

## 令和6年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

施設名	豊中市立火葬場	
所管部(局)課名	福祉部 地域共生課	問合せ 06-6858-2288・2289
指定管理者	とよなか斎苑管理グループ	問合せ 06-6871-4500
事業期間	令和6年4月1日 ~ 令和7年3月31日	
指定管理者の状況	代表団体: イー・ス・グループ有限責任事業組 1. 2006(平成18)年3月 2. 出資金 2550 万円 3. 1681 人(令和 7年3月31日現在) 4. 三重県四日市市朝日町1 番4 号サン・インターナショナルビル4F 5. 指定管理者の受託実績36施設、業務委託実績23施設 大阪市立北斎場/鶴見斎場/小林斎場/佃斎場 (H25~) 吹田市立やすらぎ苑(H30~) 泉南阪南共立火葬場(H31~) 東大阪市立額田斎場/岩田斎場/荒本斎場 (H30~)他	
1. 設立年 2. 基本財産(資本金) 3. 従業員数 4. 所在地 5. 関連施設・業務の管理実績について施設・業務名や実施年数		

## 1 事業達成度

	令和6年度	令和5年度
<b>【1】管理運営</b>		
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)	開場時間: 午前9時から午後5時15分まで 休場日: 1月1日	開場時間: 午前9時から午後5時15分まで 休場日: 1月1日
② 施設の維持管理業務	1. 火葬炉の修繕、消耗品等の交換 2. 施設および敷地内の修繕等環境維持管理 3. 空調設備等保守点検・清掃・除草植栽剪定・火葬残骨灰処理・機械警備・自家用電気工作物保守管理・消防設備機器保守点検	1. 火葬炉の修繕、消耗品等の交換 2. 施設および敷地内の修繕等環境維持管理 3. 空調設備等保守点検・清掃・除草植栽剪定・火葬残骨灰処理・機械警備・自家用電気工作物保守管理・消防設備機器保守点検
<b>【2】事業運営</b>		
① 事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>火葬に関する業務</li> <li>火葬場の使用承認</li> <li>火葬証明等の発行</li> <li>火葬場使用料、火葬証明書交付手数料の徴収に関する業務</li> <li>予約システムの設置と運営</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>火葬に関する業務</li> <li>火葬場の使用承認</li> <li>火葬証明等の発行</li> <li>火葬場使用料、火葬証明書交付手数料の徴収に関する業務</li> <li>予約システムの設置と運営</li> </ul>
② 実施状況	<p>年間火葬件数: 4,570件</p> <p>火葬場という厳粛な雰囲気を損なわないよう、迅速で丁寧かつ故人に礼をつくした業務を行った。利用者アンケートや葬儀業者との懇談会で頂いたご意見を真摯に受け止め、「駐車場の外灯の増設」や「WEBサイトでの案内地図の改善」などを迅速に実現した。利用者の「生の声」をサービス向上に繋げる仕組みが効果的に機能した。</p>	<p>年間火葬件数: 4,606件</p> <p>火葬場という厳粛な雰囲気を損なわないよう、迅速で丁寧かつ故人に礼をつくした業務を行った。感染症対策も市と連携をとり適切に対応した。適切な管理運営を行える人員配置を行った。責任者は各業務の水準点検を行い、サービス向上に努めた。ホームページ運営などにより、市民に対して施設利用の周知を図った。</p>
③ 事業目的の達成	<p>施設稼働率においては、確保すべきサービス水準をすることができた。(89.4%)</p> <p>火葬設備については老朽化が進む設備の中で、細やかに不具合に対応することで、実火葬に負の影響を与えることなく対応し、火葬炉の安定運営を維持することができた。</p> <p>自主事業では利用者へのサービス向上のため、待合室でのFree Wi-Fiの運用、火葬場ホームページを使っての情報発信に努めた。また、WEBアンケートを併用することで利用者のご意見やニーズを広く集めることができた。</p>	<p>施設稼働率においては、確保すべきサービス水準をすることができた。(90.4%)</p> <p>火葬設備については老朽化が進む設備の中で、細やかに不具合に対応することで、実火葬に負の影響を出すことなく、安定運営を維持することができた。</p> <p>自主事業では利用者へのサービス向上のため、待合室でのFree Wi-Fiの運用、火葬場ホームページを使っての情報発信に努めた。</p> <p>また、コロナ感染症の5類移行後も令和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。</p>
<b>【3】指定管理業務における収支状況</b>	単位: 千円	単位: 千円

(収入)	指定管理委託料: 143,631	指定管理委託料: 112,415 光熱費高騰にかかる補填費用: 2,663
(支出)	火葬場施設運営費: 41,179 火葬場施設管理費: 103,215 計144,394	火葬場施設運営費: 38,950 火葬場施設管理費: 80,098 計119,048

## 2 利用者満足度

	令和6年度	令和5年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数)  設問内容と回答 (満足度率)	令和6年4月1日から令和7年3月31日まで ご当家ごとに配布した。回答数: 2,991件 (内、WEBアンケート: 32件)  1.職員の身だしなみ、説明、対応などはいかがでしたか?満足度=100.0% 2.入場時のお迎え方法や礼儀、接遇はいかがでしたか?満足度=100.0% 3.施設を利用して、利便性などはいかがでしたか?満足度=99.6%	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで ご当家ごとに配布した。回答数: 3,176件  1.職員の身だしなみ、説明、対応などはいかがでしたか?満足度=100.0% 2.入場時のお迎え方法や礼儀、接遇はいかがでしたか?満足度=100.0% 3.施設を利用して、利便性などはいかがでしたか?満足度=99.0%
② 苦情対応実績	年間の苦情件数は0件であった。 利用者アンケートからのご意見などは、地域共生課と共有した。	年間の苦情件数は0件であった。 利用者アンケートからのご意見などは、地域共生課と共有した。
③ 利用者満足度向上への取り組み	利用者アンケート、火葬場Webサイトの問い合わせフォーム、要望メモを活用した。頂いたご意見については月例定例運営会議にて地域共生課と共有した。 利用者や葬祭業者からの要望への対応で、駐車場の照明用の柱を3本増設した。	利用者アンケート、火葬場Webサイトの問い合わせフォーム、要望メモを活用した。頂いたご意見については月例定例運営会議にて地域共生課と共有した。 昨年度からの要望への対応で、待合室のベンチ椅子の全数更新を行った。 葬祭業者からの要望対応で、駐車場の照明を一部更新した。

## 3 その他

	令和6年度	令和5年度
① 個人情報保護の対応状況	「個人情報保護規定」及び「個人情報保護マニュアル」を策定し、これらに沿って運営した。また職員向けの「個人情報保護研修」も計画どおり実施した。	「個人情報保護規定」及び「個人情報保護マニュアル」を策定し、これらに沿って運営した。また職員向けの「個人情報保護研修」も計画どおり実施した。
② 情報公開実施状況	策定したマニュアルに沿って運営した。情報公開の求めはなかった。	策定したマニュアルに沿って運営した。情報公開の求めはなかった。
③ 緊急時等への対応状況	緊急時対応計画および「危機管理マニュアル」及び「危機管理マニュアル(防犯)」を策定しこれらに沿って運営した。また職員研修も計画どおり実施した。	緊急時対応計画および「危機管理マニュアル」及び「危機管理マニュアル(防犯)」を策定しこれらに沿って運営した。また職員研修も計画どおり実施した。