

## 指定管理者事業報告書（令和 5 年度末報告）

令和 6 年 4 月 30 日 提出

担当課	生活環境課
-----	-------

施設名	三原市斎場		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			
副斎場長	1人 (0人)	1 人	清掃業務員	2人 (2人)	0 人			
火葬業務員	3人 (1人)	2 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】 $\alpha$	実績【年間実績】 $\beta$	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	364	100.3	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)	1,567	1,544	98.5	A	A	適切に対応できた。
うち通常業務(a)	1,567	1,544	98.5	A	A	適切に対応できた。
うち自主事業(b)	0	0	-			
延べ利用日数(Z)	359	357	99.4	A	A	7日利用なし(4/28・5/7・6/27・10/9・11/11・12/18・3/10)
稼働率(②)	98.9	98.1	99.2	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  $\frac{\text{利用者数}(Y)}{\text{開館日数}(X) \times \text{利用定員}(1日あたり \text{ } \_\_\_\_\_\_ \text{人})} \times 100$

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	1,567	1,567	100.0	1,544	1,532	100.0
合計	1,567	1,567		1,544	1,532	

※件数=人数での報告

※胞衣は人数に含めていません

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日(246日)			土日祝日(120日)			通年(364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	1,072	1,061	100.0	472	471	100.0	1,544	1,532	100.0
合計	1,072	1,061		472	471		1,544	1,532	

※胞衣は人数に含めていません

※胞衣は人数に含めていません

※胞衣は人数に含めていません

### 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	適切に実施されている。	
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5年度38件投函があった。(うち、4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】		40,708,300	40,708,300		
	利用料金	0	0		
	自主事業収入	0	0		
	指定管理料	40,708,300	40,708,300	光熱水費実績精算含む	
	その他	0	0		
【支出合計】		40,708,300	39,969,286		
人件費		23,245,200	23,245,200		
	常勤	18,596,160	18,596,160		
	非常勤	4,649,040	4,649,040		
事務費		1,243,000	1,105,862		
	消耗品費	1,188,000	1,105,862		
	備品購入費	55,000	0	植栽管理用備品等	
業務管理費		1,635,700	1,635,700		
	事務用品費	99,000	99,000		
	通信費	214,500	214,500		
	マネジメント費	1,322,200	1,322,200	ホームページ運営費含む	
施設維持管理費		14,584,400	13,982,524		
	設備管理費	6,098,400	6,098,400	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	機械警備	
	光熱水費	7,133,000	6,962,192	灯油・重油・ガス代、水道代	
	修繕費	825,000	393,932		
その他	0	0			
【収 支】		0	739,014		
支出のうち委託費		6,626,400	6,626,400		

【支出】  
原油価格の高騰の中でも、省エネの工夫や火葬ノウハウにより、灯油や水道の使用量を削減しており、評価できる。

【収支】  
令和5年度は、実施計画に沿った管理運営により、令和4年度に続き、黒字を確保できた。

## 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
JA三原当家の住職から、炉前ホール様の床のシミが酷いが、市に報告しているかとの問い合わせあり。(R5. 9月)	斎場長、副斎場長から報告済みとお答えした。 ※住職自ら市役所へ行かれるとの事。	R6. 3. 26 ルーバー清掃実施 ※塗膜剥離が懸念されるため、慎重に作業する必要があります。	無し	令和5年度はルーバー清掃を1回実施していたが、仕様書のとおり、令和6年度は計画的に年2回ルーバー清掃を実施してください。
葬儀業者から、 ①「会葬者のお世話に関して、斎場職員はどのような業務をしているのか？」との問い合わせがあった。(R5. 11)	斎場職員が「告別室・火葬業務・収骨・許可証の受付業務を行っており、火葬終了までの待ち時間の会葬者に対するお世話に関しては、業者と家族様とでお話しをさせていただき業者もしくは講中の方、家族の方にお任せするようにしています。」と対応した。	同左	その後、葬儀業者から「霊柩車の運転手が斎場職員から「収骨まで居ないといけない。」と説明をうけたと連絡があったが、待たないといけないのか？」と連絡があった。「収骨まで居ないといけない。」と回答したところ、「運転手が三原斎場へ来たのが初めてだったらしく、何か食い違いがあったかもしれない。」との返答であった。	適切に対応されている。
同じ葬儀業者から、 ②「霊柩車運転手が斎場職員から収骨終了まで居ないといけないと指示を受けた。」との問い合わせがあった。(R5. 11)	霊柩車の運転手から「霊柩車の運転手が骨壺をどうすればいいのか？」との問い合わせあり。斎場職員が「待合室へ持って行っていただくようお願いした。」とお伝えした。	待合室がわからなかったらしく、待合室へ案内をし使用説明をした。		適切に対応されている。
本日、清掃職員が待合室 2の清掃に入った際、湯沸かしポットが無くなっているのを確認。 待合室を使用された会葬者に確認したが、会葬者からは「使っていないので分からない」との返答。(R6. 2)	各待合室を確認すると、12:35予約の葬儀業者の献茶の方が斎場職員に、声をかける事もなく、湯沸かしポットを使用されていた。	当該葬儀業者に連絡し、事情を説明、「会葬者が多く湯沸かしポットや急須が必要な時には、斎場職員に早めに連絡をお願いします」とお伝えした。	当該葬儀業者から、「ポットが必要な際は、窓口等に伝えます」との返答。	葬祭事業者連絡協議会にて、情報共有を行い、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

<ul style="list-style-type: none"> <li>斎場職員の待遇・対応は利用者や葬祭事業者からの評価も高く、苦情などにも適切に対応していただいている。</li> <li>利用者の意見をもとに更なるサービスの向上を期待する。</li> <li>これまでに培ったノウハウを活かし、施設・設備の適切な維持管理に努め、安全で安定した斎場運営に取り組んでほしい。</li> </ul>
---