

## 2020年度 あかし斎場旅立ちの丘の管理運営状況について

2020年4月から指定管理者制度を導入した「あかし斎場旅立ちの丘」の管理運営状況を報告します。

### 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16人、正社員以外5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)	※4人	1人
葬祭式場	〃	※4人	—
管理事務所	〃	6人	—
施設維持管理(警備員含む)	日本管財	2人	4人
計		16人	5人

※2020年度は業務の指導監督を行うため、市職員(作業指導員)を火葬場に1人、斎場式場に1人常駐配置

### 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

2020年4月～2021年3月 回答率93%(597件回答/641件利用)

質問項目	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答
<b>職員対応</b>	65%	29%	4%	1%	—	1%
ご意見	・満足：144件(親切、丁寧、ありがとう、感謝など) ・不満：10件(案内間違い、笑い声、説明不足、対応不満など) ≪対処≫職員への注意喚起と接遇マニュアルを改定し再発の防止を図った。					

質問項目	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満	無回答
<b>式場</b>	59%	35%	4%	1%	—	1%
ご意見	・満足：8件(きれい、清潔感、明るい、火葬場が近くて便利など) ・不満：3件(和室内装の改善、エアコンが寒かった、自販機の充実) ≪対処≫葬儀関連事業者と協議しご利用者対応の注意事項の周知徹底を図った。					

質問項目	とても安い	安い	ふつう	不満	とても不満	無回答
<b>料金</b>	12%	41%	41%	2%	1%	3%
ご意見	・安い：1件 ・不満：4件(市内料金にしてほしい、希望する式場が取れなかったのが高くなったなど)					

## (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 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"> <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	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画的な修繕を実施し、突発的な緊急修繕はなし。</li> <li>【火葬炉修繕】10件_修繕費 57,193,400円（中長期保全計画に基づき実施）</li> <li>【その他修繕】18件_修繕費 2,560,924円（市との事前協議に基づき実施）</li> </ul>		
	清掃	日常清掃の実施_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"> <li>◎ <b>火葬場インターネット予約システムの導入</b> 火葬場の空き情報の照会・予約受付をインターネットで行える予約システムを導入し、市民の利便性向上やシステムによる一元管理で予約の重複防止、斎場職員の予約受付業務の効率化を図った。</li> <li>◎ <b>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</b> 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）を毎月開催し、火葬炉の状態を目視とデータで把握のうえメーカー独自の判断基準に基づき適正な維持管理を実施した。</li> </ul>		
	葬祭式場	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ <b>葬儀料金シミュレーター（簡易見積）機能を新設した専用ホームページを開設</b> リアルタイムに情報を発信するため専用ホームページを開設、同ホームページ内に市民から問合せの多い葬儀料金が簡易に確認できる葬儀料金シミュレーターを新設し、市民サービスの向上を図った。</li> <li>◎ <b>夜間（22:00～翌8:45）の受付対応にコールセンターを設置</b> 葬祭式場の利用者に24時間対応するためコールセンターを設置し、これまでの市営葬儀サービスの継承を図った。</li> </ul>		
	管理事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ <b>定例協議会の開催（毎月）</b> 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。</li> </ul>		

その他業務	◎ 職員研修__年16回実施 (火葬業務7回、個人情報保護3回、葬祭業務1回、接遇・クレーム1回、救急救命1回、ユニバーサルマナー1回、人権1回、外部研修1回) ◎ 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 ◎ 美化活動__年8回、地域貢献の取組で斎場敷地外の歩道や墓参道の清掃を実施
-------	---

## ② 新型コロナウイルス対応

### <火葬場> コロナ陽性者の火葬

受入件数	18件 (明石市民16件、市民以外2件)														
	<table border="1"> <tr> <th>R2/4月</th> <th>5月</th> <th>12月</th> <th>R3/1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> <tr> <td>1件</td> <td>1件</td> <td>1件</td> <td>9件</td> <td>4件</td> <td>2件</td> <td>18件</td> </tr> </table>	R2/4月	5月	12月	R3/1月	2月	3月	計	1件	1件	1件	9件	4件	2件	18件
R2/4月	5月	12月	R3/1月	2月	3月	計									
1件	1件	1件	9件	4件	2件	18件									
火葬受付	一般の火葬受付終了後に実施 (14件)、休場日(友引)に実施 (4件)														
お別れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>当初は防護服を着用していたが、件数を重ね安全が確認できたため12月以降はご遺族の心情に配慮し通常の制服で対応した。</li> </ul>														
感染防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>参列者は原則5名以内でお願いした。</li> <li>翌日の一般利用に備え火葬炉を固定し専用動線で対応、終了後直ちに消毒を実施</li> <li>1日に2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。</li> </ul>														
収骨	斎場職員が収骨してご遺族へ手渡した。														

### <葬祭式場>

利用者へ協力要請	<ul style="list-style-type: none"> <li>葬儀の打合せ人数は3名以内</li> <li>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</li> <li>仕出料理の提供は、大皿での提供を取り止めた。</li> </ul>						
清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>						
中止事業	感染拡大防止のため開催を中止 <table border="1"> <tr> <th>事業名</th> <th>目的</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>式場利用促進セミナー</li> <li>市営葬儀相談会、見学会</li> </ul> </td> <td>友引休場日を利用し、式場の利用方法や料金などの情報周知を図る。</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>遺影写真撮影会</li> </ul> </td> <td>友引休場日を利用し、遺影写真の撮影会を行う。</td> </tr> </table>	事業名	目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>式場利用促進セミナー</li> <li>市営葬儀相談会、見学会</li> </ul>	友引休場日を利用し、式場の利用方法や料金などの情報周知を図る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>遺影写真撮影会</li> </ul>	友引休場日を利用し、遺影写真の撮影会を行う。
事業名	目的						
<ul style="list-style-type: none"> <li>式場利用促進セミナー</li> <li>市営葬儀相談会、見学会</li> </ul>	友引休場日を利用し、式場の利用方法や料金などの情報周知を図る。						
<ul style="list-style-type: none"> <li>遺影写真撮影会</li> </ul>	友引休場日を利用し、遺影写真の撮影会を行う。						

## ③ 施設等の利用状況

### <火葬場>

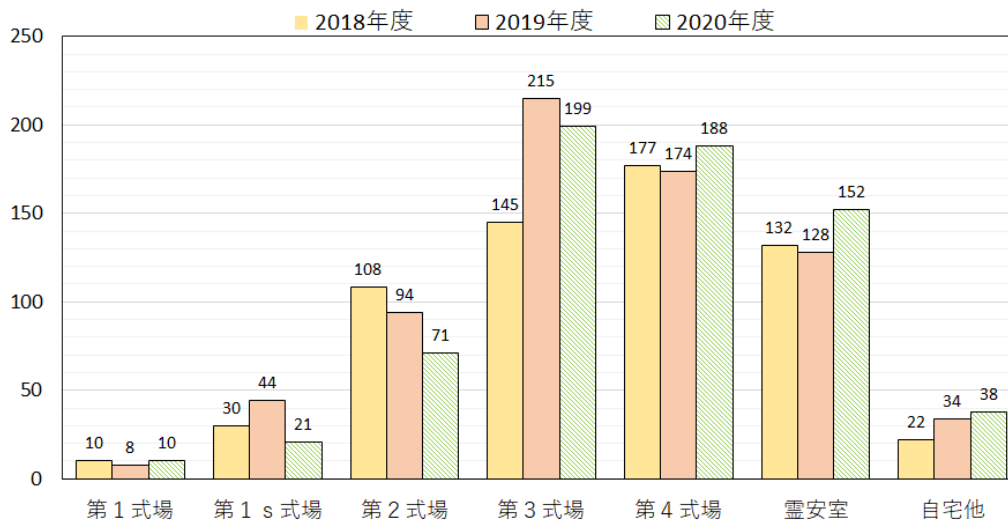
	2018年度 (直営時)	2019年度 (直営時)	2020年度
火葬件数	3,233件	3,249件	3,364件
うち市民	2,789件 (86%)	2,843件 (88%)	2,923件 (87%)
市民以外	444件 (14%)	406件 (12%)	441件 (13%)

<葬祭式場>

<式場以外>

	第1式場	第1S式場	第2式場	第3式場	第4式場	計	霊安室	自宅他
2018年度	10件	30件	108件	145件	177件	470件	132件	22件
2019年度	8件	44件	94件	215件	174件	535件	128件	34件
2020年度	10件	21件	71件	199件	188件	489件	152件	38件

葬祭式場利用状況



(3) 事業収支

① 収支状況

(単位：千円)

項目		2020年度
収入合計(A)		408,602
内訳	指定管理料	279,130
	使用料収入等※	市へ納付
	実施事業収入	138,382
	精算返戻金(修繕料、光熱水費、備品購入費)	△ 9,150
	その他収入	240
支出合計(B)		386,249
内訳	人件費	95,423
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む)	167,709
	負担金	48
	実施事業費	121,526
	その他支出	1,543
収支(A-B)		22,353

② 市へ納付された使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目		2020年度
使用料収入等※	火葬料	56,848
	葬祭用具使用料	73,073
	証明手数料(火葬、分骨)	34
計		129,955

### 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への対応

- ・ 指定管理者制度移行直後の令和2年4月に、初めての緊急事態宣言が発出され、感染防止情報が不足しているなかで、火葬炉メーカーとしての強みを生かし、感染が先行していた関東地域での経験やノウハウを参考に、同年4月からコロナ陽性者の火葬受入を行った。
- ・ 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。
- ・ 火葬に従事する職員は、原則火葬業務責任者が担当し、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。
- ・ 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、市との協議を踏まえ「あかし斎場用のコロナ感染症BCP」を指定管理者で作成し、適切に感染症対策を実施している。
- ・ 火葬場、葬祭式場共に、これまで職員の感染を出すことなく適切に感染症対策を実施した。

### 4 所管課総合評価

#### (1) 顧客満足度について

利用者アンケートにおける「職員対応」や「式場の維持管理状況」「料金」において、総合的な満足度は概ね良好な結果が得られている。

今後は、少数からいただいたご意見も踏まえて、より高い満足度を得られるよう業務マニュアルの改定、職員研修の実施、その他効果的な手法の導入を検討するなど、業務内容の平準化・効率化に向けた改善を求める。

#### (2) 事業達成度について

火葬場では、指定管理者の提案事業による「火葬場インターネット予約システム」が導入され、これまで夜間に火葬場の予約や空き状況が確認できないといった課題が解決され、市民サービスの向上と事務の効率化が図れている。

また、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。

葬祭式場では、専用ホームページの開設にあたり、市民から最も問い合わせの多い利用料金の簡易見積ができる機能をもつ「葬儀料金シミュレーター」を設け、市民サービスの向上が図れている。

式場利用については、新型コロナウイルス感染症の影響により参列者数が抑制されたこともあり、規模の大きな式場の利用件数が減少し、最も小さな第4式場の利用や霊安室からの直葬が増加した。式場全体の利用件数では、直営時に比べても一定数のご利用が確保できている。

個人情報の管理については、全職員に個人情報保護に関する誓約書の提出の義務付け、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、全職員に個人情報保護研修を実施するなど、死亡者にかかる情報を取り扱う施設の特異性を踏まえた個人情報の管理、守秘義務の徹底が図られている。

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11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修繕が着手されている。

### (3) 事業収支について

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、初めての管理運営施設であり改善すべき点はあるものの、指定管理者による管理運営は概ね適正に実施されている。

特に、指定管理者制度移行直後から新型コロナウイルス感染症対応が必要となったが、本社・大阪支店などからの職員応援体制がとられており、適正に運営体制の支援が実施されたこと。並びに、施設の特異性と公共性から、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。