件回答/641 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	70%	27%	2%	0%	0%	1%	65%	29%	4%	1%	0%	1%
式場	65%	30%	3%	0%	0%	2%	59%	35%	4%	1%	0%	1%
料金	14%	37%	43%	2%	1%	3%	12%	41%	41%	2%	1%	3%

②利用者からの主な要望とその対応等

- ・ 葬儀内容の説明不足により喪主様との認識に齟齬が生じたことについて、葬祭職員等から事情聴取のうえ、マニュアルの見直しや研修を行うなど速やかに対応し、業務改善に努めた。
- ・ 付帯設備に関する要望について、使用頻度が高く高額でない、例えば親族控室の椅子の増設等は直ぐに購入し要望に対応している。
- ・ 葬儀関連事業者に対する要望については、事業者へ情報提供を行い、各事業者との意見交換会を通じてご利用者対応の注意事項の周知徹底を図った。

(2) 事業達成度

① 事業・業務の実施状況

運営業務	○ 開場日	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>開場日</th> <th>休場日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>火葬場</td> <td>311日</td> <td>元日、1月2日、友引日(うち計8日、コロナ陽性者の火葬実施のため開場)</td> </tr> <tr> <td>葬祭式場</td> <td>364日</td> <td>元旦のみ</td> </tr> </tbody> </table>			開場日	休場日	火葬場	311日	元日、1月2日、友引日(うち計8日、コロナ陽性者の火葬実施のため開場)	葬祭式場	364日	元旦のみ
		開場日	休場日									
	火葬場	311日	元日、1月2日、友引日(うち計8日、コロナ陽性者の火葬実施のため開場)									
	葬祭式場	364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	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>火葬場</td> <td>火葬受付時間 10:00~16:00(最終)</td> </tr> <tr> <td>葬祭式場 24時間対応</td> <td>17:45以降は、職員1名(シフト勤務)が22:00までお客様対応 職員不在の夜間22:00~翌8:45は、コールセンターで対応</td> </tr> </tbody> </table>		火葬場	火葬受付時間 10:00~16:00(最終)	葬祭式場 24時間対応	17:45以降は、職員1名(シフト勤務)が22:00までお客様対応 職員不在の夜間22:00~翌8:45は、コールセンターで対応						
火葬場	火葬受付時間 10:00~16:00(最終)											
葬祭式場 24時間対応	17:45以降は、職員1名(シフト勤務)が22:00までお客様対応 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	<p>【火葬炉修繕】22件__修繕費 92,606,360円(中長期保全計画に基づき実施)</p> <p>【その他修繕】32件__修繕費 4,827,016円(市との事前協議に基づき実施)</p>											
清掃	<p>日常清掃の実施__火葬場棟 7:30~11:30、式場棟 8:30~16:30</p> <p>定期清掃の実施__年4回(専門事業者へ外注)</p>											
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	<p>◎ 火葬炉運転の適性化 火葬に要する燃料の消費を抑え、環境に配慮した火葬炉運転実現のため、省エネ分析会議(火葬炉保守責任者、火葬職員)を開催した。</p> <p>◎ 火葬炉メーカーのノウハウによる最適な火葬炉設備の維持管理 火葬炉の中長期保全計画の策定及び同計画の進捗管理を行う修繕評価検証会議(本社、大阪支店の技術責任者)を開催した。</p>											
葬祭式場	<p>◎ 終活セミナー・遺影写真撮影会の実施 開催日:3月15日(火)友引日 参加人数:38名(定員40名) <利用者アンケート調査の結果>回答率84%(32件回答/38件利用)</p> <table border="1"> <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>31%</td> <td>47%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◎ 式場棟照明LED化 環境への負荷及び、維持管理の負担を軽減するため、式場棟照明を消費電力が少なく、寿命の長いLED照明に更新した。</p>		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	31%	47%	3%	0%	19%
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								
31%	47%	3%	0%	19%								
管理事務所	<p>◎ 第三者モニタリングの実施 斎場運営全般についてNPO法人日本環境斎苑協会によるモニタリングを実施した。</p> <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	◎ 職員研修_年65回実施 (火葬業務5回、個人情報保護3回、葬祭業務1回、火葬業務3回、管理業務1回、一般研修52回(接遇・クレーム、救急救命、人権等)) ◎ 個人情報保護の取組_全職員から個人情報保護の誓約書を徴取/入退室記録カードの記載/統括責任者を個人情報保護管理責任者に、事務職員を取扱担当者に任命し管理体制を整備
-------	--

② 新型コロナウイルス対応

<火葬場> コロナ陽性者の火葬

	84件(明石市民75件、市民以外9件)																												
受入件数	<table border="1"> <tr> <th>R3/4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>上半期</th> </tr> <tr> <td>18件</td> <td>18件</td> <td>1件</td> <td>0件</td> <td>1件</td> <td>5件</td> <td>43件</td> </tr> <tr> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>R4/1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>下半期</th> </tr> <tr> <td>1件</td> <td>0件</td> <td>0件</td> <td>2件</td> <td>31件</td> <td>7件</td> <td>41件</td> </tr> </table>	R3/4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期	18件	18件	1件	0件	1件	5件	43件	10月	11月	12月	R4/1月	2月	3月	下半期	1件	0件	0件	2件	31件	7件	41件
	R3/4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期																						
	18件	18件	1件	0件	1件	5件	43件																						
	10月	11月	12月	R4/1月	2月	3月	下半期																						
1件	0件	0件	2件	31件	7件	41件																							
火葬受付	一般の火葬受付終了後に実施(84件)、休場日(友引日)に実施(12件)																												
お別れ	ご遺族の心情に配慮し、通常と同様の受入(拝顔、水焼香)を行った。																												
感染防止	<ul style="list-style-type: none"> 翌日の一般利用に備え火葬炉を固定し専用動線に対応、終了後直ちに消毒を実施 1日に4件の受入にも別の火葬炉で動線を分けて対応し、感染防止の徹底を図った。 																												
収骨	<ul style="list-style-type: none"> 当初は斎場職員が収骨し、ご遺族へ手渡していたが、当家の心情に配慮し通常と同様に対応した。 																												

<葬祭式場>

利用者へ協力要請	<ul style="list-style-type: none"> 葬儀の打合せ人数は3名以内 式場は、席の間隔をあけて着席をお願いし、定員の半数を目安に参列者数は最小限 仕出料理の提供は、大皿での提供を取り止めた。
清掃	<ul style="list-style-type: none"> 不特定多数の利用者が触れる共用部分は、通常の清掃に加え午前・午後の1日2回消毒を実施した。

③ 施設等の利用状況

<火葬場>

	2019年度(直営時)	2020年度	2021年度
火葬件数	3,249件	3,364件	3,522件
うち市民	2,843件(88%)	2,923件(87%)	3,075件(87%)
市民以外	406件(12%)	441件(13%)	447件(13%)

<葬祭式場>

	第1式場	第1S式場	第2式場	第3式場	第4式場	計
2019年度	8件	44件	94件	215件	174件	535件
2020年度	10件	21件	71件	199件	188件	489件
2021年度	6件	37件	85件	208件	199件	535件

<式場以外>

霊安室	自宅他
128件	34件
152件	38件
162件	38件

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2020年度	2021年度
収入合計(A)		408,602	483,123
内訳	指定管理料	279,130	335,830
	使用料収入等	市へ納付	市へ納付
	実施事業収入	138,382	152,646
	精算返戻金(修繕料、光熱水費、備品購入費)	△ 9,150	△ 5,593
	その他収入	240	240
支出合計(B)		386,249	465,736
内訳	人件費	95,423	106,205
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む)	167,709	217,724
	負担金	48	66
	実施事業費(葬儀関連調達、公租公課、提案事業)	121,526	135,568
	その他支出	1,543	6,173
収支(A-B)		22,353	17,387

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目		2020年度	2021年度
使用料収入等	火葬料	56,848	58,179
	葬祭用具使用料	73,073	84,104
	証明手数料(火葬、分骨)	34	44
計		129,955	142,327

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・新型コロナウイルス感染症により、身寄りのない方が自宅で亡くなられた際、保健所からの要請を受け職員も自宅に出向き、ご遺体の出棺に係る補助業務を行った。
- ・ご遺族の対応においては、出来る限りご当家の心情・要望を考慮し、お別れや職員の服装を通常の火葬に近い形で対応を行い、また、感染防止のためお別れ時の人数制限を設けたが、状況に応じた柔軟な現場対応ができています。
- ・コロナ火葬に従事する職員は、職員感染のリスク回避のため最小限の職員で対応した。また、24時間以内の火葬が認められていることから医療機関からの急な火葬受入や友引休場日による火葬対応にも適宜出勤を調整して対応している。

4 所管課総合評価

- ・顧客満足度については、利用者アンケートの結果から、総合的な満足度は概ね良好な結果が得られている。
- ・火葬炉の維持管理においても、本社や大阪支店の技術責任者による現場職員のバックアップ体制が確立されており、火葬炉メーカーのノウハウを生かした火葬炉設備の適正管理が実施されている。
- ・火葬場は生活衛生面の観点から休場できない施設であることから、職員に欠員が出た際は、本社・大阪支店などから応援職員を派遣する体制がとられており、適正に運営体制の支援が実施されている。
また、統括責任者及び火葬業務責任者の正社員2名は危機管理対策として徒歩30分圏内に居住しており、災害発生時に迅速な初動対応ができる運営体制がとられていることは高く評価する。
- ・葬祭式場では、終活セミナー・遺影写真撮影会を実施し、参加者アンケートの結果からも概ね良好な結果が得られており、利用の促進、市民サービスの向上に向けた取組が実施されている。
- ・斎場運営全般に対する第三者モニタリングの結果では、概ね良好な評価となっており適正な管理運営が行われているが、次年度は評価結果を踏まえより一層の業務内容の改善・効率化を求める。
- ・施設の維持管理については、施設の機能を保持するための保守点検が適正に実施されている。
特に、式場棟は平成21年供用開始後12年が経過し、消耗品の交換など設備の経年劣化による点検に時間と労力が必要となってきたが、ビルメンテナンスの経験豊富な職員が配置されているため、優先順位を見極めて適切かつ迅速に修繕が着手されている。
- ・環境への負荷軽減の取組として、式場棟照明のLED化を実施し、ライフサイクルコストの縮減と、施設の長寿命化に向けた取組が実施されている。
- ・事業収支については、四半期ごとに提出される報告書類や半期ごとに提出される会計帳簿類により適正に処理されたことを確認している。
- ・また、包括外部監査の指摘事項に対して、適切に処理されたことを確認している。

以上のことから、指定管理者による管理運営は概ね適正に行われていると判断する。

今後も、適正かつ必要な指導・監督に努め、さらなる顧客満足度の向上及び、利用者増のため、良好な管理・運営に向けた継続的な取組を求めていく。