

令和元年度 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2年5月15日

北・鶴見斎苑管理グループ
代表団体 イーゼス・グループ 有限責任事業組合
職務執行者 齋藤孝宏 ㊞

令和元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	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで
報告対象期間	平成31年4月1日から令和2年3月31日まで
担当者	吉村 忠将 (現地) 檜木 侑太
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 常に敬意の念を表して故人を迎えることの出来るよう従業員を教育いたします。
- ② 全従業員が自らの業務に誇りを持ち、奉仕の精神で業務を行える管理運営を行います。
- ③ 「作業」ではなく「サービスの提供」であることを強く意識した管理運営を行います。
- ④ 全ての業務・管理において「間違いなく」「無駄なく」「事故なく」行います。
- ⑤ 理想的な斎場管理運営モデルの構築に努めます。

上記5項目を基本方針とし、常に「利用者の視点で管理運営を行うこと」で、「如何に利用者のニーズに応えた管理運営を行えるか」、「御遺族の心情に配慮した管理運営を行えるか」という事を念頭に置き、利用者のご意見やご要望などの「生の声」を取り入れることで業務水準の向上に取り組むとともに、苦情等を真摯に受け止め、改善を図りました。

(2) 職員の配置状況（令和2年3月31日時点）

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	15名	4名
事務員	-	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、グループ本部からの応援要員8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。

(3) 火葬業務に係る事項

火葬炉設備運転管理業務では、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ソ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。

棺受入、収骨業務では、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。

(4) 斎場使用の許可に関する事項

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。

炉前表示システムの取り扱いでは、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、システムで標記できない旧字等は外字で作成する他、要望に合わせて柔軟な対応に努めました。

(5) 維持管理に係る事項

各種保守点検、定期作業等は仕様に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、棺運搬台車修繕
6 月 度	火葬炉設備修繕、カーペット清掃・張替、GHP エアコン修繕、トイレ便器修繕、会議室空調機設置
7 月 度	火葬炉設備修繕、エレベーター内床石修繕、給排気修繕、鳩除け装置設置 歩道石平板修繕、スポットクーラー設置、冷温水機修繕、棺電動台車修繕 門扉車輪交換
8 月 度	火葬炉設備修繕、外構ポール修繕、日差し防止備品設置、駐車場センサー修繕、棺運搬台車修繕
9 月 度	火葬炉設備修繕
10 月 度	火葬炉設備修繕、シャッター設備修繕、空調機修繕
11 月 度	火葬炉設備修繕、LED 設置工事、トイレ便器修繕
2 月 度	畳・襖新調、式場控室壁補修・床の間張替工事

(6) 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、平成31年度大阪市震災総合訓練に伴い、大阪市と協議のうへ、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。現地訓練では消防署との連絡調整の上、消防署への通報訓練等を含めた実践的な内容で実施し、実効性を高めました。

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	814件	822件	758件	810件	849件	818件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
火葬件数	869件	842件	912件	897件	896件	915件	10,202件

【鶴見斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
火葬件数	312件	303件	293件	298件	295件	264件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
火葬件数	270件	342件	362件	358件	356件	372件	3,825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	203件	227件	233件	231件	244件	218件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	244件	222件	225件	253件	203件	243件	2,746件

【鶴見斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
利用件数	82件	53件	78件	80件	79件	93件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	65件	66件	79件	77件	71件	74件	897件

3 実施事業・自主事業

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	305,351,380
	自動販売機収入	自動販売機手数料	875,435
	収入合計 (A)		306,226,815
支 出 (項目)		内 訳	金 額
	人件費	給与、通勤手当	86,631,068
	事務費	法定福利費、福利厚生費、消耗品費 事務用品費、雑費、リース料 通信費、保険料	22,417,022
	管理費	各点検費用、修繕費	47,960,335
	光熱水費	電気代、ガス代、水道代	131,816,970
	その他経費	共通経費、間接管理費	16,885,378
	支出合計 (B)		305,710,773
収支 (A) - (B)			516,042

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ました。

臨時駐輪場の設置や景観美化の取り組みなど、「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げました。

(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) 研修実績

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 グリーンケア研修 基本的な接遇研修
定例内部研修	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 グリーンケア研修

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。

(5) 利用者モニタリングの実施状況

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を設置しております。

アンケート回答数は北斎場 103 件、鶴見斎場 27 件（内、御意見のみ記入も含む）であり、「非常に良かった」「良かった」という評価を 98%（うち、「非常に良い」は 49%）の方から頂きました。

アンケートで頂いた内容には「対応：職員の方が丁寧に休憩場所を教えてください、寒い時期でしたのでありがたかったです。」「礼儀：出迎えの時の対応、感心した。」「説明：説明もわかりやすく、安心できました。」「式場：大変きれいな所で満足

です。」「他：本当に心あたたまるスタッフに恵まれて心から感謝しています。」などのお褒めの言葉を多数頂き、ご指摘を受けた経年劣化による式場控室の畳等を張り替えるなど、施設の快適性向上に努めました。

また、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。

(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、平成30年度に引き続き、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設置しました。

職員の感染防止対策は、2月23日に「新型コロナウイルス対策本部」をグループ本部に設置し、業務中に加えて通勤やプライベートを含む予防対策を具体的に指導しました。

感染症により亡くなった方の火葬方法は、予約受付方法や対応施設（鶴見斎場に限定）などを事前に環境局と調整し、前記対策本部が具体的な受入方法を策定しました。