

令和 2 年度 豊中市立火葬場 事業報告書

豊中市長 長内 繁樹 様

所 在 地 三重県四日市市朝日町 1 番 4 号

名 称 とよなか斎苑管理グループ

代表者氏名 代表団体

イージス・グループ有限責任事業組合

職務執行者 斎藤 孝宏

豊中市立火葬場条例 第 1 4 条及び豊中市立火葬場の管理運営に関する基本協定書 第 2 5 条により、下記のとおり 報告します。

記

1. 管理運営施設
2. 実施期間
3. 管理運営業務の実施状況
4. 火葬場の利用状況
5. 使用料等の収入の状況
6. 管理運営業務に係る経費の収支状況
7. 安全管理対策の状況
8. 自主事業の実施状況

令和2年度 豊中市立火葬場 事業報告書

1. 管理運営施設

豊中市立火葬場

2. 実施期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日迄

3. 管理運営業務の実施状況

(1) 指定管理者としての運営体制

常に敬意の念を表して故人を迎えることの出来るよう従業員に教育を図りました。

- ① 全従業員が自らの業務に誇りを持ち、奉仕の精神で業務を行える管理運営を行います。
- ② 「作業」ではなく「サービスの提供」であることを強く意識した管理運営を行います。
- ③ 全ての業務・管理において「間違いなく」「無駄なく」「事故なく」行います。
- ④ 理想的な火葬場管理運営モデルの構築に努めます。

上記4項目を基本方針とし、常に「利用者の視点で管理運営を行うこと」で、「如何に利用者のニーズに応えた管理運営を行えるか」、「御遺族の心情に配慮した管理運営を行えるか」という事を念頭に置き、利用者のご意見やご要望などの「生の声」を取り入れることで業務水準の向上に取り組むとともに、苦情等を真摯に受け止め、改善を図りました。

(2) サービス水準

貴市と令和 2 年 3 月に締結した豊中市立火葬場管理運営業務サービス水準に関する合意書 (SLA) に基づき、最高評価サービス水準をめざし、管理運営を行いました。

サービス分類	サービスレベル 評価項目	確保すべき サービスレベル	最高評価 サービスレベ ル	実績
サービス 水準・ 施設効用の 発揮	施設稼働率	71%	80%	確保すべき水準 「77.3%」
	環境測定	全ての項目で 環境保全 基準値以内	—	確保すべき水準 「全ての項目で 環境保全 基準値以内」
利用者 満足度	アンケート 実施回数	1 回以上/年	2 回以上/年	最高評価水準 「通年実施」
	アンケート数	100 件以上/年	300 件以上/年	最高評価水準 「3,072 件/年」
	アンケート 総合満足度	80%	95%	最高評価水準 「98.5%」
	アンケート 接遇満足度	80%	95%	最高評価水準 「100.0%」
	苦情件数	3 件/月	0 件/月	最高評価水準 「0.08 件/月」 4/15 黒煙発生事案
安心・安全	防災訓練の実施回数	1 回以上/年	2 回以上/年	最高評価水準 「3 回/年」
	施設内の 巡視点検	3 回以上/日	4 回以上/日	確保すべき水準 「3 回/日」
モニタリング	モニタリング事項のうち 指定する事項 1.施設・設備維持管理 2.情報セキュリティ体制	「改善を要する」が ないこと	「優れている」	—
	モニタリング事項の 確認結果	「問題がない」以上	「優れている」	—
年度評価	評価項目の大項目	「改善を要する」が ないこと	—	—
	全体の評価結果	「問題がない」以上	「優れている」	—

(3) 施設内管理体制（令和3年3月31日現在）

役職名	保有資格等	常勤 非常勤
責任者	甲種防火管理者 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬主任者	火葬技術管理士1級 危険物取扱者乙種第4類 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	火葬技術管理士1級 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	甲種防火管理者 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤
火葬業務員	甲種防火管理者 特別管理産業廃棄物管理責任者 火葬技術管理士1級 普通救命講習Ⅰ修了 2級3級ユニバーサルマナー講習修了 エネルギー管理講習修了 上級個人情報保護士	常勤
火葬業務員	火葬技術管理士1級 普通救命講習Ⅰ修了	常勤
事務員	普通救命講習Ⅰ修了	常勤

上記人員配置を行い、安全な業務遂行と良好なサービスを提供できる体制を整えました。

また、火葬業務員が事務業務を兼務することで状況に合わせて各部門に適正人員数を配置
できることに加え、部門間での情報共有の円滑化、全体的なサービス水準の向上に繋げること
ができました。

本部責任者が現場全体の管理を行っているうえで、管理責任者は各部門業務にも従事し、
各業務の水準点検を日々行い、要望やご意見を即時反映し、サービス向上をし続ける体制で実
施致しました。

(4) 研修実績

各種研修は研修計画に基づき実施いたしました。研修項目は下表のとおりです。

実施月日	研修名	参加率
4月19日	火葬技術向上研修	100%
4月25日	意識向上研修	100%
6月27日	安全意識向上研修	90%
6月27日	接遇向上研修・ユニバーサルマナー研修	90%
7月14日	防災訓練	100%
7月16日	火葬炉メンテナンス研修	100%
8月1日	熱中症対応について	100%
8月4日	各種法令研修	100%
8月10日	コンプライアンス研修	100%
9月13日	省エネ・環境配慮研修	100%
11月2日	個人情報保護研修	100%
11月22日	安全意識向上研修	100%
12月8日	人権研修	100%
12月15日	防災訓練	100%
3月9・15日	防災訓練	100%

新規雇用者研修の現地研修は当社規程による試用期間（最大3ヶ月間）を利用して事務業務研修、炉前業務研修、火葬炉運転業務研修を実施し、管理責任者立ち合いによる内部試験に合格した後に実業務に従事させました。

座学研修に加え、服装管理や様々なマナー関連、その他トラブル・クレーム事案の対応等に関しては日々の朝礼、個別面談、各種ミーティングを通じて指導いたしました。

8月には近年の猛暑に伴い、熱中症対策として熱中症応急処置キットを常備し、利用方法と合わせて熱中症予防対策に関する知識、発症後の応急処置に関する知識に関する職員研修を実施しました。

また、コロナウィルス感染症対策および、感染症死亡者の火葬対応については随時、朝終礼で対応の徹底をはかりました。

(5) 火葬炉設備等維持管理業務

火葬炉設備運転管理業務では、故人の尊厳をお守りすることを第一とした丁寧な火葬を心掛けるとともに、可視煙及びダイオキシン類等の発生防止を考慮し、環境に配慮した火葬に努めました。

日常点検/保守業務は、火葬炉維持管理マニュアルに基づき行い、不具合の早期発見、早期修繕を心掛け、修繕を実施し、適正な管理に努めました。

(6) サービス向上

利用者からの苦情、意見、要望を頂けるよう、待合室にアンケートボックスを設置しました。また、広くご意見を集めるため、告別終了時に利用者に直接アンケート用紙を手渡しし、回収率を高めました。利用者アンケートとは別に全職員に利用者や葬祭業者からのご意見/要望/苦情などを頂いた際の記録メモ（要望メモ）を携帯させ、日常対話の中での何気ない一言や生の声の把握に務めました。『要望メモ』は管理責任者が毎日確認し、『要望記録帳』にとりまとめ、職員回覧で共有しました。

利用者から頂いた苦情、意見、要望等は毎月1回開催している月例報告会において貴市に報告し、対応が適切であったかを協議、確認いたしました。大きな事故・苦情・トラブルの無い管理運営ができており、頂いたご意見を反させることでサービス向上に努めることができました。

令和 2年度 利用者アンケート調査結果				
実施期間	令和2年4月13日 ～ 令和3年3月31日			
設置場所	受入時にアンケート用紙を手渡し、収骨時に回収			
総回答数	3,072 件			
1 職員の身だしなみ、説明、対応などはいかがでしたか？				
非常によかった	1,788	58.3%	100.0%	
よかった	1,281	41.7%		
気になるところがある	0	0.0%	0.0%	
2 入場時のお迎え方法や礼儀、接遇はいかがでしたか？				
非常によかった	1,822	59.4%	100.0%	
よかった	1,246	40.6%		
気になるところがある	1	0.0%	0.0%	
3 施設を利用して、利便性などはいかがでしたか？				
非常によかった	1,525	49.7%	98.5%	
よかった	1,499	48.8%		
気になるところがある	47	1.5%	1.5%	

12月には葬祭業者を対象にアンケートを実施し、御遺族からは得られないニーズの抽出、各葬祭ホールとの連絡方法など、施設内以外でのご意見/要望の抽出に繋げました。このアンケート結果についても貴市に報告し対応を協議いたしました。

また、火葬場専用ホームページを作成開設し、市民ならびに利用者が必要な情報を正確に発信することに努めました。ホームページ内にも「問い合わせフォーム」を設置して、いただいた質問や要望などには随時対応いたしました。

(7) 建築設備保守管理業務、清掃及び衛生管理業務

各種保守点検、定期作業等は仕様書に基づき実施しました。

実施月は事業計画書の計画に基づき実施し、適正な管理に努めました。

【令和2年度実施表】

業務名	項目	仕様	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
清掃業務	定期	年3回			28					26				28
	換気扇	年2回			28					26				
空調設備等保守点検業務		年1回												17
除草・植栽剪定業務	除草	年2回				24		12				16		
	植栽	年1回				24							1,2	
火葬残骨灰処理業務		年6回			24	31	26		22		24	26		17
機械警備業務		常時	通年											
火葬簿デジタル化業務		年1回	火葬簿訂正処理完了後実施											
自家用電気工作物保守	月次	隔月	1		18		5		2		2		2	
	年次	年1回							2					
消防設備機器保守点検		年2回						30						22
排ガス測定		年1回							23					

(8) 個人情報保護の取組

- ・個人情報を適切に保護することを事業活動の基本であるとともに、社会的責務であると認識し、「個人情報保護に関する法律」、「豊中市個人情報保護条例」、その他関係諸法令を遵守いたしました。
- ・新規採用者は入社時に「情報漏洩に関する誓約書」の提出を義務付け、異動配置者及び新規雇用者には「個人情報保護マニュアル」を用いた「個人情報保護研修」を受講させました。
- ・保護対策及び留意事項は「個人情報保護マニュアル」に明確に定め、確実な保護を行いました。

4. 火葬場の利用状況

火葬件数の実績は下記のとおりです。

月	大人					小人					死産児			合計
	市内			市外	小計	市内			市外	小計	市内	市外	小計	
	一般	保護	計			一般	保護	計						
4月	267	33	300	28	328	0	0	0	0	0	2	1	3	331
5月	280	14	294	20	314	1	0	1	0	1	3	1	4	319
6月	243	20	263	16	279	1	0	1	0	1	5	1	6	286
7月	250	22	272	24	296	0	0	0	0	0	5	0	5	301
8月	274	19	293	15	308	0	0	0	0	0	7	0	7	315
9月	252	20	272	10	282	1	0	1	0	1	1	0	1	284
10月	259	33	292	11	303	1	0	1	0	1	2	0	2	306
11月	298	17	315	21	336	0	0	0	0	0	2	0	2	338
12月	347	14	361	22	383	0	0	0	0	0	4	0	4	387
1月	344	19	363	21	384	0	0	0	1	1	0	0	0	385
2月	292	25	317	20	337	0	0	0	0	0	2	1	3	340
3月	292	30	322	20	342	1	0	1	0	1	5	0	5	348
合計	3,398	266	3,664	228	3,892	5	0	5	1	6	38	4	42	3,940

死獣火葬件数の実績は下記のとおりです。

月	死 獣													
	無 料							無料計	有料 ￥1200				有料計	手数料
	猫	犬	鳥	タヌキ	キツネ	あなぐま	他		猫	犬	鳥	他		
4	62	0	26	0	0	0	11	99	52	28	4	15	99	118,800
5	68	1	55	0	0	0	9	133	46	38	0	14	98	117,600
6	86	0	66	0	0	0	21	173	46	38	4	18	106	127,200
7	80	1	53	1	0	0	15	150	49	34	4	5	92	110,400
8	50	1	43	1	0	0	17	112	53	40	2	22	117	140,400
9	49	0	30	1	0	0	13	93	57	38	4	13	112	134,400
10	55	0	46	2	0	0	12	115	44	43	4	16	107	128,400
11	48	0	27	1	0	0	12	88	57	35	1	13	106	127,200
12	49	0	39	0	1	0	13	102	52	41	1	24	118	141,600
1	42	0	26	3	0	0	3	74	45	34	4	10	93	111,600
2	38	0	25	1	0	0	7	71	50	35	6	15	106	127,200
3	56	1	32	0	0	0	5	94	53	37	4	13	107	128,400
計	683	4	468	10	1	0	138	1,304	604	441	38	178	1,261	1,513,200

胞衣・その他火葬件数の実績は下記のとおりです。

月	胞衣・その他			
	胞衣件数 ¥ 600	手数料	その他件数 ¥ 500	手数料
4	48	28,800	0	0
5	70	42,000	1	500
6	78	46,800	0	0
7	84	50,400	0	0
8	68	40,800	0	0
9	51	30,600	0	0
10	88	52,800	0	0
11	71	42,600	1	500
12	77	46,200	1	500
1	51	30,600	1	500
2	72	43,200	0	0
3	90	54,000	0	0
計	848	508,800	4	2,000

施設利用件数の実績は下記のとおりです。

月	霊安室		
	市民	市外	計
4月	3	0	3
5月	9	0	9
6月	2	0	2
7月	6	0	6
8月	5	0	5
9月	10	0	10
10月	9	0	9
11月	6	0	6
12月	10	0	10
1月	9	0	9
2月	10	0	10
3月	6	0	6
合計	85	0	85

棺受入、収骨業務では、安全性・確実性を最優先とした指導をし、そのうえで丁寧かつスムーズな業務遂行に努めました。炉前ホールですべての儀式を行う施設構造を考慮し、すべての御遺族への平等利用を確保できるよう努め、満足して頂けるように努めました。

当該施設を利用される葬祭業者とは窓口、電話等にて火葬業務上必要な情報等を事前に頂くよう協力を求める他、利用者（御遺族、会葬者）からのイレギュラーな要望等に対して、公、民の両面から調整を図ることで解決策を見いだせるよう連携を図りました。

5. 使用料等の収入の状況

火葬場使用料の状況は別紙①「令和2年度 収納年計表」で報告いたします。

6. 管理運営業務に係る経費の収支状況

管理に要する経費は別紙②「令和2年度 収支状況報告書」で報告いたします。

7. 安全管理対策の状況

（1）保安警備業務

日常安全管理マニュアルに基づき、月1回の安全点検を実施し、適正な管理に努めました。また、危機管理マニュアルに基づき非常時の体制/対応を定め、職員研修を行いました。

（2）防災の対策

年3回（実施：7月、12月、3月）、防災訓練を実施しました。

（3）その他特記事項

コロナウイルス感染症対策および、感染症死亡者の火葬対応については貴市に対して弊グループ全体の対応ノウハウや他の自治体の実例等の情報を提供し、月例報告会の場を中心に必要あるごとに協議を重ね、柔軟に対応しました。

8. 自主事業の実施状況

- ・利用者への利便性向上のため、待合室にフリーWi-Fi 設備を設置しました。
- ・火葬場専用ホームページを作成開設し、市民ならびに利用者が必要な情報を正確に発信することに努めました。
- ・駐車場周りを中心に花壇（プランター）を設置しました。

別紙①

令和2 年度 収納年計表

領収月	大人			小人			死胎児		雪安室		使用料	領収書 番号	死胎児 領収 番号	死獣持ち込み			胞衣等			領収書 番号	火葬証明		領収書 番号	計
	市民	市外	保護	市民	市外	保護	市民	市外	市民	市外				体数	手数料	領収書 番号	胞衣	その他	手数料	領収書 番号	枚数	手数料	領収書 番号	
	¥10,000	¥40,000	¥5,000	¥8,000	¥32,000	¥4,000	¥2,000	¥8,000	¥600	¥2,400				¥1,200			¥600	¥500			¥450			
4	267	28	33	0	0	0	2	1	3	0	3,968,800	1～328	1～3	45	54,000	1～42	0	0	0		21	9,450	1～18	4,032,250
5	280	20	14	1	0	0	3	1	9	0	3,697,400	329～645	4～7	43	51,600	43～85	0	0	0		22	9,900	19～39	3,758,900
6	243	16	20	1	0	0	5	1	2	0	3,197,200	646～925	8～13	47	56,400	86～131	0	0	0		16	7,200	40～55	3,260,800
7	250	24	22	0	0	0	5	0	6	0	3,583,600	926～1222	14～18	46	55,200	132～175	0	0	0		32	14,400	56～83	3,653,200
8	274	15	19	0	0	0	7	0	5	0	3,452,000	1223～1530	19～25	45	54,000	176～216	0	0	0		30	13,500	84～110	3,519,500
9	252	10	20	1	0	0	1	0	10	0	3,036,000	1531～1813	26	51	61,200	217～263	0	0	0		23	10,350	111～138	3,107,550
10	259	11	33	1	0	0	2	0	9	0	3,212,400	1814～2117	27～28	45	54,000	264～304	0	0	0		25	11,250	131～157	3,277,650
11	298	21	17	0	0	0	2	0	6	0	3,912,600	2118～2453	29～30	43	51,600	305～346	0	0	0		39	17,550	158～191	3,981,750
12	347	22	14	0	0	0	4	0	10	0	4,434,000	2454～2836	31～34	55	66,000	347～401	0	0	0		36	16,200	192～222	4,516,200
1	344	21	19	0	1	0	0	0	9	0	4,412,400	2837～3221		41	49,200	402～441	0	1	500	1	36	16,200	223～255	4,478,300
2	292	20	25	0	0	0	2	1	10	0	3,863,000	3222～3558	35～37	46	55,200	442～485	0	0	0		28	12,600	256～282	3,930,800
3	292	20	30	1	0	0	5	0	6	0	3,891,600	3559～3901	38～42	43	51,600	486～528	0	0	0		31	13,950	283～312	3,957,150
合計	3,398	228	266	5	1	0	38	4	85	0	44,661,000			550	660,000		0	1	500		339	152,550		45,474,050

収支状況報告書（令和2年度）

（単位：円）

区分	項目	金額	備考
	火葬場運営管理事業費	106,546,282	支出総額
	火葬場施設運営費	38,177,657	合計
	報酬	37,528,541	小計
	正規職員報酬	37,251,147	常勤職員人件費、法定福利費、通勤旅費
	非常勤職員報酬	0	非常勤職員人件費、法定福利費、通勤旅費
	福利厚生費	277,394	制服、健康診断、インフルエンザ予防接種
	需用費	649,116	小計
	印刷製本費	273,900	申請書・領収書等
	安全対策費	84,816	救急医療セット、熱中症対策用品、防塵マスク
	防災対策費	290,400	非常食100人×3日分
	火葬場施設管理費	68,368,625	合計
	需要費	21,754,106	小計
	消耗品費	781,057	施設消耗品
	燃料費	11,100	予備バーナー
	電気代	7,721,049	施設電気代
	ガス代	11,141,831	火葬燃料ガス代
	水道代	99,069	施設水道代
	修繕料	2,000,000	使用実績1,998,832円、返納額1,168円
	役務費	1,324,277	小計
	通信運搬費	684,564	電話代、郵便代、インターネット費用
	広告宣伝費	522,533	ホームページ作成費用 ※パンフレットはR年度計上予定
	保険料	117,180	個人情報漏洩保険、施設賠償責任保険
	火葬炉保全計画	36,049,552	小計
	修繕費等	36,049,552	別途見積額による
	委託料	4,897,673	小計
	予約システム	2,838,000	システム導入費、メンテナンス費用、オプション費
	定期清掃業務	190,500	3回/年（6月、11月、3月）
	空調設備等保守点検業務	145,000	空調機器・冷蔵庫 フロン排出制御法関連 1回/年
	除草、植栽剪定業務	382,180	除草作業：2回/年（8月・11月）約750㎡
		563,824	植木剪定：1回/年（8月）
	機械警備業務	132,000	毎日実施 防犯業務：17時45分～翌8時30分 火災監視業務：0時00分～24時00分
	自家用電気工作物保守管理業務	401,500	月次点検：1回/隔月 年次点検：1回/年
	消防設備機器点検業務	125,000	2回/年（9月・3月）
	公共ごみ処理委託料	65,670	1回/週
	残骨灰処理業務	53,999	6回/年
	火葬簿デジタル化事業	0	データ化費用 令和3年度に作業発生のため
	人権研修	0	コロナ禍のため講師を呼んでの研修は実施できず
	使用料及び賃借料	0	小計
	聴視料	0	テレビ設置なし
	リース料	0	複合機は購入
	その他	4,343,017	小計
	その他管理費	576,025	支払手数料、旅費交通費
	公課費	3,766,992	印紙代、未払消費税