

令和 5 年度 大阪市立斎場（北斎場・鶴見斎場）の管理運営に関する事業報告書

令和 6 年 5 月 31 日

北・鶴見斎苑管理グループ

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

令和 5 年度大阪市立北斎場及び鶴見斎場事業報告書

施設概要

施 設 名	大阪市立北斎場
所 在 地	大阪市北区長柄西 1 丁目 7 番 13 号
施 設 規 模	構造 鉄骨鉄筋コンクリート造（地下 1 階、地上 4 階） 敷地面積 5,790 m ² 建物面積 3,549 m ²
主 な 施 設	地下 1 階 駐車場（88 台） 1 階 事務所、大式場（2 分割可能）、小式場 バス駐車場（8 台） 2 階 火葬炉（20 炉）、市民休憩室等 3、4 階 公害防止装置等

施 設 名	大阪市立鶴見斎場
所 在 地	大阪市鶴見区鶴見 1 丁目 6 番 128 号
施 設 規 模	構造 鉄筋コンクリート（地上 3 階） 敷地面積 4,976 m ² 建物面積 1,758 m ²
主 な 施 設	1 階 事務所、火葬炉（8 炉）、大式場、小式場 市民休憩室、駐車場（47 台）等 2、3 階 公害防止装置等

指定管理者

団 体 名	北・鶴見斎苑管理グループ
主たる事務所の所在地	大阪市北区天神橋 7 丁目 7 番 5 号
代 表 者	職務執行者 斎藤 孝宏
指 定 期 間	令和 5 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで
報告対象期間	令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで
担 当 者	吉村 忠将 （現地）湯地 尚輝
連 絡 先	059-359-7670 （現地）06-6351-3042

1 指定管理業務の実施状況

(1) 管理運営方針

- ① 平等・公平・公正が客観的に担保された運営及び、24 時間体制による全ての利用者に安心を提供する安全管理、火葬炉に精通した職員を常駐させた継続運転による「安定性」
- ② 業務習熟度の高い地元雇用職員の継続配置、管理水準の維持及び、遺族心情に配慮したきめ細やかな接遇での満足度の高いサービスの提供、施設特徴を熟知した責任者による正確な指示と情報共有体制を維持した「高水準」
- ③ 大阪市との信頼関係を深めたパートナーとしての取り組み及び、市内全体の火葬需要に対応できる人材とノウハウの提供、市内他斎場との連携を強化し、非常時には指定管理者の枠を超えての対応を掲げた「パートナーシップ」
- ④ 全国規模の広域的応援体制によって未曾有の事態内での安定稼働及び市内他斎場の業務習熟を推進し、応援要請に対応できる組織構築、当施設業務を経験した本部社員を増やした、即応バックアップ体制の強化を掲げた「組織力強化」
- ⑤ ニーズ収集の幅を広げた、多様なご意見の収集・反映及び利用者ニーズの反映への十分な財源の投入、新規物品の設置、周辺住民との共存の中で、斎場施設のイメージアップを図る「新たな価値の提供」

上記 5 項目を基本方針とし、これまでに各団体がそれぞれの受託事業を通じて培ったノウハウや収集した情報、満足度の高い評価をいただいた方策の全てを盛り込むことで、「現状の業務水準・サービスを維持する」のではなく、「更に高度化した新しい水準での管理運営」を目指し、管理運営を実施しました。

(2) 平等利用の確保

地方自治法に定める公の施設の運営代行者であることを認識するとともに正当な理由なく施設利用を拒むことやコンプライアンスに基づいた宗教や性別、居住地、年齢等による一切の差別又は優遇をしない、「特定の個人、団体に対し利害を与えない」管理運営を図りました。

(3) 配置される職員体制等

① 職員の配置状況（令和6年3月31日現在）

役職名	北斎場	鶴見斎場
統括責任者	1名	-
現場責任者（斎場長）	1名	1名
現場責任者補佐	1名	1名
火葬業務主任	1名	1名
火葬業務員兼事務員	11名	3名
事務員	3名	1名

上記人員配置のうち、火葬業務員は北斎場・鶴見斎場を兼務し、両斎場で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。

統括責任者が現場全体の管理を行っているうえで、現場責任者及び現場責任者補佐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。

更に、北斎場、鶴見斎場の配置人員の他、グループ本部等からの応援要員7名から適宜必要な人員を配置し、適正なシフト管理を行いました。

② 研修の実績

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。

新規雇用者対象研修	コンプライアンス研修 個人情報保護研修 人権研修 火葬、葬儀の知識研修 基本的な設備の取扱研修 マナー研修 グリーフケア研修 基本的な接遇研修
専門性向上研修	普通救命研修 コンプライアンス研修 個人情報保護研修 人権研修 マナー/接遇研修 各種トラブル対応研修 防犯訓練/防災訓練

	火葬技術向上研修 火葬炉メンテナンス研修 グリーフケア研修
--	-------------------------------------

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、統括責任者もしくは各現場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。

（４）斎場使用の許可に関する事項

① 予約受付業務

電話で受付をする多数が、死産児の予約であり、分娩後すぐの予約もあることから予約される方の心情によりそった丁寧な言葉遣いを心がけ真摯に対応しました。

② 斎場使用許可業務

斎場使用許可業務では、火葬許可証を含めた各種申込書等と予約内容に間違いがないかを２名以上の職員で確認（ダブルチェック）し、必要書類等に不備がある場合は、担当区役所等と調整の上、担当の葬祭業者に訂正を依頼するなど、適正な処理に努めました。

また、炉前表示では、故人の名前の間違いが無いよう、文字の詳細に至るまで職員と葬祭業者の双方での確認を必須とし、要望に合わせて柔軟な対応に努めました。

③ 火葬簿等作成業務

作成は筆記においておこない、作成後は確認者のダブルチェックにおいて不備や間違いが無いよう努めました。

④ 使用料等徴収業務

公金取扱マニュアル及び公金取扱フローを遵守した、徴収ミス、不正防止、防犯の３点において不備のない措置に努めました。

⑤ 式場管理業務

使用許可においては、斎場使用許可業務同様の適正な措置に努めるとともに使用後点検においては点検チェックマニュアルを用いてチェックし、適正な管理に努めました。

⑥ 証明書発行業務

各種ルールを徹底するとともに火葬証明書の発行においては、検索段階から間違いの無いよう必要な情報を相違なく聴取し、作成後はダブルチェックを必須とした適切な対応に努めました。

⑦ 緊急時夜間受付対応業務等

一次受付対応は、構成団体である警備会社とするものの、二次対応へは構成団体へ緊急連絡先として登録した電話番号への連絡をとり統括責任者又は現場責任者が急行することで適切に対応した。

⑧ 夜間駐車場管理業務

構成団体より1名配置し、駐車場管理をおこなうとともに不審者等の侵入の防止、駐車場内での騒音対策、車両事故防止に努めました。

(5) 火葬業務に係る事項

① 火葬炉設備運転管理業務

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。

また、火葬炉設備機器の点検、整備、清掃、修理等を適切におこなうことで火葬炉使用不可になるような事案を最小限に抑えることに努めました。

② 棺受入、収骨業務

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。

③ 遺体預かり業務

霊安室からの出棺時にご遺体の取違いをしないよう、ご遺体を安置する際に、葬祭業者との名前の相互確認をおこない、出棺時までお棺に名札を貼ることで適切な対応に努めた。

④ 残骨灰等処理業務

残骨灰等は回収までの間、定められた場所にて適切な保管に努めた。

飛灰については、仕様書に基づき適切に処理をした。

⑤ 遺骨保管業務等

保管時には、ラベルの作成者及び収骨担当者のダブルチェックを行い、引き渡し時には、引渡し担当者及び引取者でのダブルチェックを行うことでご遺骨間違いを防ぐなど適切な運用、管理に努めました。

(6) 建物及び付帯設備の維持保全に係る事項

各種保守点検、定期作業等は仕様に基づき実施いたしました。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。

また、不具合の早期発見、早期修繕を心掛け、下表の修繕を実施しました。

4 月 度	火葬炉設備修繕
5 月 度	火葬炉設備修繕、各控室ふすま張替
6 月 度	火葬炉設備修繕
7 月 度	火葬炉設備修繕、GHP エアコン修繕
8 月 度	火葬炉設備修繕、空調機修繕、平板補修（路面補修）
9 月 度	火葬炉設備修繕、空調機分解洗浄、中式場不灯電球交換
10 月 度	火葬炉設備修繕
11 月 度	火葬炉設備修繕
12 月 度	火葬炉設備修繕
1 月 度	火葬炉設備修繕
3 月 度	式場側トイレ修繕

(6) その他斎場の管理に係る事項

① 利用者満足度の調査業務

利用者からの苦情、意見、要望を頂けるよう、北斎場及び鶴見斎場の市民休憩室にアンケートボックス及び Web アンケート QR コードを設置しました。

アンケート回答数は北斎場 116 件、鶴見斎場 49 件（内、web アンケート 北斎場 34 件、鶴見斎場 49 件も含む）であり、「非常に良かった」「よかった」という評価を 97% の方から頂きました。

アンケートで頂いた内容には「職員のマナー等は本当に素晴らしい。」「県外から来ましたが、整った設備に驚きました。様々ご配慮、ありがとうございました。」などのお褒めの言葉を頂きました。

また、具体的なお意見は記載されておりましたが、「良い」以外の評価を頂いたことを真摯に受け止め、サービス水準向上に取り組みました。

アンケート以外でも利用者が声をかけやすい環境作りに努め、直接の依頼等だけではなく、会話の中で気になったことなどにも、その場その場で何かできることはないかを考え、対応できるよう、日頃から利用者の声に耳を傾ける職員の育成に取り組みました。

2 利用状況

(1) 月別開場日数（北・鶴見斎場）

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
開場日数	30日	31日	30日	31日	31日	30日	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開場日数	31日	30日	31日	30日	29日	31日	365日

(2) 月別火葬件数（単位：件）

【北斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
火葬件数	860件	832件	843件	855件	920件	865件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
火葬件数	928件	888件	930件	939件	864件	927件	10,651件

【鶴見斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
火葬件数	347件	333件	321件	325件	370件	351件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
火葬件数	368件	359件	369件	359件	348件	371件	4,221件

(3) 月別式場利用件数（単位：件）

【北斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
利用件数	213件	212件	187件	205件	220件	219件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	216件	198件	219件	215件	196件	225件	2,525件

【鶴見斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
利用件数	84件	73件	54件	59件	68件	73件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	72件	36件	45件	30件	46件	61件	701件

3 実施事業・自主事業

事業計画書に基づき北斎場に2台、鶴見斎場に1台の自動販売機を設置いたしました。

4 収支決算状況

(単位：円)

収 入 (項目)		内 訳	金 額
	管理代行料	指定管理料収入	355,832,055
	雑収入		101,090
	自動販売機収入	自動販売機手数料	925,128
	清算項目精算金	電気代及びガス代の清算	22,592,811
	収入合計 (A)		379,451,084
支 出 (項目)		内 訳	金 額
	人件費	給与、通勤手当、法定福利費	127,363,480
	事務費	福利厚生費、消耗品費、事務用品費、雑費、通信運搬費、保険料	7,984,670
	管理費	各点検費用、修繕費	47,096,431
	光熱水費	電気代、ガス代、水道代、燃料代	177,910,586
	その他経費	共通経費、サービス向上費、間接管理費、消費税及び地方消費税	17,675,839
	支出合計 (B)		378,031,006
収支 (A) - (B)			1,420,078

5 その他

(1) サービス向上

葬祭業者各社や御遺族、ご会葬者の方々から頂くご意見を職員ミーティングで取り上げ、サービス向上策に取り入れることで、「利用者のための斎場運営」に取り組みました。

職員ミーティングは朝礼、業務終了時の現場責任者による個人面談に加え、各斎場で定例会議を実施し、各種事案の対応検証、各種マニュアルの検証・見直し、新規雇用者研修等の進捗確認等を行いました。

更に、統括責任者は当グループ代表団体が指定管理者となっている他自治体斎場施設の各責任者と本部担当課職員等による合同会議に出席し、情報やノウハウの共有をし、当該施設の業務水準向上に繋がりました。

北斎場及び鶴見斎場ともに、ベビーケアルーム「mamaro」を設置し、授乳やおむつ交換が容易に行える空間を提供することで、乳幼児もお連れいただける空間の確保及び利便性の向上に努めました。

北斎場において令和6年1月より、火葬炉待ちによる火葬日の順延を通常最大予約30件のところ特別に32件を受入れすることで無くすように努め、大阪市全体への利便性の向上に繋がりました。

(2) 市費縮減に係る取組状況報告

事業計画書、各種縮減方策に基づき、市費縮減に努めました。

消耗品等の管理担当者を定め、無駄のない管理による消耗品費の縮減に努めました。また、御利用者が不快に思わない程度のエアコンの温度設定ならびに御利用者利用外の施設の電球・蛍光灯間引きによる電気料金の削減、日毎の火葬炉設備や付帯設備の点検、修繕を行う事による設備及び施設の長寿命化に日常的に取り組ましました。

(3) 利用者からの苦情、意見、要望への対応状況報告

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環境局に報告し、対応が適切であったかを協議、確認いたしました。

また、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。

(4) 関係機関との連携状況等

毎月1回開催している月例報告会において環境局と詳細な業務状況の報告、ご意見や苦情等の内容報告と対応についての協議等を行っている他、突発的な事故等について遅滞なく報告・連絡・相談を行うよう努めました。

また、業務遂行上で取り入れられるサービス向上策等を環境局及び瓜破斎場、小林斎場、佃斎場と互いに共有し、意見交換等を行うことで大阪市の斎場事業全体の水準向上に繋がる連携が図れたと考えております。

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。

災害対策に関しては、令和５年度大阪市震災総合訓練に伴い、大阪市と協議のうえ、大阪市からの実施要領に基づき地震発生後の被害状況の把握に努め、被災者の救護措置や二次災害の防止を図るため、職員の行動などを検証、確認することを目的に現地訓練を実施しました。

（６）個人情報保護への取組状況

大阪市個人情報保護条例（平成７年大阪市条例１１号）及び大阪市情報公開条例（平成１３年大阪市条例３号）の趣旨を踏まえ、適正な取り扱いに努めました。

グループ本部には「上級個人情報保護士」の有資格者を配置し、より適正な取り扱いに務めております。

斎場施設での個人情報の保護は、故人の情報から遺族の情報が特定できるため、故人の情報も保護対象とし、苗字のみでも保護の対象としております。

そのため、本人の同意を得た場合を除き、当斎場施設での業務上必要な利用目的以外での閲覧、複写等を一切禁止しております。

データ（パソコン本体含む）の持ち出し禁止、パソコンの暗証番号による起動、個人情報を含む資料を保管する部屋の施錠管理、事務所内への部外者の立ち入り禁止など適正な管理をしております。

（７）新型コロナウイルス感染症への対策と対応

新型コロナウイルス感染症が利用者に蔓延しないよう、施設内に消毒液を設置し、換気を行うなどの対策を実施しました。また、注意喚起を呼びかけるポップ等を市民休憩室等に継続的に設置しました。

令和５年５月度に５類感染症に引き下げになったため令和２年２月に発足した「新型コロナウイルス対策本部」は解散としたものの、上記対策を継続させることで蔓延防止に努めました。