

あかし斎場旅立ちの丘の管理運営状況報告(2022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3人 合計21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	3人
計		18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

質問事項	2022年度 回答率 89%(661件回答/741件利用)						2021年度 回答率 94%(652件回答/697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	71%	25%	2%	1%	0%	1%	70%	27%	2%	0%	0%	1%
式場	66%	28%	4%	1%	0%	1%	65%	30%	3%	0%	0%	2%
料金	15%	43%	38%	1%	1%	2%	14%	37%	43%	2%	1%	3%

②利用者からの主な要望とその対応等

- ・付帯設備の要望については、座椅子増設の要望があり、当日未使用の座椅子を増設するとともに、後日購入のうえ増設し利便性を図った。
- ・スタッフ等への要望等がある場合は、アンケートの後に詳しくお話をお伺いし、スタッフに情報共有と注意喚起を行うなど接客スキルの向上に努めた。
- ・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。
- ・過去の事例等を基に実務に関する研修を行った。

(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>317日</td> <td>元日、1月2日、友引日(ただし、コロナ陽性者の火葬実施の場合は開場)</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	317日	元日、1月2日、友引日(ただし、コロナ陽性者の火葬実施の場合は開場)	葬祭式場	364日	元旦のみ
		開場日	休場日									
	火葬場	317日	元日、1月2日、友引日(ただし、コロナ陽性者の火葬実施の場合は開場)									
	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】12件__修繕費 76,549,000円(中長期保全計画に基づき実施)</p> <p>【その他修繕】28件__修繕費 4,000,000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するほか、火葬炉保守責任者の立会いによる定期的な部分補修及び清掃を実施した。</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:11月10日 / 参加人数:50名(定員50名) <利用者アンケート調査の結果>回答率86%(42件回答/49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>43%</td> <td>38%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>14%</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、令和3年度から令和4年度の2か年で、式場棟照明のLED化を行った。</p> <p>◎ 葬祭業務支援システム制作 利用者の利便性と職員の資質の平準化を図るため、葬祭業務支援システムを制作した。(令和5年度運用開始)</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	43%	38%	5%	0%	14%
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								
43%	38%	5%	0%	14%								
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</p>											

	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。
その他業務	<p>◎ 職員研修</p> <p>火葬業務4回、個人情報保護6回、葬祭業務1回、火葬業務2回、管理業務1回、その他一般研修(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、人権尊重等)では、オンライン学習を活用し対象者全員が受講した。</p>

② 新型コロナウイルス対応

<感染対策>

実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等については、国のガイドラインに基づき、遺族等のご遺志をできる限り尊重しつつ、適切な感染対策を講じた。 ・消毒、換気に気を配り、利用者には「マスクの着用」、「ソーシャルディスタンス」等の協力をお願いした。 ・葬祭の打合せコーナーには飛沫防止パーティション、各入口には消毒液や検温スタンドを設置した。また、喪家会食の際にもパーティションを設置し、業者に依頼して大皿料理を個別にするなど対応した。 ・職員についても「マスクの着用」、「消毒・検温」、「職員デスク間に飛沫防止パーティション」を設置し、食事は交代で距離をとるなど対策を施した。
------	---

<火葬対応>

受入件数	火葬件数(計94件)							
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期
		5件	0件	1件	12件	19件	9件	46件
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期
		3件	5件	16件	19件	5件	0件	48件
		休館日の火葬件数(計14件)						
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期
		0件	1件	0件	3件	1件	0件	5件
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期
		0件	0件	3件	6件	0件	0件	9件
								合計:108件

<葬祭業務受注対応>

受入件数	受注件数 (計 41 件)						
	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	上半期
	4 件	0 件	1 件	9 件	6 件	3 件	23 件
	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	下半期
1 件	0 件	7 件	8 件	2 件	0 件	18 件	

③ 施設等の利用状況

<火葬場>

	火葬件数	市民以外	
		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%)

<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
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
2022 年度	4 件	35 件	77 件	224 件	215 件	555 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

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2022年度	2021年度
収入合計(A)		494,006	483,123
内訳	指定管理料	317,730	335,830
	使用料収入等	市へ納付	市へ納付
	実施事業収入	155,548	152,646
	精算額(修繕料、光熱水費、備品購入費)	20,488	△5,593
	その他収入	240	240
支出合計(B)		482,646	465,736
内訳	人件費	111,552	106,205
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む)	226,242	217,724
	負担金	184	66
	実施事業費(葬儀関連調達、公租公課、提案事業)	144,668	135,568
	その他支出	0	6,173
収支(A-B)		11,360	17,387

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目		2022年度	2021年度
使用料収入等	火葬料	62,511	58,179
	葬祭用具使用料	81,645	84,104
	証明手数料(火葬、分骨)	45	44
計		144,201	142,327

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・火葬部門では、火葬炉メーカーの強みを活かし多くの研修とOJTを通して業務員の知識とスキルの向上に取り組み、大型火葬の特殊運転を業務員だけで行えるようになった。
- ・提案事業では、式場照明LED化と葬祭業務支援システム導入を実施している。
- ・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している。
- ・市営葬儀受付常務の円滑化と利便性の向上を図るため、打合せの際にタブレット端末を活用する葬祭業務支援システムを完成させ、令和5年度に運用開始予定である。

4 所管課総合評価

- ・顧客満足度では、利用者アンケートの結果より、総合的な満足度は概ね良好な結果が得られており、当斎場の利用件数は増加傾向にある。
- ・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。
- ・火葬場では、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。
- ・施設等の維持管理では、当斎場を熟知する常駐警備員や常駐設備員が平常との微小な変異を捉え、定期点検も併せて予防保全に努めている。また、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、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。
- ・本社公務部や支店技術部が協力し、多くの研修とOJTを通して業務員の知識やスキルの向上に努めている。また、火葬炉メーカーのノウハウを活かして修繕評価検証会議を開催するなど、点検・修繕内容の確認や修繕計画内容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。
- ・環境への負荷軽減の取組として、令和3年度から令和4年度までの2か年において、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。
- ・事業収支では、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。

以上のことから、職員に対する各種研修を定期的を実施しており、常に利用者サービスを心掛けた運営をしている。また、業務従事者等の配置や機械設備等の点検業務が適正に行われ、必要な施設修繕や清掃等も行き届いて良好に管理されており、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認められる。

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。