

あかし斎場旅立ちの丘の管理運営状況報告(2025 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 2025 年 4 月 1 日～2030 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
管理事務所	富士建設工業(代表)	5 人	—
葬祭式場	〃	7 人	—
火葬場(火葬炉保守点検含む)	〃	6 人	—
施設維持管理(警備員含む)	日本管財	4 人	1 人
計		22 人	1 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	2025 年度 回答率 89%(670 件回答/756 件利用)						2024 年度 回答率 90%(688 件回答/761 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	536 件 80.0%	124 件 18.5%	8 件 1.2%	1 件 0.15%	0 件 0%	1 件 0.15%	543 件 78.9%	136 件 19.8%	7 件 1.0%	1 件 0.1%	0 件 0%	1 件 0.2%
式場	487 件 72.7%	163 件 24.3%	16 件 2.4 件	0 件 0%	0 件 0%	4 件 0.6%	509 件 74.0%	163 件 23.7%	13 件 1.9%	0 件 0%	0 件 0%	3 件 0.4%
料金	101 件 15.1%	300 件 44.8%	249 件 37.2%	8 件 1.2%	3 件 0.4%	9 件 1.3%	127 件 18.5%	280 件 40.7%	254 件 36.9%	11 件 1.6%	4 件 0.6%	12 件 1.7%

<火葬場>

質問事項		2025 年度 回答率 22%(794 件回答/3651 件利用)				2024 年度 回答率 22%(859 件回答/3857 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	673 件 84.8%	85 件 10.7%	5 件 0.6%	31 件 3.9%	718 件 84.0%	98 件 11.0%	2 件 0.2%	41 件 4.8%
	収骨	723 件 91.0%	58 件 7.3%	6 件 0.8%	7 件 0.9%	759 件 88.4%	89 件 10.4%	3 件 0.3%	8 件 0.9%
施設	快適さ (明るさ・空調)	679 件 85.5%	109 件 13.7%	3 件 0.4%	3 件 0.4%	732 件 85.0%	122 件 14.0%	0 件 0%	5 件 1.0%
	清潔さ (清掃の状況)	696 件 87.7%	94 件 11.8%	2 件 0.25%	2 件 0.25%	768 件 89%	86 件 10.0%	0 件 0%	5 件 1.0%

② 利用者からの主な要望とその対応等

- ・支払頻度が高いとのご意見を受けて、登録業者等に直接支払っていただく必要があることを丁寧に説明し納得していただけるよう努めた。
- ・接遇についての意見を受けて、関係者へ情報を共有し接遇について再確認するほか、職員においてはビデオ撮影で自身の接遇を見る研修を行いサービス向上を図った。
- ・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に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た。また、付帯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、利便性の向上を図った。
- ・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た。
- ・その他施設整備等に係る意見は、引き続き施設のあり方を検討し、多様なニーズに対応できる施設運営に努めた。

(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	301 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 20:00 までお客様対応 職員不在の夜間 20:00~翌 8:45 は、コールセンターで対応	
	保守点検	・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	【火葬炉修繕】11 件 修繕費 65,621,050 円(中長期保全計画に基づき実施) 【その他修繕】29 件 修繕費 3,136,889 円(市との事前協議に基づき実施)	
実施事業	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)	

火葬場	◎ 省エネ分析(火葬炉運転の適性化) 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の削減に努めた。 (令和 6 年度:52.4 m³ ⇒ 令和 7 年度:52.6 m³) ◎ 火葬棟利用者アンケートの実施 回答いただいた 794 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。 ◎ 副葬品管理表の作成 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。 ◎ 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	◎ デジタルサイネージの活用 5 月に「明石市公共施設アンケート」、7 月に「緊急通報相談ダイヤル開設のお知らせ」・「熱中症の注意喚起」、3 月「明石コミュニティ創造協会ブックスポットイベントのお知らせ」等を掲示し、市民への有益な情報発信に役立てた。 ◎ 図書コーナーの設置 利用者が待ち時間を快適に過ごしていただくため、式場棟(3か所)・火葬場棟(1か所)図書コーナー(ブックスポット)を設置した。 ◎ 視覚障がい者ガイドヘルパー研修の実施 市民サービスに役立てられるよう、目の不自由な方への接し方を学んだ。 ◎ 接遇向上の取組 接遇向上を図るため、業務のシミュレーションを動画で撮影し、自身の接遇を客観的に見る研修を取り入れた。 ◎ 終活セミナー・遺影写真撮影会の実施 開催日:11 月 13 日 / 参加人数:44 名(定員 50 名) ※当日欠席 6 名 ＜利用者アンケート調査の結果＞(29 件回答/39 件中) <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>17 件 43.6%</td><td>11 件 28.2%</td><td>1 件 2.6%</td><td>0 件 0%</td><td>10 件 25.6%</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	17 件 43.6%	11 件 28.2%	1 件 2.6%	0 件 0%	10 件 25.6%
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							
17 件 43.6%	11 件 28.2%	1 件 2.6%	0 件 0%	10 件 25.6%							

管理事務所	◎ 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。 ◎ 新パンフレットの作成・配布 料金ページを差込方式に変更する等工夫をして、新パンフレットを作成し、自治会便にて配布を行った。 ◎ 安否確認システムの導入 災害発生時に、登録している職員のアドレスへ安否確認メールが自動で送信され、それに返信するだけで安否状況の確認ができるシステムを導入し、定期的に訓練メールを実施した。
その他業務	◎ 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 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) 国家資格や民間資格を積極的に取得(火葬場管理者研修、公害防止管理者(大気 1 種)、1 級葬祭ディレクター、甲種防火管理者、火葬炉設備基礎内容研修)

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%)
2025 年度	3,651 件	3,207 件(88%)	444 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
2025 年度	567 件	9 件	32 件	74 件	224 件	228 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
2025 年度	189 件	0 件

(3) 事業収支

① 収支状況

(単位：千円)

項 目		2025 年度	2024 年度
収入合計(A)		492,068	516,289
内訳	指定管理料	330,128	352,030
	使用料収入等	市へ納付	市へ納付
	実施事業収入	166,049	165,774
	精算額(修繕料、光熱水費、備品購入費)	△4,257	△1,755
	その他収入	148	240
支出合計(B)		483,562	504,120
内訳	人件費	118,116	111,432
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む)	214,242	235,609
	負担金	118	161
	実施事業費(葬儀関連調達、公租公課、提案事業)	151,086	156,918
	その他支出	0	0
収支(A-B)		8,506	12,169

② 市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項 目		2025 年度	2024 年度
使用料収入等	火葬料	60,133	63,536
	葬祭用具使用料	81,464	82,538
	証明手数料(火葬、分骨)	35	45
計		141,632	146,119

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・ 第1期5年間の経験を活かし安定した運用を心がけ、年間を通して欠員を出すことなく人員配置

を行うことができおり、職員 1 名あたりの休暇取得数の向上や資格の取得や研修の充実にもつなげている。

- ・人材育成では、業務員の育成に加え、責任者クラスの育成も進めることができおり、葬祭業務責任者、火葬業務責任者を一新し、円滑に業務の移行を行うことができている。
- ・維持管理においては、施設が 15 年経過していることもあり、運用に必要な修繕や更新について市民に直結する修繕を優先して協議や提案をすることができている。

4 所管課総合評価

運営業務では、利用者の心情に配慮したきめ細やかな対応を心がけており、それらの積み重ねが利用者アンケートの高い総合満足度に繋がっていると考えられる。

また、独自事業として図書コーナー（絵本と本棚）を設置し、葬儀中に泣き出した赤ちゃんや飽きてしまったお子様が本と触れ合う場所を提供している。これにより、ロビーで子どもに読み聞かせしている親子の姿や、待ち時間に小学生から中学生くらいの子の読書する姿を見かけるようになった。

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。

火葬設備の故障等による不測の事態が発生した場合には、火葬業務に支障をきたさないよう迅速に対応するとともに、経費削減を含めた効率的な運営に努めている。

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、利用者の心情に配慮したきめ細やかな対応を心がけ、事業計画に沿った管理運営業務を安定して的確に遂行している。また、変化する事業環境を適切に捉え、柔軟かつ機敏に対応できおり、概ね良好な管理運営が行われていると評価する。

今後は、管理運営業務における改善点のみならず、成功事例も職員間で共有し生産性向上を図るとともに、必要に応じて市と指定管理者の協議を行い、引き続き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。