

## あかし斎場旅立ちの丘の管理運営状況報告(2024 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	2024 年度 回答率 90%(688 件回答/761 件利用)						2023 年度 回答率 88%(637 件回答/722 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	543 件 78.9%	136 件 19.8%	7 件 1.0%	1 件 0.1%	0 件 0%	1 件 0.2%	487 件 76.5%	130 件 20.4%	16 件 2.5%	1 件 0.2%	0 件 0%	3 件 0.4%
式場	509 件 74.0%	163 件 23.7%	13 件 1.9%	0 件 0%	0 件 0%	3 件 0.4%	444 件 69.7%	170 件 26.7%	15 件 2.4%	0 件 0%	0 件 0%	8 件 1.2%
料金	127 件 18.5%	280 件 40.7%	254 件 36.9%	11 件 1.6%	4 件 0.6%	12 件 1.7%	107 件 16.8%	247 件 38.8%	257 件 40.3%	6 件 1.0%	2 件 0.3%	18 件 2.8%

##### <火葬場>

質問事項		2024 年度 回答率 22%(859 件回答/3857 件利用)				2023 年度 回答率 24%(408 件回答/1710 件利用)			
		満足	普通	不満	無回答	満足	普通	不満	無回答
職員対応	告別	718 件 84.0%	98 件 11.0%	2 件 0.2%	41 件 4.8%	343 件 84.1%	48 件 11.8%	1 件 0.2%	16 件 3.9%
	収骨	759 件 88.4%	89 件 10.4%	3 件 0.3%	8 件 0.9%	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)	732 件 85.0%	122 件 14.0%	0 件 0%	5 件 1.0%	342 件 83.8%	64 件 15.7%	2 件 0.5%	0 件 0%
	清潔さ (清掃の状況)	768 件 89%	86 件 10.0%	0 件 0%	5 件 1.0%	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

- ・1 階正面入口からの誘導表示がわかりにくいとのことのご意見を受けて、目に留まる箇所に館内見取り図を設置している。
- ・申込や相談をする際に服装の違いもあり、葬儀の方と申し込みの方の顔が合うのは気まずいとのことご意見を受け、パーテーションを設置しプライバシーが守られるだけでなく、周囲の目を気にせずに集中できる環境を整えている。
- ・タオル、歯磨きセットの備え付けの要望について、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。
- ・火葬場待合室の寒さ対策では、利用者の意見を受け、新たにファンヒーターを設置し快適に過ごしていただけるよう努めている。
- ・上記以外の業務や職員に対する要望等は、職員全員に周知しサービスの質が異なることがないよう研修を行うなど再発防止に取り組みながら、ご遺族に合わせた臨機応変な接遇に努めている。また、老朽化が進む施設や設備に関する要望等についても随時修繕等を行い、施設の維持、利便性の向上に努めている。
- ・関連事業者に対する要望等は、事業者と情報を共有しサービス向上に努めるほか、必要に応じて厳重注意を行うなど再発防止に努めている。

## (2) 事業達成度

### ① 事業・業務の実施状況

運営業務	○ 開場日		
		開場日	休場日
	火葬場	307 日	元日、1 月 2 日、友引日
	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		
維持管理業務	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	
	保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	
	修 繕	<b>【火葬炉修繕】</b> 12 件 修繕費 87,619,400 円(中長期保全計画に基づき実施) <b>【その他修繕】</b> 28 件 修繕費 4,259,090 円(市との事前協議に基づき実施)	
警 備	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	<p>◎ 火葬棟利用者アンケートの開始</p> <p>回答いただいた 859 件のご意見を基に具体的に運用に反映するとともに、職員のサービスや施設の利便性の向上を図った。</p> <p>◎ 副葬品管理表の作成</p> <p>日々の副葬品の状況を把握し、注意事項があればその都度、業者や利用者にお伝えし対応した。</p> <p>◎ 省エネ分析(火葬炉運転の適性化)</p> <p>実際に火葬の状況を確認しながら、火葬炉運転プログラム改修に合わせた設定値を調整し、火葬 1 件あたりの平均燃料使用量を削減した。</p> <p>( 令和 5 年度:53.6 m<sup>3</sup> ⇒ 令和 6 年度:52.4 m<sup>3</sup> )</p> <p>◎ 火葬炉設備の維持管理</p> <p>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</p>										
葬祭式場	<p>◎ 葬祭支援システムの改修</p> <p>新料金体制に向けたシステムの改修を行い、新料金移行できるよう取り組んだ。</p> <p>◎ モニターの改修</p> <p>施設入口の案内表示モニター、式場前の表示モニターの機能を拡張させて改修を行った。また、取り替えたモニターはロビーのデジタルサイネージとして再利用し、情報発信できる環境を整備した。</p> <p>◎ホスピタリティ研修</p> <p>あかし出前講座(手話入門)を利用し、職員のほか司会・献茶の方も受講した。</p> <p>◎葬祭ディレクターの資格取得</p> <p>技能の向上、信頼性の向上、葬儀の多様化にも対応するため、新たに職員 1 名が 1 級葬祭ディレクターの資格を取得し 2 名の配置となった。</p> <p>◎ 終活セミナー・遺影写真撮影会の実施</p> <p>開催日:11 月 17 日 / 参加人数:47 名(定員 50 名) ※当日欠席 3 名</p> <p>&lt;利用者アンケート調査の結果&gt; 回答率 96%(43 件回答/47 件利用)</p> <table><tr><td>とても良かった</td><td>良かった</td><td>あまり良くなかった</td><td>良くなかった</td><td>無回答</td></tr><tr><td>20 件 46.5%</td><td>17 件 39.6%</td><td>0 件 0%</td><td>1 件 2.3%</td><td>5 件 11.6%</td></tr></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	20 件 46.5%	17 件 39.6%	0 件 0%	1 件 2.3%	5 件 11.6%
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							
20 件 46.5%	17 件 39.6%	0 件 0%	1 件 2.3%	5 件 11.6%							
管理事務所	<p>◎ 新紙幣への対応</p> <p>紙幣が新デザインに改刷するため、2種類の紙幣計算機の改修を行った。</p> <p>◎ 葬祭関連サービス料金等の見直し</p> <p>原材料費や人件費の高騰といった社会経済情勢を踏まえ、市・指定管理者・関連事業者と料金の見直しについて協議を重ね関係する条例や要綱等を改正し令和 7 年度 4 月 1 日より新たな料金にて運営することとなった。</p> <p>◎ 定例協議会の開催(毎月)</p> <p>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</p> <p>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 1 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）</p> <p>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%)
2024 年度	3,857 件	3,391 件 (88%)	466 件 (12%)

葬祭式場	利用件数					
		第 1 式場	第 1S 式場	第 2 式場	第 3 式場	第 4 式場
2020 年度	488 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	546 件	4 件	36 件	76 件	220 件	210 件
2023 年度	545 件	6 件	32 件	82 件	215 件	210 件
2024 年度	585 件	0 件	32 件	88 件	231 件	234 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
2024 年度	178 件	4 件

### (3) 事業収支

#### ① 収支状況

(単位：千円)

項 目		2024 年度	2023 年度
収入合計(A)		516,289	495,677
内訳	指定管理料	352,030	354,530
	使用料収入等	市へ納付	市へ納付
	実施事業収入	165,774	154,142
	精算額(修繕料、光熱水費、備品購入費)	△1,755	△13,235
	その他収入	240	240
支出合計(B)		504,120	481,505
内訳	人件費	111,432	110,106
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む) (事務費、物件費、一般管理費を含む)	235,609	226,337
	負担金	161	119
	実施事業費(葬儀関連調達、公租公課、提案事業)	156,918	144,943
	その他支出	0	0
収支(A-B)		12,169	14,172

#### ② 市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項 目		2024 年度	2023 年度
使用料収入等	火葬料	63,536	60,806
	葬祭用具使用料	82,538	82,271
	証明手数料(火葬、分骨)	45	34
計		146,119	143,111

### 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。
- ・夜間コールセンターの引継開始時間を変更し、女性でも働きやすい職場づくりを意識した労働環境の改善に努めている。
- ・前年度より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。
- ・衛生管理をしっかりと行い、安全に業務を遂行するため、葬祭職員のB型肝炎ウィルスワクチンの予防接種を毎年実施している。

#### 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、式場の利用者アンケートに加え、前年度後期より実施の火葬場利用者アンケートの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。

また、7月の新紙幣が発行に伴い対応を遅延なく行うため、紙幣計算機の改修を行ったほか、市営葬儀にかかる葬祭用具及び役務の一部料金の見直しでは、指定管理者の業務内容や運営状況を踏まえ、関連事業者との調整、料金改定日までの運営体制の整備や利用者への周知徹底に努めるなど、事業環境を取り巻く情勢の変化を適切に捉え、柔軟かつ機敏に対応できている。

施設の維持管理では、施設の老朽化が進んでいる中で、日常の監視、点検、整備を確実に実行し、不良箇所などの早期発見、早期修繕を実施することで、運営に支障をきたさないよう努め、利用者の快適性の維持を図っている。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。

収支状況については、物価が高騰する中、施設の管理運営において経費削減に努めており、全体としては概ね適正であると認められる。

以上のことから、あかし斎場旅立ちの丘の管理運営において、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。

令和6年度をもって第1期の指定期間が満了となるが、現指定管理者が第2期も指定されていることから、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の向上と適切かつ効率的な管理運営に努める。