

令和4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

イーゼス・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14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25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4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4年4月1日から令和5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%	最高評価水準 「85.9%」
	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 「3,086 件/年」
	アンケート 総合満足度	80%	95%	最高評価水準 「99.7%」
	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 件/月」苦情なし
安心・安全	防災訓練の実施回数	1 回以上/年	2 回以上/年	確保すべき水準 「1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5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 火葬技術管理士1級 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	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		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 1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 1級ユニバーサルマナー講習修了	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

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3日	人権研修	100%
4月18日	意識向上研修	100%
5月4日	感染症対応研修	100%
6月7・14日	熱中症対応研修	100%
6月20日	火葬技術向上研修	100%
7月9日	火葬炉メンテナンス研修	100%
7月24日	安全意識向上研修	100%
8月16日	防災訓練	100%
8月18日	各種法令研修	100%
9月23日	コンプライアンス研修・服務規律研修	100%
9月24日	個人情報保護研修	100%
10月6・10日	接遇向上研修・ユニバーサルマナー研修	100%
11月15日	省エネ・環境配慮研修	100%
12月6・7日	安全意識向上研修	100%
12月8日	人権研修(外部研修)	—
1月21-23日	接遇向上研修・ユニバーサルマナー研修	100%
2月16日	全国火葬情報交換会(外部研修)	—
3月17日	障がい者差別解消法研修(市主催)	—

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。

5月に実施した感染症対応研修ではコロナウィルス感染症対策の話題を中心に研修を行いました。感染症拡大防止対策および、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。

6月に実施した熱中症対応研修では設置済の熱中症応急処置キットの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。

12月には、とよなか人権文化まちづくり協会主催の人権研修に参加いたしました。

3月には、豊中市主催の障がい者差別解消法研修をオンライン受講いたしました。

(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。排ガス測定（環境測定）においても、全ての項目について基準値内を維持しております。

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、滞りなく火葬の履行ができるよう努めました。

火葬炉保全工事を予定どおり完了したことに加え、前年度より貴市に申し出ておりました火葬炉集塵機保温工事（緊急対応分）についても予定どおり完了いたしました。

(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努めました。『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、頂いたご意見を反映させることでサービス向上に努めることができました。（別紙①「利用者アンケート調査結果」参照）。アンケート内で頂いたご意見で「待合室の椅子を更新してほしい」とのご意見に対しては、金額の都合で2基のみの交換となりました。残りの椅子については次年度以降、順次更新してまいります。

12月には貴市の開催する規格葬儀取扱店組合懇談会に出席し、そこで頂いた要望にも貴市と相談の上、可能な限り迅速に対応いたしました。

また、火葬場専用ホームページを運用し、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4年度実施表】

業務名	項目	回数	予実	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	定期清掃	年3回	予実			○ 28					○ 22				○ 16
	換気扇清掃	年2回	予実			○ 28					○ 22				
空調設備等保守点検業務 (空調機器・保冷库 フロン法関連)		年1回	予実		○ 31										
除草・植栽剪定業務	除草	年2回	予実	○ 14.15.16						○ 5.6					
	植栽選定	年1回	予実	○ 14.15.16											○ 1, 2
火葬残骨灰処理業務		年6回	予実		○ 31		○ 29		○ 29		○ 30		○ 31		○ 31
機械警備業務		常時	予実	←											→
火葬簿デジタル化業務		年1回	予実		○ 6										
自家用電気工作物保守管理	月次点検	隔月	予実	○ 1		○ 1		○ 1		○ 4		○ 12		○ 3	
	年次点検	年1回	予実							○ 4					
消防設備機器保守点検		年2回	予実						○ 20						○ 14
排ガス測定		年1回	予実									○ 19	○ 9		
プリンター植替え	追加業務									5					
待合室のベンチ椅子の更新	追加業務														2

(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			一般	保護	計			
4月	303	22	325	22	347	0	0	0	0	0	5	1	6	0	6	353
5月	301	23	324	23	347	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3	350
6月	263	26	289	18	307	1	0	1	0	1	2	0	2	0	2	310
7月	246	23	269	25	294	1	0	1	0	1	4	0	4	0	4	299
8月	344	26	370	45	415	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3	418
9月	258	22	280	40	320	0	1	1	0	1	2	0	2	0	2	323
10月	272	18	290	38	328	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	330
11月	304	27	331	43	374	1	0	1	1	2	3	0	3	0	3	379
12月	351	31	382	42	424	1	0	1	0	1	4	0	4	0	4	429
1月	334	30	364	59	423	1	0	1	0	1	3	0	3	0	3	427
2月	302	22	324	46	370	0	0	0	0	0	2	0	2	1	3	373
3月	324	30	354	25	379	3	0	3	0	3	4	0	4	0	4	386
合計	3,602	300	3,902	426	4,328	9	1	10	1	11	36	1	37	1	38	4,377

死獣火葬件数の実績は下記のとおりです。

月	死 獣 件 数												
	無料							無料 合計	有料				有料 合計
	猫	犬	鳥	タヌキ	キツネ	あなぐま	他		猫	犬	鳥	他	
4	33	0	74	2	1	0	2	112	43	28	5	11	87
5	31	0	215	1	0	0	11	258	44	29	3	14	90
6	51	0	224	0	0	0	29	304	39	20	3	23	85
7	54	0	61	0	0	0	24	139	37	36	5	15	93
8	28	0	221	3	0	0	19	271	40	25	5	20	90
9	34	1	105	4	1	0	14	159	36	25	6	21	88
10	31	0	41	3	0	0	18	93	40	34	1	9	84
11	29	1	125	1	0	0	8	164	43	50	8	11	112
12	31	0	38	3	0	0	7	79	58	43	3	16	120
1	29	0	57	1	1	0	7	95	46	33	2	14	95
2	12	0	28	2	0	0	12	54	44	23	5	22	94
3	30	0	141	2	0	0	13	186	53	36	4	14	107
合計	393	2	1,330	22	3	0	164	1,914	523	382	50	190	1,145

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	その他
4	82	1
5	48	0
6	107	0
7	36	1
8	90	0
9	75	0
10	75	0
11	67	0
12	69	0
1	66	0
2	86	1
3	50	0
合計	851	3

施設利用件数の実績は下記のとおりです。

月	霊安室		
	市内	市外	小計
4月	8	0	8
5月	7	0	7
6月	6	0	6
7月	5	0	5
8月	8	1	9
9月	4	0	4
10月	9	0	9
11月	7	1	8
12月	9	0	9
1月	16	0	16
2月	5	0	5
3月	9	0	9
合計	93	2	95

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②「令和4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③「令和4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1回（実施：8月）、防災訓練を実施しました。

（3）その他特記事項

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

- ・令和2年度に開設した火葬場専用ホームページを活用し、市民ならびに利用者が必要な情報を正確に発信しました。またサイト内の問合せフォームから寄せられた問合せにも遅滞なく回答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、管理しました。
- ・利用者トイレのウォシュレット化およびトイレへの換気扇の設置を予定しておりましたが、工事費用の捻出に至らず、令和4年度実施を保留しました。

別紙①

令和４年度 利用者アンケート調査結果

実施期間	令和４年４月１日 ～ 令和５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	3,086 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	1,672 件	54.2%	100.0%
よかった	1,412 件	45.8%	
気になるところがある	0 件	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	1,697 件	55.0%	100.0%
よかった	1,386 件	45.0%	
気になるところがある	0 件	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	1,515 件	49.3%	99.2%
よかった	1,529 件	49.8%	
気になるところがある	26 件	0.8%	0.8%

別紙②

令和4年度（2022年度分） 収納年計表

領収月	大人			小人			死胎児			霊安室		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	保護	市民	市外				体数	手数料	領収書 番号	胞衣	その他	手数料		枚数	手数料		
	¥10,000	¥40,000	¥5,000	¥8,000	¥32,000	¥4,000	¥2,000	¥8,000	¥1,000	¥600	¥2,400				¥1,200			¥600	¥500			¥450			
4月	303	22	22	0	0	0	5	0	1	8	0	4,035,800	1～347	1～6	44	52,800	1～43	0	1	500	1	42	18,900	1～42	4,108,000
5月	301	23	23	0	0	0	3	0	0	7	0	4,055,200	348～694	7～9	41	49,200	44～82	0	0	0		39	17,550	43～78	4,121,950
6月	263	18	26	1	0	0	2	0	0	6	0	3,495,600	695～1002	10～11	42	50,400	83～123	0	0	0		32	14,400	79～108	3,560,400
7月	246	25	23	1	0	0	4	0	0	5	0	3,594,000	1003～1297	12～15	44	52,800	124～167	0	0	0		35	15,750	109～141	3,662,550
8月	344	45	26	0	0	0	3	0	0	8	1	5,383,200	1298～1712	16～18	49	58,800	168～215	0	0	0		34	15,300	142～174	5,457,300
9月	258	40	22	0	0	1	2	0	0	4	0	4,300,400	1713～2033	19～20	48	57,600	216～261	0	0	0		30	13,500	175～203	4,371,500
10月	272	38	18	1	0	0	1	0	0	9	0	4,345,400	2034～2362	21	39	46,800	262～300	0	0	0		46	20,700	204～244	4,412,900
11月	304	43	27	1	1	0	3	0	0	7	1	4,947,600	2363～2738	22～24	63	75,600	301～363	0	0	0		38	17,100	245～277	5,040,300
12月	351	42	31	1	0	0	4	0	0	9	0	5,366,400	2739～3163	25～28	68	81,600	364～430	0	0	0		32	14,400	278～309	5,462,400
1月	334	59	30	1	0	0	3	0	0	16	0	5,873,600	3164～3587	29～31	43	51,600	431～472	0	0	0		40	18,000	310～347	5,943,200
2月	302	46	22	0	0	0	2	1	0	5	0	4,985,000	3588～3957	32～34	48	57,600	473～519	0	0	0		32	14,400	348～378	5,057,000
3月	324	25	30	3	0	0	4	0	0	9	0	4,427,400	3958～4339	35～38	50	60,000	520～568	0	0	0		42	18,900	379～419	4,506,300
合計	3,602	426	300	9	1	1	36	1	1	93	2	54,809,600			579	694,800		0	1	500		442	198,900		55,703,800

収支状況報告書（令和4年度）

（単位：円）

区分	項目	予算	実績	備考
収入総額		149,539,022	157,548,546	
	指定管理料	149,539,022	149,539,022	
	光熱費高騰にかかる補填費用	0	8,009,524	

区分	項目	予算	実績	備考
支出総額（火葬場運営管理事業費）		149,539,022	163,949,368	支出総額
	火葬場施設運営費	37,615,321	34,825,931	合計
	報酬	37,461,035	34,642,951	小計
	正規職員報酬	31,669,372	34,500,742	責任者、副責任者、火葬業務員8名、法定福利費、通勤旅費
	非常勤職員報酬	5,395,263	0	セレモニースタッフ3名分、法定福利費、通勤旅費
	福利厚生費	396,400	142,209	制服、健康診断、インフルエンザ予防接種
	需用費	154,286	182,980	小計
	印刷製本費	111,019	125,400	申請書・領収書等
	安全対策費	43,267	57,580	感染症対策品、熱中症対策用品
	防災対策費	0	0	（令和2年度に設置済）
	火葬場施設管理費	111,923,701	129,123,437	合計
	需要費	24,137,500	39,383,611	小計
	消耗品費	244,444	523,255	施設消耗品
	燃料費	19,352	16,450	予備バーナー
	電気代	13,240,741	12,183,901	施設電気代
	ガス代	8,555,556	24,574,604	火葬燃料ガス代
	水道代	77,407	85,401	施設水道代
	修繕料	2,000,000	2,000,000	使用実績1,990,682円、返納額9,318円
	役務費	505,195	912,947	小計
	通信運搬費	366,015	647,266	電話代、郵便代、インターネット費用
	広告宣伝費	22,000	154,671	ホームページ維持管理費用
	保険料	117,180	111,010	個人情報漏洩保険、施設賠償責任保険
	火葬炉保全計画	41,054,904	41,054,904	小計
	修繕費等	41,054,904	41,054,904	別途見積額による
	火葬炉集塵機保温工事 緊急対応分	38,225,000	38,225,000	小計
	緊急工事	38,225,000	38,225,000	別途見積額による（1系統あたり7,645,000円）
	委託料	4,045,134	3,092,342	小計
	予約システム	1,465,200	858,000	システム維持管理費
	定期清掃業務	231,000	192,200	3回/年
	空調設備等 保守点検業務	165,000	165,000	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	396,000	396,000	除草作業：2回/年 約750㎡
		660,000	660,000	植木剪定：1回/年
	機械警備業務	132,000	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	418,000	418,000	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	132,000	132,000	2回/年
	公共ごみ処理委託料	48,889	79,200	1回/週
	残骨灰処理業務	55,000	54,000	6回/年
	火葬簿デジタル化事業	12,045	5,942	データバックアップ費用
	人権研修	330,000	0	コロナ禍のため講師を呼んでの研修は中止
	使用料及び賃借料	0	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	3,955,968	6,454,633	小計
	その他管理費	198,147	597,771	支払手数料、旅費交通費、他一般管理費
	公課費	3,757,821	5,856,862	未払消費税