

令和元年度 大阪市立斎場（小林斎場・佃斎場）の管理運営に関する事業報告書

令和2年5月15日

おおさか斎苑管理グループ  
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 齋藤孝宏 ⑩



## 令和元年度大阪市立小林斎場及び佃斎場事業報告書

### 施設概要

施設名	大阪市立小林斎場
所在地	大阪市大正区小林東 3-12-8
施設規模	構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 敷地面積 5,647 m <sup>2</sup> 建物面積 1,299 m <sup>2</sup>
主な施設	炉前ホール、火葬炉 10 炉、大式場、小式場、親族控室、宗教者控室、遺体安置室、市民休憩室、事務室、駐車場（バス 2 台、自家用車 25 台）

施設名	大阪市立佃斎場
所在地	大阪市西淀川区佃 6-4-18
施設規模	構造 鉄筋コンクリート造 敷地面積 3,090 m <sup>2</sup> 建物面積 761 m <sup>2</sup>
主な施設	炉前ホール、火葬炉 4 炉、式場、親族控室、宗教者控室、遺体安置室、市民休憩室、事務所、駐車場（15 台）

### 指定管理者

団体名	おおさか斎苑管理グループ	
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 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	木村 智昭	(現地) 湯地 尚輝
連絡先	059-359-7670	(現地) 06-6551-0402

## 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日現在）

役職名	小林斎場	佃斎場
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	3名	1名
事務員	0名	1名

上記人員配置のうち、火葬業務員は小林斎場・佃斎場を兼務し、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、小林斎場、佃斎場の配置人員の他、グループ本部からの応援要員6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。

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。

かま札の取り扱いでは、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、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
6 月度	火葬炉設備修繕
7 月度	空調機モーター等取替修繕、
8 月度	火葬炉設備修繕、ガス吸収式冷温水機修繕、門扉修繕
9 月度	火葬炉設備修繕、掃除機モーター交換
11 月度	LED 設置工事
12 月度	火葬炉設備修繕
3 月度	火葬炉設備修繕、棺運搬台車購入

(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、瓜破斎場との業務見学会を通じ、業務遂行上で取り入れられるサービス向上策等を互いに共有し、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。

2 利用状況

(1) 月別開場日数 (小林・佃斎場)

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)

【小林斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
火葬件数	434件	439件	394件	360件	246件	278件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
火葬件数	462件	448件	485件	471件	494件	487件	4,998件

【佃斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
火葬件数	156件	137件	136件	167件	198件	176件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
火葬件数	152件	166件	193件	199件	31件	117件	1,828件

(3) 月別式場利用件数 (単位：件)

【小林斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
利用件数	68件	56件	49件	18件	14件	46件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	50件	47件	47件	66件	0件	37件	498件

【佃斎場】

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
利用件数	9件	13件	12件	5件	9件	11件	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用件数	9件	8件	7件	10件	2件	17件	112件

### 3 実施事業・自主事業

平成 30 年度に引き続き、小林斎場に 2 台、佃斎場に 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	148,527,233
	自動販売機収入	自動販売機手数料	331,580
	収入合計 (A)		148,858,813
支 出 (項目)		内 訳	金 額
	人件費	給与、通勤手当	49,569,287
	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	11,007,299
	管理費	各点検費用、修繕費	16,143,738
	光熱水費	電気代、ガス代、水道代	49,127,257
	その他経費	共通経費、間接管理費	12,814,531
	支出合計 (B)		138,662,112
収支 (A) - (B)			10,196,701



## 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。

#### 【実施したサービス向上策の具体例】

- ◆ 市民休憩室、炉前ホール、ダウンライトをLEDに交換し、快適性の向上を図りました。(小林斎場)
- ◆ 小式場の障子の張替、段差解消の為、踏み台の設置、僧侶控室に応接セット、更衣スペースを設置し、快適性の向上を図りました。(小林斎場)
- ◆ 式場、霊安室のストレッチャーの錆、使用時、異音が発生する為、新しく交換しました。(小林斎場)
- ◆ 女性セレモニースタッフの採用を行い、女性目線でのきめ細かな接遇によりサービス向上を図りました(小林斎場)
- ◆ 施設外壁、配管のペンキ塗装、事務所入り口の破損していたタイルの修繕を実施し、安全性・快適性の向上を図りました。(佃斎場)
- ◆ 市民休憩室、事務所の破損している網戸の張替、椅子の洗浄を実施し、快適性の向上に努めました(佃斎場)
- ◆ 植込み花壇の管理を季節ごとに適時行い、快適性の向上に努めました。(佃斎場)

### (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
専門性向上研修	普通救命講習（外部研修） 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 トラブル・クレーム処理研修

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

平成30年度に引き続き、利用者からの苦情、意見、要望を頂けるよう、小林斎場及び佃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小林斎場67件、佃斎場18件（内、御意見のみ記入も含む）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「今後も最高の旅立ちを演出してください」「あり

がとう」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せんが、「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。

#### (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28年度に引き続き、適正な取り扱いに努めました。

統括責任者には「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。