

令和4年度事業報告書

公の施設名称	岡崎市斎場
施設の設置目的、役割	人生の終焉において厳粛に最後のお別れをする場所として誰もが お世話になる必要不可欠な施設であり、高齢化社会の到来による 死亡件数の増大に対応するため。
施設の所在地	岡崎市才栗町左世保田1番地3
施設規模	敷地面積：21,235,26㎡ 建物面積：5,119,48㎡
指定管理者	名 称：岡崎メモリアルパートナーズ株式会社 所在地：岡崎市上六名町字木ノ座3番地 代表者：甲良 和生
指定期間	平成28年6月1日から令和13年5月31日まで

1 施設の利用状況

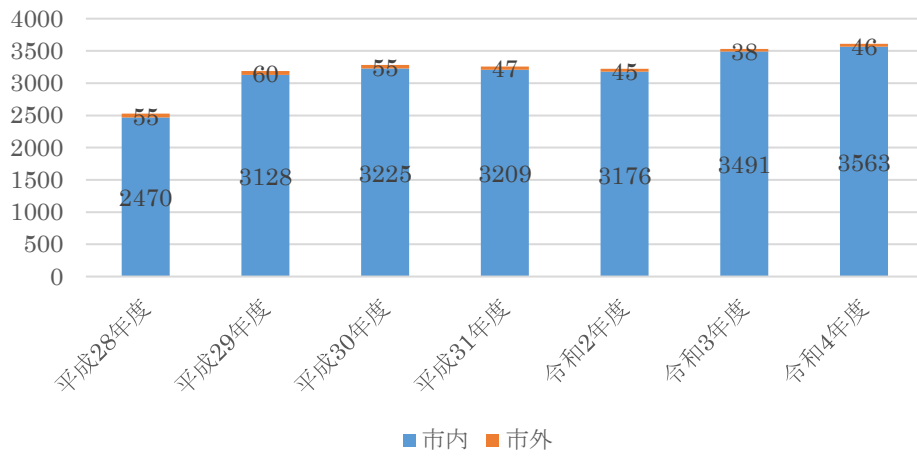
(1) 利用状況

・火葬件数

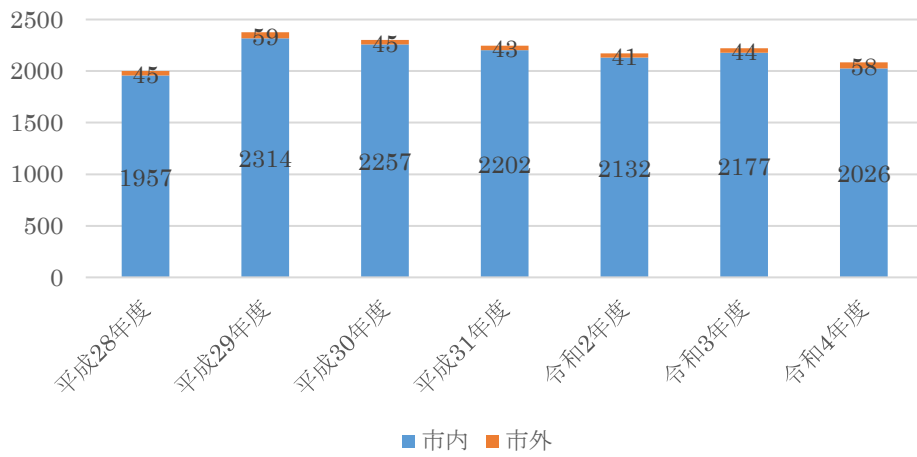
年	月	人体（含む死胎）		動物		備考
		市内	市外	市内	市外	
令和 4	4	275〈3〉	3	165	4	
	5	259〈2〉	4	160	6	
	6	271〈2〉	4〈1〉	164	3	
	7	275〈5〉	7	183	6	
	8	283〈22〉	5〈1〉	142	5	
	9	300〈20〉	2	177	2	
	10	283〈5〉	4	177	8	
	11	289〈7〉	4	173	4	
	12	325〈21〉	4	197	3	
令和 5	1	378〈24〉	2	175	4	
	2	313〈5〉	5〈1〉	147	6	
	3	312〈5〉	2	166	7	
合計	3,563 〈121〉	46〈3〉	2,026	58		

※ 〈 〉 内件数は、一類感染症等

年度別火葬件数推移(人体(含む死胎))

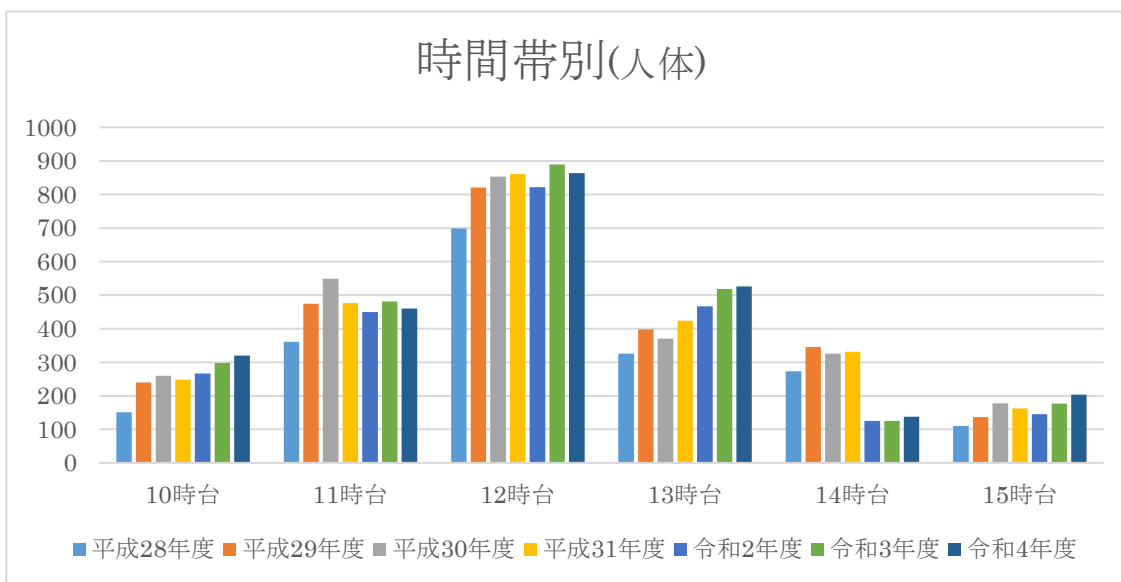


年度別火葬件数推移(動物)



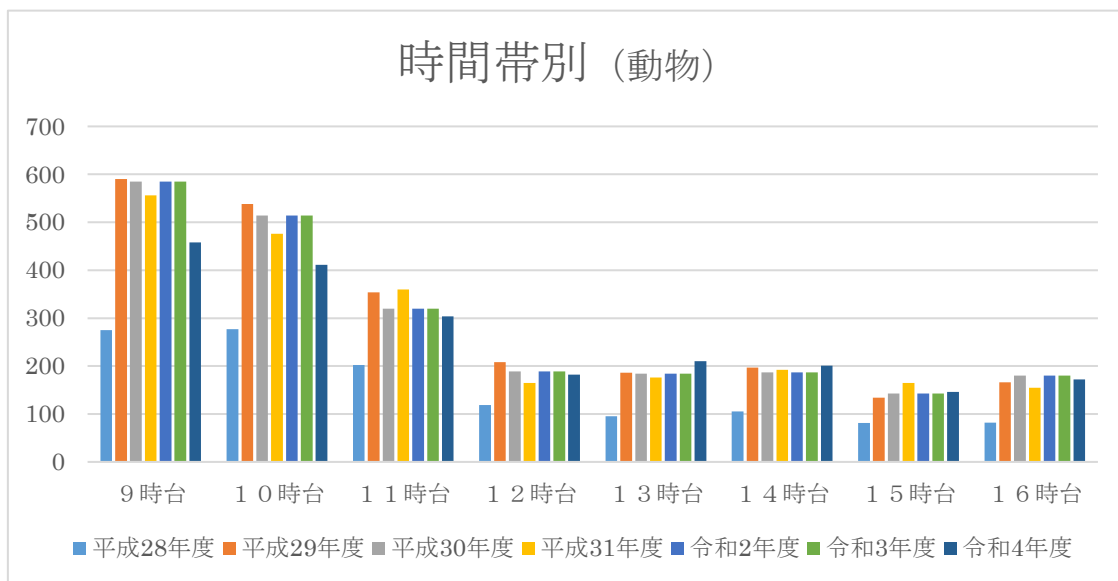
・時間帯別（人体）

予約時間	枠数	件数
10:00	2	171
10:15	1	51
10:30	1	99
11:00	2	242
11:15	1	219
11:30	1	275
12:00	1	261
12:15	2	455
12:30	1	263
12:45	2	342
13:00	1	176
13:15	1	104
13:30	2	247
14:00	1	139
14:30	1	180
15:00	2	204
15:15	2	181
合計	24	3,609



• 時間帯別（動物）

時間帯	件数
9：00～10：00	458 件
10：00～11：00	411 件
11：00～12：00	304 件
12：00～13：00	182 件
13：00～14：00	210 件
14：00～15：00	201 件
15：00～16：00	146 件
16：00～17：00	172 件
合計	2,084 件



※平成 28 年度 10 月より集計開始

（2）利用状況に対する自己評価

昨年度と比較して火葬件数は人体で 80 件の増加、動物 137 件の減少であった。1 年を通じて受入・収骨職員に欠員なく運営でき、繁忙時間帯も大きなトラブルはなく、滞りない告別・収骨対応が行えたと考えている。

合計 121 件のコロナ感染症者の火葬を行ったが、岡崎市のサポートにより通常と変わらない対応を行えた。

2 事業の実施状況

(1) 実施状況

① 開かれた斎場への取組み（みんなのコーナーからの情報発信）

※絵本の募集（通年）を行い寄贈いただいた絵本はキッズコーナーで使用
 （令和4年度は新型コロナウイルス感染対策として管理室で貸出にて使用中）

・絵本寄贈数

年	月	寄贈数
4	4	1
4	5	2
4	9	2
4	10	5
5	2	4
合計		14

・その他の掲示内容

期間	内容
令和4年4月～令和5年3月	新型コロナウイルス対策掲示物
令和4年4月～令和5年3月	公害測定数値

② 省エネルギーへの取組み（片側ゾーンのみでの運営）

※火葬件数が少なく（9件以下）予約時間帯に比較的余裕のある場合に
 施設の半分を閉鎖して運営を行い光熱費の削減に努めた。

・ゾーン閉鎖日数

年	月	開場日数	実施回数
令和 4	4	25	3
	5	26	6
	6	25	6
	7	25	7
	8	26	6
	9	26	2
	10	26	4
	11	25	4
	12	25	2
令和 5	1	25	0
	2	23	2
	3	26	6
合計		303	48

③ 福祉団体に対する寄付への取組み

※施設内に設置している自動販売機（3台）の売上額から
愛知県母子寡婦福祉連合会への寄付を行った。
（飲料は売上額の15%・菓子類は売上額の10%）

・寄付額実績

年度	寄付額
28（6月～3月）	169,441 円
29	193,054 円
30	168,166 円
令和元	166,012 円
令和2	161,601 円
令和3	186,065 円
令和4	181,976 円

(2) 事業実施に対する自己評価

令和3年度は、新型コロナウイルスの感染拡大により一時的にキッズスペースを閉鎖していたが、令和4年度は通年でキッズスペースを閉鎖せずにサービスを提供することができた。この結果、絵本の寄贈数が多くなったと思われる。

令和4年度は光熱費や燃料費の高騰を受け、資源エネルギー庁から節電協力が呼びかけられた。ゾーン閉鎖による節電対策も、10日に1日以上実施することができ、年々増加する火葬件数に対しても、十分な対応ができた。

3 収支状況

(1) 収支状況

	項目	内 訳	決算額 (円)
収 入	指定管理料収入		147,393,879
	利用料金収入		0
	事業収入		0
	便益施設に関する収入 ※	喫茶室、レストラン、売店、 自動販売機収入	0
	その他収入		0
収入 計			147,393,879
支 出	直接管理運営費	直接人件費、光熱水費、消 耗印刷費、修繕費、清掃等 委託料、保険料等	143,947,751
	(うち修繕費)	※精算項目	0
	事業費	事業に係る経費	0
	その他	本部経費、租税公課、当期 剰余金等	3,446,128
支出 計			147,393,879
差 引			0

※物品販売は、指定管理者から委託を受けた運営企業の収入としているため、指定管理者としては、計上が無い。

(2) 収支状況に対する自己評価

収入については、市からの指定管理料の減額が無く、年度予算と同額であった。
支出については、各業務委託費も、年度予算と同額であり、当初想定していない追加的な費用は発生しなかった。以上より、安定的な収支を確保できた。

4 利用者アンケート結果

(1) 実施概要

実施期間	回答数	アンケート実施方法
令和4年4月1日 から 令和5年3月31日	229件	用紙14か所、投函箱2か所を設置し業務終了後に回収。
令和4年9月 葬祭事業者向け (第10回)	11件 (配布数:38)	事前にアンケート用紙を送付しFAXで回答を受付。
令和5年3月 葬祭事業者向け (第11回)	11件 (配布数:38)	事前にアンケート用紙を送付しFAXで回答を受付。

(2) アンケート結果概要

利用者へのアンケートについては1日の平均回収枚数は約0.75枚であった。なお、設問のうち「本施設の総合的な印象」についての回答は「期待した以上に良かった」が78%、「期待通りであった」が22%、「期待外れだった」が0%であった。

また、葬祭事業者向けアンケートについて同項目の回答は「以前と変わらない」が第10回60%、第11回44%、「以前より良くなった」が第10回40%、第11回56%、「期待外れであった」が0%であった。なお、これらの結果については各葬祭事業者へ葬祭事業者懇談会で周知した。

(3) アンケート結果に対する自己評価

利用者アンケート結果全体として、おおむねご満足の評価をいただいていることがわかった。指摘が多かった「待合室が寒い」といった意見については、令和4年度では指摘が減少した。この意見の減少には、継続的なブランケットの貸出に加え、新たにヒーターの貸出を導入したことが貢献していると考えられる。

また、利用者からの意見は全体的に好意的なものが多く、アンケート結果からは運営・維持管理の両面でサービスの質が低下していないことが示されている。今後も斎場の運営をさらに向上させるために、引き続き努力する。

5 その他自己評価

(1) 利用者へのサービスに対する自己評価

昨年度に続き、令和4年度も利用者の方々に心情に寄り添ったサービスを提供することを第一に、接遇を行った。

令和4年度は、100件以上の新型コロナウイルス感染者のご遺体の火葬対応を行った。岡崎市保健部の指導の下、感染拡大に配慮しながら、保健所・葬祭事業者・火葬場で連携を取りつつ、できる限り拝顔対応ができるよう努めた。また、令和5年1月より厚生労働省の「新型コロナウイルス感染症 ご遺体の搬送・葬儀・火葬の実施マニュアル」の改正に伴い、新型コロナウイルス受入時間外の対応を終了し、通常的时间枠で対応を再開した。この際、大きな混乱やクレームはなかった。ご遺族の方々にとっても、不安のないご遺体対応ができたと考えている。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

2階エリアおよび待合室にアンケートを設置し、利用者ニーズの把握に努めた。昨年度と比べ、アンケート回収率には大きな変化はなく、ニーズの把握は適切に行えていると感じている。

利用者より「ジュースを安くしてほしい」という意見を頂いた。利用者へのサービス向上のため、納入業者への交渉や寄付先・寄付率・寄付振込頻度の調整により飲料及び軽食の値引きへ努力した結果、来年度（令和5年度）4月より飲料・パンを中心に10円～20円値引きすることが決定した。この取り組みが利用者により満足いただけるよう、引き続き努力し、できる限り販売価格の維持を続ける。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

令和4年度は、利用者からの大きな苦情や指摘はなかったものの、現状に慢心せず、より良いサービス維持を目指すため、各年2回実施するトラブル・苦情マニュアル研修会および作業マニュアル研修会を通じて取り組む。また、新型コロナウイルスの動向や物価高騰による社会情勢の変化に対応するため、必要に応じてマニュアル改正などを適宜行う。

(4) 他斎場との連携についての自己評価

岡崎市斎場より他斎場へ業務応援を行ない、良好な連携体制を維持している。その際、他斎場職員と各斎場の業務の違いについて連絡しあい、不測の災害があった場合、ただちに職員派遣、相互業務協力が行えるよう努めている。