

令和5年度 大阪市立葬祭場（愛称「やすらぎ天空館」）の管理運営に関する
事業報告書

令和6年5月31日

おおさか施設管理グループ
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 齋藤 孝宏

令和5年度大阪市立葬祭場事業報告書

施設概要

施設名	大阪市立葬祭場（愛称「やすらぎ天空館」）
所在地	大阪市阿倍野区阿倍野筋4丁目19番115号
施設規模	構造 鉄骨鉄筋コンクリート造（地下1階、地上2階） 延床面積 6,885 m ²
主な施設	地下1階 駐車場（72台）等 1階 1,000人規模の大式場（2分割可能）等 2階 遺族控室、多目的室等

指定管理者

団体名	おおさか施設管理グループ	
主たる事務所の所在地	三重県四日市市朝日町1番4号	
代表者	職務執行者 齋藤 孝宏	
指定期間	令和5年4月1日から令和8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）前田 諭史
連絡先	059-359-7670	（現地）06-6656-6381

1 指定管理業務の実施状況

(1) 管理運営方針

- ① 市内公営葬祭場の管理実績に基づく運営、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、公営葬祭場管理業務に精通した職員の配置を維持した 「安定性・高水準」
- ② 民間葬祭事業を一切行っていない団体のみで組織した事業体での運営、市内公営葬祭場で実施しているものと同様の平等性・公平性の担保、利用実績の有無を問わない市内葬祭業者からのニーズの把握及び反映を基準とした 「平等性、公平性」
- ③ 民間葬祭業者の営利目的を阻害しない事業及びサービスの展開、市内他公営施設とも連携をした広報活動の実施、大阪市との連携による長期的利用促進策の実現に向けた 「現実的な利用促進」
- ④ 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、応援要請に対応できる人材育成及び非常時のバックアップ、公の代行者としてのノウハウを次世代に引き継ぐためのデータ化、書籍化を実施する 「パートナーシップ」
- ⑤ 予約システムの導入、書面処理の簡素化を推進した DX 化、隣接施設等との連携の強化及び葬祭利用以外の利用促進、周辺住民との共存の中での葬祭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	大阪市立葬祭場
統括責任者	1名
業務員	3名

上記人員配置で、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。

統括責任者が現場全体の管理を行っているうえで、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。

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。

定例内部研修	意識向上研修 安全管理研修 コンプライアンス研修 人権研修 個人情報保護研修 省エネ・環境配慮研修 接遇向上研修 感染予防対策研修 外部専門研修
--------	--

新規雇用者研修の現地研修は当社規程による試用期間内（最大3ヶ月間）に実施し、内部定例研修時に振り返りを行うことで再認識するとともに適切な管理・運営に生かしました。

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) 葬祭場使用の許可に関する事項

① 予約受付業務

葬祭場の利用に関しては、概ね葬儀での利用であるため、予約システムを導入することで利便性の向上に努めました。

また、葬儀以外での利用については、電話対応及び直接来場にて予約を受け付け予約時には、予約を受け付けたものとその他職員のダブルチェックを行

うことで二重受けなどのトラブルを避けることに努め対応しました。

② 葬祭場使用許可業務

葬祭場使用許可業務では、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、電話対応等について、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。

(5) 建物及び附属設備の維持保全に関する事項

① 運転監視及び保安業務

日常点検においてチェックリストを用いた重点点検項目を実施することで微細な不具合及び予兆を早期発見することに努めました。

また、不具合等を確認した場合は、早急に対応し、利便性の低下が起きぬよう努めました。

② 清掃等

日常清掃においては隣接する施設との共同管理業務ではあるものの、当施設独自に清掃チェックリスト（定期清掃を含む）を作成し、これを実施することで常に清潔で美しい状態を保つことに努めました。

廃棄物も同清掃時に回収し、廃棄物処理においては第三者委託とし、専門業者に委託することで適切に対応しました。

③ 建物の維持保全

日常点検及び定期点検において、不具合等が発見された場合には、即時に対応し、利便性の低下につながらぬよう努めました。

対応において下記の通り修繕を実施しました。

4 月度	障子紙張り替え
5 月度	車椅子修繕、壁紙修繕、水栓器具修繕、電気給湯器修繕
6 月度	加圧給水ユニット修繕
7 月度	給湯室水栓金具交換修繕
8 月度	照明器具取替修繕、備品更新
9 月度	薬注ポンプ更新工事、照明器具取替修繕
10 月度	照明器具取替修繕
11 月度	温水洗浄便座交換、照明器具取替修繕
12 月度	監視カメラ修繕、電話設備更新
1 月度	照明器具取替修繕

3 月度	シャッター修繕、照明器具取替修繕、呼水槽漏水配管取替、ポンプ部品交換、TV ブースター交換、トイレ配管修繕
------	---

(6) その他葬祭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、遺族控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6 件（内、web アンケート 4 件も含む）であり、**「非常によかった」「よかった」という評価を 75%** の方から頂きました。

アンケートで頂いた内容には「ゆっくり過ごすことが出来ました。」などのお褒めの言葉を頂きました。

また、「良い」以外の評価を頂いたことを真摯に受け止め、原因の究明及び改善に努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 警備等

解錠時間の有無にかかわらず、24 時間体制での有人警備を実施することで、利用者に安心してもらうとともにトラブルの抑制に努めました。

2 利用状況

(1) 月別開場日数

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) 月別利用件数 (単位：件)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
利用件数	7件	3件	10件	10件	13件	9件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	15件	7件	10件	5件	13件	10件	112件

※10、2月について、目的外使用各4件含む。

3 実施事業・自主事業

事業計画書に基づき 1 台の自動販売機の設置及び葬祭用品の販売をいたしました。

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	31,927,297
	式場使用料	式場使用料収入	22,535,600
	自主事業	駐車場収入、自動販売機収入等	10,469,681
	共同管理業務精算	共同管理業務精算金	4,608,176
	収入合計 (A)		69,540,754
支 出 (項目)		内 訳	金 額
	人件費	給与、通勤手当、法定福利費	17,629,626
	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	2,734,253
	管理費	各点検費用、修繕費	22,276,060
	光熱水費	電気代、ガス代、水道代、燃料代	14,868,833
	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	8,567,745
	支出合計 (B)		66,074,305
収支 (A) - (B)			3,466,449

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、「利用者のための葬祭場運営」に取り組みました。

職員ミーティングは朝礼、業務終了時の統括責任者による個人面談、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。

新たに、予約受付システム導入することで予約段階での利便性の向上、ポットや老眼鏡、ブランケット、フリーWi-Fiの導入にて利用での利便性の向上、デジタルサイネージ、サンシェードの導入にて環境や利用における各種利便性の向上に努めました。

(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。

消耗品等は統括責任者による一元管理とし、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、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消灯による電気料金の削減、附属設備の点検、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みました。

(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市内斎場(式場併設火葬場)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、電話等にて施設利用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努めております。

葬祭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「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。