

広島市火葬場等及び納骨堂指定管理者の業務実施状況（平成29年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	広島市永安館（広島市東区矢賀町官有無番地） 広島市可部火葬場（広島市安佐北区可部町大字下町屋字高松山） 広島市湯来火葬場（広島市佐伯区湯来町大字和田字湯の山温田140-6） 広島市五日市火葬場（広島市佐伯区五日市町大字保井田字稗畑350-134） 広島市西風館（広島市安佐南区伴西二丁目7番1号） 広島市高天原納骨堂（広島市東区尾長町官有無番地）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 ひろしま斎苑管理グループ （広島市西区己斐本町二丁目19番3号） (2) 指定期間 平成26年4月1日～平成30年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（4年間分） 15億5,128万6千円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年12月18日（月）、12月19日（火）、12月20日（水）、12月21日（木）及び12月22日（金）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成29年度の状況		市の評価
(1) 管理業務の実施状況		
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 墓地、埋葬等に関する法律のほか関係法令を遵守の上、公平な管理運営を旨とし、不当な取扱いが生じないよう、職員に平等利用の周知徹底を図り対応している。		○
イ 事業の実施状況 —		—
ウ 維持管理業務等の実施状況 次の業務を実施している。		○
(ア) 火葬場 a 遺体の火葬に関すること。 b 手術肢体、胎盤、産汚物類及び小動物死体の焼却に関すること。 c 遺体の一時保管に関すること。 d 火葬場の使用の許可に関すること。 e 火葬場の施設の維持管理に関すること。 f その他市長が定める業務		
(イ) 葬儀場 a 葬儀場の供用に関すること。 b 葬儀場の特別設備の設置の許可にすること。		
(ウ) 納骨堂 a 高天原納骨堂における焼骨の収蔵に関すること。 b 高天原納骨堂の使用の許可に関すること。 c 高天原納骨堂の使用の制限に関すること。 d 高天原納骨室の返還に関すること。 e 高天原納骨室に収蔵された焼骨の改葬に関すること。 f 高天原納骨堂の施設の維持管理に関すること。 g その他市長が定める業務		

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況 平成29年度の状況				○
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	3億9,237万5千円	3億9,237万5千円	0千円	
指定管理料	3億8,205万円	3億8,205万円	0千円	
その他	1,032万5千円 前年度繰越金(1,032万5千円)	1,032万5千円 前年度繰越金(1,032万5千円)	0千円 前年度繰越金(0千円)	
支出 (b)	3億9,237万5千円	3億9,237万5千円	0千円	
差引 (a) - (b)	0円	0円	0千円	
(3) その他				
ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況(指定管理者によるアンケートの実施等) 利用者(喪主、会葬者、葬祭業者)に対するアンケート調査を実施し、寄せられた意見等をグループ職員で共有し、利用者ニーズを踏まえた運営や対応が図れるよう努めている。				○
イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護マニュアルを作成し、職員への周知を図り、各施設の管理者から個人情報の管理を徹底することにより適切に対応している。				○
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び情報公開実施要領を作成し、職員の情報公開への意識を向上させることにより適切に対応している。				○
エ 緊急事態、不法行為等への対応状況(防災、防犯などの安全対策を含む。) 「防犯マニュアル」及び「救急対応マニュアル」を作成し、職員に手順や対応への周知を行い、緊急連絡先等を掲示するなど、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を図っている。				○
オ 苦情・要望への対応状況 「苦情対応マニュアル」を作成し、職員への周知や研鑽を図るとともに、苦情・要望についての情報を共有することにより適切に対応している。				○
カ 配置人員及び職員研修の実施状況 (ア) 配置人員(4月1日現在)				○
施設名	責任者及び受付	火葬業務		
永安館及び納骨堂	6人	10人		
可部火葬場	五日市火葬場で実施	永安館及び西風館 職員が兼務		
湯来火葬場				
五日市火葬場	2人	2人		
西風館	4人	8人		
計	12人	20人		
(イ) 職員研修の実施状況 日々の朝礼、終礼における火葬受入れ及び収骨時の接遇などの点検や研修を実施しているほか、外部の普通救命講習会、火葬技術管理士研修などの各種研修を受講させている。				
(ロ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約及び条件、労働時間管理について適正に実施している。賃金計算については、最低賃金額を遵守している。				
キ 自己評価の実施状況 事業計画内容に沿った評価基準を作成し、適切に評価を行っている。				○
業務の実施状況の評価				A

4 施設の利用状況

平成29年度の状況			市の評価	特記事項
ア 使用許可件数等			—	平成26年度の豪雨災害により被災し、使用を休止していた可部火葬場は、平成28年度に復旧させ平成28年11月から再開している。
施設名	使用許可件数	不許可件数		
永安館	1万3,420件	0件		
可部火葬場	303件	0件		
湯来火葬場	24件	0件		
五日市火葬場	2,257件	0件		
西風館	4,414件	0件		
うち葬儀場	232件	0件		
高天原納骨堂	9件	0件		
※ 前年度実績（使用許可件数）				
永安館	1万3,702件	（増減率△2.1%）		
可部火葬場	117件	（増減率159.0%）		
湯来火葬場	25件	（増減率△4.0%）		
五日市火葬場	2,197件	（増減率2.7%）		
西風館	4,081件	（増減率8.2%）		
	うち葬儀場	214件	（増減率8.4%）	
	高天原納骨堂	18件	（増減率△50.0%）	

5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の評価	特記事項
実施したアンケート調査結果（標本数2,035件）では、サービス内容などの満足度については、「満足」が90.4%、「不満」が2.5%であった。	A	

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	5	業務は適切に実施されており、サービス内容等に対する利用者の満足度は高い状況にあった。
業務の実施状況	A	平成30年度から指定管理者が替わるため、事務引継ぎを適切に行うよう指導した。
施設の利用状況	—	【参考】平成30年度からの指定管理者 まごころサービスグループ（合人社計画研究所・日本斎苑）
利用者の満足度	A	