

## 令和3年度 葬斎場の管理運営に対する評価について

担当部署 生活環境部市民生活課

## 1 指定管理者

(1) 指定管理者名	株式会社 東洋実業
(2) 指定期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日
(3) 業務の範囲	葬斎場の管理運営

## 2 利用者数等の状況

項目(利用人数、催し物参加者数、苦情件数、満足度等)	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
火葬件数	1,366件	1,351件	1,363件	1,448件	1,596件
待合室利用者数	20,896人	21,082人	18,649人	14,041人	15,851人
死体動物焼却頭数(収骨あり)	718頭	704頭	666頭	612頭	672頭
死体動物焼却頭数(収骨なし)	1,002頭	1,121頭	1,080頭	1,041頭	1,127頭

## 3 管理に係る業務の実施状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 施設等の維持・管理に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築物・設備等の日常点検、法定点検及び日常清掃、特別清掃、受水槽清掃、機械警備、庭園管理、駐車場等構内除雪業務を実施。施設の適切な維持管理に努めるとともに、施設利用者の安全確保に努めました。</li> <li>・修繕関係では市が実施した女子トイレの改修工事に合わせて、男子の和式トイレを洋式に改修しました。</li> </ul>
(2) 自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アルコール消毒液のスプレー容器を待合棟ホール2箇所(センサー式)と授乳室(プッシュ式)のほか、新たに収骨室1、2(プッシュ式)にも設置しました。</li> <li>・ロビー、待合室に加湿器を設置、湿度の維持に努めました。</li> <li>・冷暖房効率を高めるため、待合室にサーキュレーターを設置しました。</li> <li>・男女の洋式トイレとバリアフリートイレに便座除菌クリーナーのディスペンサーを設置しました。</li> <li>・高齢者等足の不自由な会葬者のために待合室の1人用の椅子を増やしました。</li> <li>・庭園に面したロビーに1人用の木製椅子5脚を設置。墓参の折にトイレ利用等で立ち寄る市民に好評です。</li> <li>・自動販売機コーナーを改装、授乳室を設置しました。</li> <li>・水槽でメダカの飼育を行いました。</li> </ul>
(3) 管理執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年12月男性職員の退職に伴い、火葬、収骨業務経験のあるパート職員を12月1日付で常勤に登用。令和4年1月には女性職員が病気療養のため休職したため、2月1日付で男性を新規採用し、常勤職員の6名体制を維持。除雪等の維持管理業務要員として男性1名を新たに雇用しました。</li> <li>・コロナ・ウイルス感染症予防のため、職員に検温とマスク着用を義務付けました。</li> <li>・日常清掃業務は4時間のパート職員3名を配置。友引を除く毎日、交代で2名が業務に従事、火葬件数が多い場合は勤務時間を延長して対応しました。</li> <li>・コロナウイルス感染症で亡くなった方の受け入れでは、ご遺族の検温を行い、マスク着用をお願いしました。</li> <li>・ペットの火葬需要に対応するため、12月～3月中旬の期間を除き、友引に職員1名を配置しました。</li> </ul>

担当課モニタリング結果	
評価	自主事業により利用者の利便性向上や癒しの空間を提供するなど、利用者サービスの向上が図られている。また、職員体制の充実を図り、より安定した管理運営を行っている点も評価している。
指摘事項	なし

## 4 施設の利用状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
施設等の利用許可(貸館)に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間の火葬日数は303日で、友引以外(303)の日すべてで火葬が行われました。1日あたりの平均火葬体数は5.3体。令和2年度(4.8体)に比べて0.5体の増加となりました。</li> <li>・使用料等の収入状況は、待合室426件、4,719,000円、13歳以上死体60件、1,440,000円、身体の一部4件、15,000円、胞衣、産わい物等665件、513,000円、死体動物1,161件、3,003,200円の総計2,316件、9,690,200円を納付しました。</li> <li>・待合室、死体動物の使用料収入が前年度対比10%以上増え、総額で12.8%、1,101,200円の増収となりました。</li> </ul>

担当課モニタリング結果	
評価	火葬件数の増により施設稼働率が上がっているが、職員体制の充実を図ることで適正な管理を行っている。使用料についても、火葬件数の増に伴い増加している。
指摘事項	なし

## 5 収支状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)	
	実績	計画
経費等の収支状況	①[収入]	①[収入]
	指定管理料 47,231,000 円	指定管理料 47,231,000 円
	自主事業収入 0 円	自主事業収入 0 円
	合計 47,231,000 円	合計 47,231,000 円
	②[支出]	②[支出]
	役務費 208,931 円	役務費 192,000 円
	賠償保険 357,850 円	賠償保険 360,000 円
	管理料・委託料 6,976,062 円	管理料・委託料 7,049,000 円
	法人管理費 2,249,000 円	法人管理費 2,249,000 円
合計 47,389,259 円	合計 47,231,000 円	

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	無し■ 有り□ 変更前 円 ⇒ 変更後 円 変更理由
評価	火葬件数の増加に伴い灯油使用料が6%弱増加しているが、灯油単価の高騰により、灯油代が51%増となっている。暖房への灯油使用料は10%ほど減少するなど、節減は図られている。
指摘事項	なし

## 6 その他

評価項目	執行状況(指定管理者記載)	
	実績	計画
(1) 来場者からの意見・要望等の対応	・待合棟ロビーの意見箱には収骨業務等で7件の投書が寄せられました。「若い男性の職員さんが親切、丁寧に骨を扱っていただき、心の傷が癒されました」、「火葬後のお骨をどのように管理するか悩んでいたところ、合同墓について親身に相談に乗っていただき、無事に納骨できました」等のご意見をいただき、職員の励みになりました。	
(2) 利用者サービス向上のための取り組み	・設置条例で午後4時までの開館時間を5時まで1時間延長、火葬件数の増加に対応しました。お盆期間中は午後6時まで開館し、墓参者の施設利用等サービス向上に取り組みました。 ・ロビー、待合室に加湿器を設置しました。 ・トイレに便座除菌クリーナーのディスペンサーを設置しました。 ・高齢者等足の不自由な会葬者のために待合室に配置している1人用椅子を増やしました。 ・自販機コーナーを改装、授乳室を設置しました。	
(3) その他特記事項	■新型コロナウイルス感染予防のため、以下の取り組みを実施しました。 ・待合棟ホール、収骨室、授乳室にアルコール消毒液のスプレー容器を設置しました。 ・バルブを回していたトイレ洗面化粧台の給水、給湯を自動水栓方式に改修、手を差し出すと水が出て、遠ざけると水が止まるようにしました。接触感染の心配が解消されました。 ・ウイルス感染のため亡くなられた方のご遺族には入館時の検温を行い、マスク着用を徹底しました。また、火葬、収骨業務に従事する職員は原則1名に限定。作業中は長袖ガウン、マスク、ゴーグル、手袋を着用、感染リスクの低減に努めました。	

担当課モニタリング結果	
評価	利用者サービスの向上が図られており、意見箱の投書も概ね良好である。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための消毒薬設置や注意喚起も適切に実施されている。
指摘事項	なし

## 7 昨年度の改善指摘事項の対応

改善指摘事項(何を、いつまでに)	担当・分担	対応状況(進捗、納期)
なし	・市 ・指定管理者	
	・市 ・指定管理者	