

指定管理者事業報告書（令和 4年度末報告）

令和5年4月28日

担当課	生活環境課
-----	-------

施設名	三原市斎場 みはらしの杜		連絡先	0847-32-6121
指定管理者団体	団体名	まごころサービスグループ		
	代表者名	株式会社合人社計画研究所 代表取締役 福井 滋		
	所在地	広島県広島市中区袋町4-31合人社広島袋町ビル		

1 職員体制（人数欄のうち（ ）内は非常勤職員の内数）

職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数
斎場長	1人 (0人)	1人	受付業務員	1人 (1人)	0人		人 (人)	人
副斎場長	1人 (0人)	1人	清掃業務員	2人 (2人)	0人		人 (人)	人
火葬業務員	3人 (1人)	2人		人 (人)	人		人 (人)	人
常勤職員 (合計)	4人		非常勤職員(合計)	4人				

2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 α	実績【年間実績】 β	達成率 $\beta \div \alpha$	自己 評価	市担当課評価	
					評価	評価の内容
開館日	1月1日及び2日を除く日	1月1日及び2日を除く日	100.0	A	A	条例に従って実施されている。
開館日数(X)	363	363	100.0	A	A	条例に従って実施されている。
開館時間	8:30~17:30	8:30~17:30	100.0	A	A	条例に従って実施されている。
延べ利用者数 (Y=a+b)	1,394	1,567	112.4	A	A	火葬件数が増加したが、適切に対応できた。
うち通常業務(a)	1,394	1,567	112.4	A	A	火葬件数が増加したが、適切に対応できた。
うち自主事業(b)	0	0	—			
延べ利用日数(Z)	363	359	98.9	A	A	4日利用なし(5/11・6/21・3/17・3/25)
稼働率(②)	100.0	98.9	98.9	A	A	条例に従って実施されている。

※1 稼働率の計算式(単位:%)

① 利用者数で稼働率を算定する場合の計算式 $\frac{\text{利用者数}(Y)}{\text{開館日数}(X)} \div \text{利用定員(1日あたり〃人)} \times 100$

② 施設の区分ごとの利用日数で稼働率を算定する場合の計算式 $\frac{\text{利用日数}(Z)}{\text{開館日数}(X)} \times 100$

※2 稼働率欄の()内には、使用した計算式に応じ、①又は②と記入すること。

※3 施設の区分ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表1に記入すること。

※4 曜日ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表2に記入すること。

別表1 施設の区分ごとの利用件数・利用者数・稼働率

	実施計画【年間ベース】			実績【年間実績】		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
三原市斎場	1,394	1,394	100.0	1,567	1,567	98.9
合計	1,394	1,394	100.0	1,567	1,567	98.9

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (243日)			土日祝日 (116日)			通年 (359日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
三原市斎場	1,079	1,079	98.8	488	488	99.1	1,567	1,567	98.9
合計	1,079	1,079	98.8	488	488	99.1	1,567	1,567	98.9

3 事業評価

項目	事業計画書の概要	自己評価		市担当課評価		
		評価	B以下の場合、改善・課題の具体的内容	評価	評価の内容	
1 施設管理体制	職員配置	A		A	適切に実施されている。	
	職員研修	A		A	計画どおりに実施されている。	
	利用促進業務	A		A	適切に実施されている。	
	設備・備品管理	A		A	適切に管理されている。	
	現金管理	A		A	適切に管理されている。	
	安全体制管理	A		A	適切に管理されている。	
	緊急時の対応	A		A	適切に管理されている。	
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	適切に実施されている。	
	利用料金の設定	—		—		
	接客対応	A		A	適切に対応できている。	
	個人情報保護	A		A	適切に実施されている。	
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A	適切に実施されている。	
	清掃等維持管理業務	A		A	適切に実施されている。	
4 実施事業	企画運営事業	A		A	適切に実施されている。	
	自主事業	A		A	適切に実施されている。	
	通常事業の内容	火葬業務	A		A	適切に実施されている。
		施設管理業務	A		A	適切に管理されている。
		残骨灰処理業務	A		A	適切に実施されている。
	自主事業の内容	ホームページ開設	A		A	適切に実施されている。
		天国へのポスト設置	A	令和4年度60件投函があった。(うち、9件がHPに公開承認)	A	適切に実施されている。
		自動販売機設置	A		A	適切に実施されている。

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		39,151,810	39,983,617		【支出】 原油価格の高騰や火葬件数の増加による灯油使用量の増加で光熱水費の支出が増加したが、その中でも省エネの工夫や火葬ノウハウによる灯油の削減は光熱水費の縮減につながっており評価できる。 【収支】 令和3年度の収支は若干の赤字となったが、令和4年度は実施計画に沿った管理運営により黒字を確保できた。
	利用料金				
	自主事業収入				
	指定管理料	39,151,810	39,983,617	燃料費・水道代実績精算含む	
	その他				
【支出】 支出		39,151,810	39,601,403		
	人件費	23,339,800	23,339,800		
	常勤	18,587,800	18,587,800		
	非常勤	4,752,000	4,752,000		
	事務費	1,012,000	916,429		
	消耗品費	1,012,000	916,429		
	備品購入費	0	0		
	業務管理費	1,714,900	1,714,900		
	事務用品費	110,000	110,000		
	通信費	229,900	229,900		
	マネジメント費	1,375,000	1,375,000	ホームページ運営費含む	
	施設維持管理費	13,085,110	13,630,274		
	設備管理費	6,193,110	6,193,110	保守・定期点検、定期清掃、廃棄物管理等	
	保安警備費	528,000	528,000		
	光熱水費	5,979,000	6,812,507	灯油・重油・ガス代、水道代	
	修繕費	385,000	96,657		
	その他	0	0		
	保険料				
	税金等				
【収 支】		0	382,214		
支出のうち委託費		6,721,110	6,721,110		

5 利用者等からのクレーム対応等（具体的事例を簡潔に）

主な内容	回答	対応措置	対応に対する反応	検証
会葬者(喪主様)から、待合室から外に出る扉が分からないので案内看板をもっと設置してほしい。(R4.4月)	三原市担当課と協議し対応策を考えますとお答えしました。	案内図設置を検討中	無	適切に対応されている。
葬儀業者から、コロナ火葬の故人とのお別れに関して「コロナ感染症対策が緩和されている中で今だ斎場内でお別れできないのはどうしてなのか?」と問合せがあった。(R4.6)	「斎場は公共施設のため、独断でご回答できませんが、三原市担当課へお伝えします」とお答えしました。	R4.7に担当課と協議し検温、消毒等感染予防処置して頂き、最大5名まで入館可能とした。その後のガイドライン変更に伴い順次緩和。現在は通常火葬となった。	無	ガイドライン変更に伴う斎場におけるコロナ火葬の運用変更については、市と協議の上、適切に対応していただいた。
本日子約の会葬者から、「三原市斎場の標識・看板が分かり辛く道に迷ったので、もう少し分かり易い標識や看板を設置してもらえないか」とお話があった。(R4.10)	「適正な案内について三原市担当課と協議させていただきます」とお話ししました。	設置場所が公道であるため、多くの看板・設置等は難しい。火葬業者へ極力周知をお願いした。	個人で直接来場される方への周知が難しい面がある。	適切に対応されている。
葬儀業者から、「待合室のご家族様が寒いようなのでエアコンを暖房にしてほしい」と連絡があったが業務が立て込んでいたため、暖房運転への切替えが遅れたところへ、会葬者が事務所に来られ「三度も寒いと言ったのに何故対応してもらえないのか。会葬者の接客も業務じゃないのか」とご立腹されていた。(R5.3月)	直ちに暖房に切替えて会葬者に謝罪しました。 ※4つの待合室が1系統で運転されており、それぞれの待合室で冷房・暖房が一括運転となるため、非空調期の設定が難しい面もある。	丁度、業務が立て込み適切な対応ができなかったが、利用者を第一に対応する。	無	対応の遅れは苦情等に発展するため、迅速かつ適切に対応してください。

※ 検証欄は、担当課が検証・分析を行い、記入すること。

6 運営上の課題、市への要望等(ご自由にお書きください。)

内容	担当課回答
特にありません。	

7 市担当課総合評価

- ・火葬炉設備等のノウハウも蓄積され、火葬件数が大きく増加した中でも、適切に対応していただいた。
- ・斎場職員の接遇・対応は、利用者や葬祭事業者からの評価も高く、今後も利用者等からの意見や要望などを取り入れ、更なるサービスの向上を期待する。
- ・引き続き施設・設備の適切な維持管理による予防保全に努め、安全で安定した斎場運営に取り組んでほしい。