

指定管理者事業報告書（令和3年度末報告）

令和4年4月28日 提出

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	2人 (0人)	2人		人 (人)	人		人 (人)	人
常勤職員 (合計)	4人		非常勤職員(合計)	3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	
開館日数(X)	363	363	100.0	A	A	
開館時間	8:30~17:30	8:30~17:30	100.0	A	A	
延べ利用者数 (Y=a+b)	1,287	1,394	108.3	A	A	
うち通常業務(a)	1,287	1,394	108.3	A	A	
うち自主事業(b)	0	0	—			
延べ利用日数(Z)	363	356	98.1	A	A	7日利用なし
稼働率 (②)	100.0	98.1	98.1	A	A	

※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

利用者数 (Y) \div 開館日数 (X) \div 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

利用日数 (Z) \div 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	1,287	1,287	100.0	1,394	1,394	98.1
合計	1,287	1,287		1,394	1,394	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (239日)			土日祝日 (117日)			通年 (356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	928	928	97.2	466	466	100.0	1,394	1,394	98.1
							0	0	
							0	0	
合計	928	928		466	466		1,394	1,394	

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	計画に沿って実施した。次年度も計画どおり、充実した研修を実施する。	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	
		天国へのポスト設置	A	年間20件投函があった。	A	
自動販売機設置		A		A		

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		38,117,810	37,614,303		【支出】 ・人件費，業務管理費，施設維持管理費について，実施計画に沿った管理運営が実施できている。 ・原油価格が高騰する中，メーター管理や省エネの工夫による電気代の縮減や火葬業務における灯油の削減などに取り組んでおり，評価できる。原油価格の高騰は今後も続くと予想されるため，引き続き，電気・燃料の消費抑制に取り組んでいただきたい。
利用料金					
自主事業収入					
指定管理料	38,117,810	37,614,303	光熱水費実績精算含む		
その他					
【支出】 支出		38,117,810	37,628,112		【収支】 ・概ね実施計画どおりの収支結果となっており，安定的な管理運営ができているため評価できる。
人件費	人件費	21,218,000	21,218,000		
	常勤	16,898,000	16,898,000		
	非常勤	4,320,000	4,320,000		
事務費	事務費	120,000	469,319		
	消耗品費	120,000	284,842		
	備品購入費	0	184,477	植栽管理用備品等	
業務管理費	業務管理費	1,559,000	1,559,000		
	事務用品費	100,000	100,000		
	通信費	209,000	209,000		
	マネジメント費	1,250,000	1,250,000	ホームページ運営費含む	
施設維持管理費	施設維持管理費	11,755,555	11,507,083		
	設備管理費	5,490,100	5,490,100	保守・定期点検、定期清掃、廃棄物管理等	
	保安警備費	480,000	480,000		
	光熱水費	5,435,455	5,475,493	灯油・重油・ガス代、水道代	
	修繕費	350,000	61,490		
その他	その他	3,465,255	2,874,710		
	保険料				
	税金等	3,465,255	2,874,710	公租公課	
【収 支】		0	-13,809		
支出のうち委託費		6,567,110	6,567,110		

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
葬祭業者から（4月） 待合室写真立ての位置が悪く、遺影にお尻を向けて座るようになる。位置を窓際に変えてほしい。	遺影(写真立て)を窓側に置くとカーテンに接触して倒れたり直射日光で変色することが考えられるため、待合室の奥側テーブルと手前テーブルの間に置かせて頂き、その前に席が無いようにしています。	今後も写真立ての前に座ることがないように配置する。	左記の説明を行いご理解いただいた。	適切に対応されている。
葬祭業者から（5月） 告別、火葬炉、待合室の名札の文字バランスがおかしい。	ご指摘頂きありがとうございます。文字間等の名札全体のバランスを考慮して表記します。	従来は苗字部分と〇〇家の「家」の部分を離れた表記にしていたが、文字間を均等に修正した。	左記のとおり修正した。	適切に対応されている。
葬祭業者から（7月） 収骨されない旨の誓約書は代行者が記入してもよいのか。	ご意向は理解できますので市担当課にお伝えし、協議します。	市担当課と協議し、代行者誓約書を作成し対応した。	代行誓約書で対応している。	適切に対応されている。
会葬者から（10月,11月） エントランスから待合室に入る箇所の自動ドアがわかりにくい。横のガラス部分と勘違いしガラスに当たった。	とりあえずの措置として自動ドアではない側のガラス部分に案内看板等を配置して通行できないようにします。	エントランス→待合室側へのガラス前に長椅子を設置した。 待合室→エントランス側へのガラス前に案内板を設置した。	左記対応により誤ってガラスへ当たった方はいなくなったが、いまだ迷われる方は見受けられる。	適切に対応されている。
会葬者から（12月） トイレジェットタオルが使用できるようになっている。他施設は使用していないのにおかしい。すぐに停止させてほしい。	感染症予防指針でジェットタオル使用の項目が削除されましたので、市担当課と協議して使用可としています。	感染拡大の要因となっておらず当斎場では市担当課と協議の上、使用可能としている。	ご理解いただいた。	適切に対応されている。
葬祭業者から（2月） 電子レンジを持ち込んでもよいのか。	電子レンジ等の調理器具の持ち込みは、ご遠慮させて頂いていますので少量であれば斎場事務所で温めさせて頂きます。	流動食、離乳食等、温めが必要な場合は、事務所の電子レンジで行ないますとお伝えした。	ご理解いただいた。	適切に対応されている。

※ 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

- ・施設維持管理や職員研修などを計画的に実施し、施設・設備の適切な維持管理や職員のレベルアップに努めており、斎場職員としての対応も好評である。
- ・新型コロナで亡くなられた方の火葬など特殊な事案に対しても、市と連携し、適切に対応していただいた。
- ・今後も研修などの継続実施により、職員のスキルアップに努め、遺族等の心情に配慮した、より質の高いサービスの提供を期待する。