

令和5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5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5年4月1日から令和6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 5 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 「90.4%」
	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 「3,176 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 接客満足度	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	最高評価水準 「2 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6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 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 (本部責任者)	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 危険物取扱者乙種第4類	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、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18日	意識向上研修	100%
4月25日	人権研修	100%
5月5・7日	安全意識向上研修	100%
6月6・7日	熱中症対応研修	100%
6月16日	人権研修(外部研修)	—
7月4日	火葬技術向上研修	100%
7月29日	火葬炉メンテナンス研修	100%
8月1日	防災訓練	100%
8月6・13日	省エネ・環境配慮研修	100%
9月12日	接遇向上研修・ユニバーサルマナー研修	100%
9月29日	人権研修(外部研修)	—
10月5日	個人情報保護研修	100%
10月19・20日	各種法令研修	100%
11月1・2日	コンプライアンス研修・服務規律研修	100%
11月28日	防災訓練	100%
12月11・12日	安全意識向上研修	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、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。

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。

6月、9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。

(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務めました。

火葬炉保全工事も予定どおり完了したことに加え、都度発生する火葬炉の障害についても、実火葬に影響させることなく修繕を完了しております。

(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）。昨年度からのアンケート内のご要望で「待合室の椅子を更新してほしい」とのご意見に対しては、ベンチ椅子を全数更新いたしました。テーブル等については次年度以降、統一したデザインの物へ順次更新してまいります。

12月に貴市にて開催した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。昨年度から引き続き頂いたご意見で、「冬場の駐車場が暗い」というご意見に対しては、駐車場内の外灯を2箇所更新しました。引き続き、様子をみながら、必要に応じて外灯の増設も検討してまいります。

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。

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	27	330	25	355	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3	358
5月	289	21	310	21	331	2	0	2	0	2	7	0	7	1	8	341
6月	271	28	299	16	315	1	0	1	0	1	6	0	6	0	6	322
7月	278	34	312	19	331	1	0	1	0	1	0	0	0	2	2	334
8月	332	29	361	26	387	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2	389
9月	332	38	370	19	389	1	0	1	0	1	2	0	2	0	2	392
10月	324	29	353	39	392	0	0	0	0	0	6	0	6	0	6	398
11月	327	31	358	35	393	1	0	1	0	1	6	0	6	0	6	400
12月	364	25	389	28	417	1	0	1	0	1	4	0	4	0	4	422
1月	375	25	400	25	425	0	0	0	0	0	3	0	3	1	4	429
2月	316	29	345	41	386	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	386
3月	368	29	397	33	430	2	0	2	0	2	3	0	3	0	3	435
合計	3,879	345	4,224	327	4,551	9	0	9	0	9	41	0	41	5	46	4,606

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	28	0	43	1	0	0	7	79	45	20	3	21	89	
5	45	0	167	2	0	0	11	225	38	22	1	20	81	
6	44	0	58	0	0	0	13	115	48	35	2	19	104	
7	38	0	136	6	0	0	17	197	45	20	3	21	89	
8	29	0	232	0	0	0	33	294	31	25	8	21	85	
9	32	0	132	0	0	0	15	179	37	25	2	19	83	
10	29	0	29	1	0	0	11	70	45	33	1	15	94	
11	31	0	133	1	0	0	7	172	44	37	6	23	110	
12	25	0	38	0	0	0	6	69	34	27	4	21	86	
1	37	0	126	1	1	0	3	168	47	42	4	19	112	
2	24	0	24	1	0	0	3	52	32	29	4	16	81	
3	28	3	120	0	0	0	4	155	55	29	9	23	116	
合計	390	3	1,238	13	1	0	130	1,775	501	344	47	238	1,130	

胞衣・その他火葬件数の実績は下記のとおりです。

月	胞衣・その他件数	
	胞衣	その他
4	73	0
5	93	0
6	77	0
7	90	0
8	69	1
9	87	0
10	95	1
11	74	1
12	68	0
1	75	0
2	47	0
3	70	0
合計	918	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	合計
4月	3	0	3
5月	9	0	9
6月	8	0	8
7月	10	0	10
8月	15	1	16
9月	11	0	11
10月	4	0	4
11月	16	0	16
12月	8	0	8
1月	9	1	10
2月	13	0	13
3月	16	0	16
合計	122	2	124

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5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5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2回（実施：8月、11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については令和5年5月8日の5類感染症以降までの間、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。また、感染症死亡者の火葬予約枠の確保についても柔軟に対応いたしました。

また、5類感染症以降後も令和5年8月31日付けまで感染症対策本部を設置し続け、全国での情報収集や配置職員の感染対策を継続しました。

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 Web サイトを活用し、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。

選定評価委員会による中間評価の際、ご要望のありました環境測定（排ガス測定）の結果も即時公開いたしました。

- ・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。来期も豊中市内のお花業者と提携し、専門的な意見を参考に季節の花々を設置し続けます。
- ・以前より改善すべき箇所として考えていた、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完了しました。

令和5年度 利用者アンケート調査結果

実施期間	令和2年4月1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	3176 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	1,824	57.4%	100.0%
よかった	1,351	42.6%	
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	1,858	58.6%	100.0%
よかった	1,315	41.4%	
気になるところがある	0	0.0%	0.0%

3 施設を利用されて、利便性などはいかがでしたか？

非常によかった	1,666	52.6%	99.0%
よかった	1,473	46.5%	
気になるところがある	31	1.0%	1.0%

令和5年度（2023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			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	領収書 番号	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	25	27	0	0	0	3	0	0	3	0	4,172,800	1~355	1~3	36	43,200	1~36	0	0	0	32	14,400	1~31	4,230,400	
5月	289	21	21	2	0	0	7	1	0	9	0	3,878,400	356~688	4~11	50	60,000	37~86	0	0	0	42	18,900	32~72	3,957,300	
6月	271	16	28	1	0	0	6	0	0	8	0	3,514,800	689~1004	12~17	55	66,000	87~139	0	0	0	34	15,300	73~105	3,596,100	
7月	278	19	34	1	0	0	0	2	0	10	0	3,740,000	1005~1336	18~19	48	57,600	140~187	0	0	0	27	12,150	106~132	3,809,750	
8月	332	26	29	0	0	0	1	1	0	15	1	4,526,400	1337~1723	20~21	41	49,200	188~228	0	0	0	32	14,400	133~162	4,590,000	
9月	332	19	38	1	0	0	2	0	0	11	0	4,288,600	1724~2113	22~23	42	50,400	229~270	0	0	0	26	11,700	163~188	4,350,700	
10月	324	39	29	0	0	0	6	0	0	4	0	4,959,400	2114~2505	24~29	47	56,400	271~317	0	0	0	42	18,900	189~228	5,034,700	
11月	327	35	31	1	0	0	6	0	0	16	0	4,854,600	2506~2899	30~35	58	69,600	318~375	0	0	0	32	14,400	229~258	4,938,600	
12月	364	28	25	1	0	0	4	0	0	8	0	4,905,800	2900~3317	36~39	47	56,400	376~422	0	0	0	35	15,750	259~293	4,977,950	
1月	375	25	25	0	0	0	3	1	0	9	1	4,896,800	3318~3742	40~43	60	72,000	423~482	0	0	0	35	15,750	294~324	4,984,550	
2月	316	41	29	0	0	0	0	0	0	13	0	4,952,800	3743~4128		51	61,200	483~533	0	0	0	35	15,750	325~359	5,029,750	
3月	368	33	29	2	0	0	3	0	0	16	0	5,176,600	4129~4560	44~46	59	70,800	534~591	0	0	0	44	19,800	360~401	5,267,200	
合計	3,879	327	345	9	0	0	41	5	0	122	2	53,867,000			594	712,800		0	0	0	416	187,200		54,767,000	

収支状況報告書（令和5年度）

（単位：円）

区分	項目	予算	実績	差額	備考
	収入総額	112,414,638	115,077,638	-2,663,000	
	指定管理料	112,414,638	112,414,638	0	
	光熱費高騰にかかる補填費用		2,663,000	-2,663,000	

区分	項目	予算	実績	実績	備考
	支出総額（火葬場運営管理事業費）	112,414,638	119,047,753	-6,633,115	支出総額
	火葬場施設運営費	37,977,135	38,949,745	-972,610	合計
	報酬	37,839,635	38,681,893	-842,258	小計
	正規職員報酬	32,297,972	38,317,025	-6,019,053	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	5,395,263	
	福利厚生費	146,400	364,868	-218,468	制服、健康診断、インフルエンザ予防接種
	需用費	137,500	267,852	-130,352	小計
	印刷製本費	111,019	233,750	-122,731	申請書・領収書等
	安全対策費	26,481	34,102	-7,621	感染症対策品、熱中症対策用品
	防災対策費	0	0	0	（令和2年度に設置済）
	火葬場施設管理費	74,437,503	80,098,008	-5,660,505	合計
	需要費	24,437,500	30,322,819	-5,885,319	小計
	消耗品費	244,444	489,118	-244,674	施設消耗品
	燃料費	19,352	19,166	186	予備バーナー
	電気代	13,240,741	10,714,522	2,526,219	施設電気代
	ガス代	8,855,556	17,021,690	-8,166,134	火葬燃料ガス代
	水道代	77,407	78,323	-916	施設水道代
	修繕料	2,000,000	2,000,000	0	使用実績1,997,619円、返納額2,381円
	役務費	505,195	1,200,598	-695,403	小計
	通信運搬費	366,015	664,817	-298,802	電話代、郵便代、インターネット費用
	広告宣伝費	22,000	399,861	-377,861	ホームページ維持管理費用
	保険料	117,180	135,920	-18,740	個人情報漏洩保険、施設賠償責任保険
	火葬炉保全計画	41,755,846	41,755,846	0	小計
	修繕費等	41,755,846	41,755,846	0	別途見積額による
	委託料	3,745,134	3,105,501	639,633	小計
	予約システム	1,465,200	858,000	607,200	システム維持管理費
	定期清掃業務	231,000	192,200	38,800	3回/年
	空調設備等 保守点検業務	165,000	165,000	0	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	0	除草作業：2回/年 約750㎡
		660,000	660,000	0	植木剪定：1回/年
	機械警備業務	132,000	132,000	0	毎日実施 防犯業務：17時45分～翌8時30分
	自家用電気工作物 保守管理業務	418,000	418,000	0	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	0	2回/年
	公共ごみ処理委託料	48,889	79,200	-30,311	1回/週
	残骨灰処理業務	55,000	53,999	1,001	6回/年
	火葬簿デジタル化事業	12,045	19,102	-7,057	データバックアップ費用
	人権研修	30,000	0	30,000	講師を呼んでの研修は実施せず
	使用料及び賃借料	0	0	0	小計
	聴視料	0	0	0	テレビ設置なし
	リース料	0	0	0	複合機は購入
	その他	3,993,828	3,713,244	280,584	小計
	その他管理費	198,147	493,454	-295,307	支払手数料、旅費交通費、他一般管理費
	公課費	3,795,681	3,219,790	575,891	未払消費税