

令和5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 m ² 建物面積：5,119,48 m ²
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

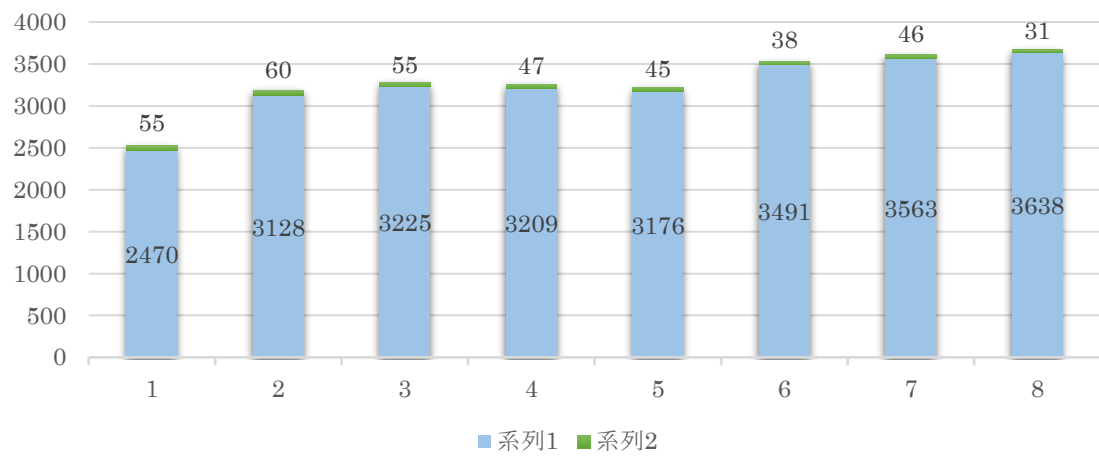
1 施設の利用状況

(1) 利用状況

・火葬件数

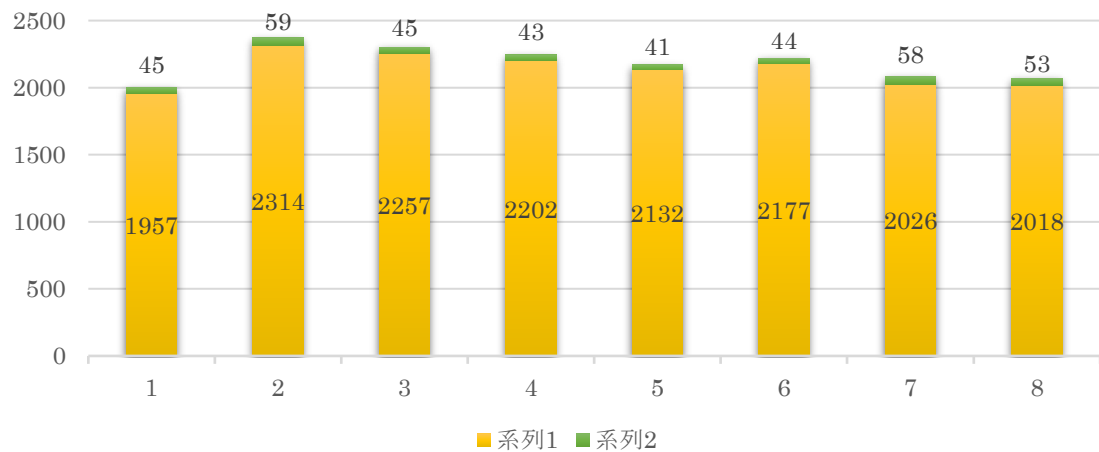
年	月	人体（含む死胎）		動物		備考
		市内	市外	市内	市外	
令和5	4	268	1	130	4	
	5	286	4	153	6	
	6	264	3	158	0	
	7	244	5	174	7	
	8	288	2	172	3	
	9	323	0	160	2	
	10	314	1	160	7	
	11	287	1	192	7	
	12	346	5	187	7	
令和6	1	370	1	169	2	
	2	305	4	180	4	
	3	343	4	183	4	
合計		3,638	31	2,018	53	

年度別火葬件数推移(人体(含む死胎))



※平成 28 年度6月より集計開始

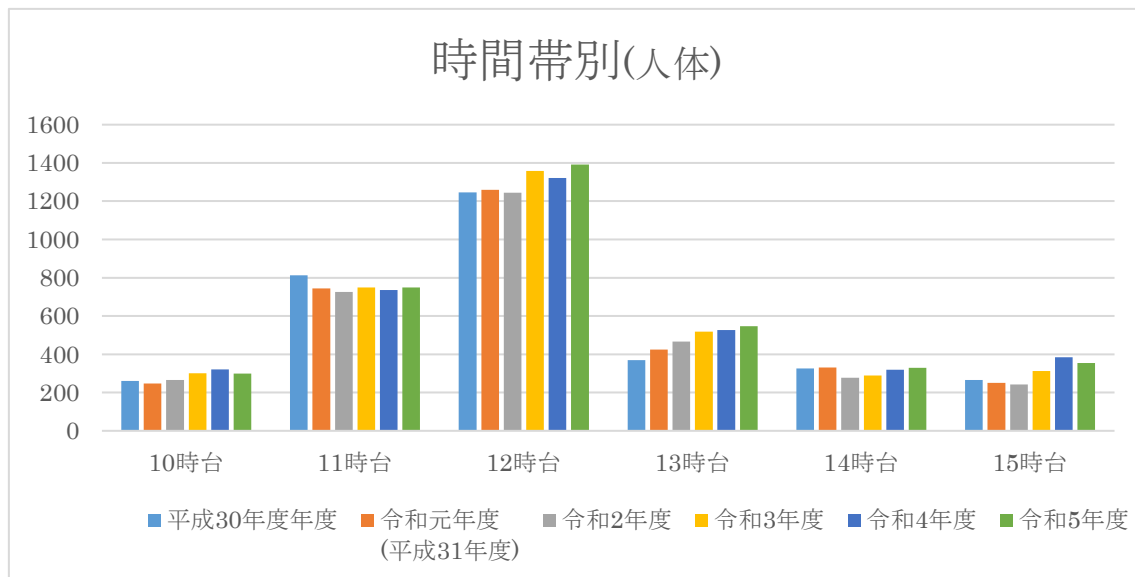
年度別火葬件数推移(動物)



※平成 28 年度6月より集計開始

・時間帯別（人体）

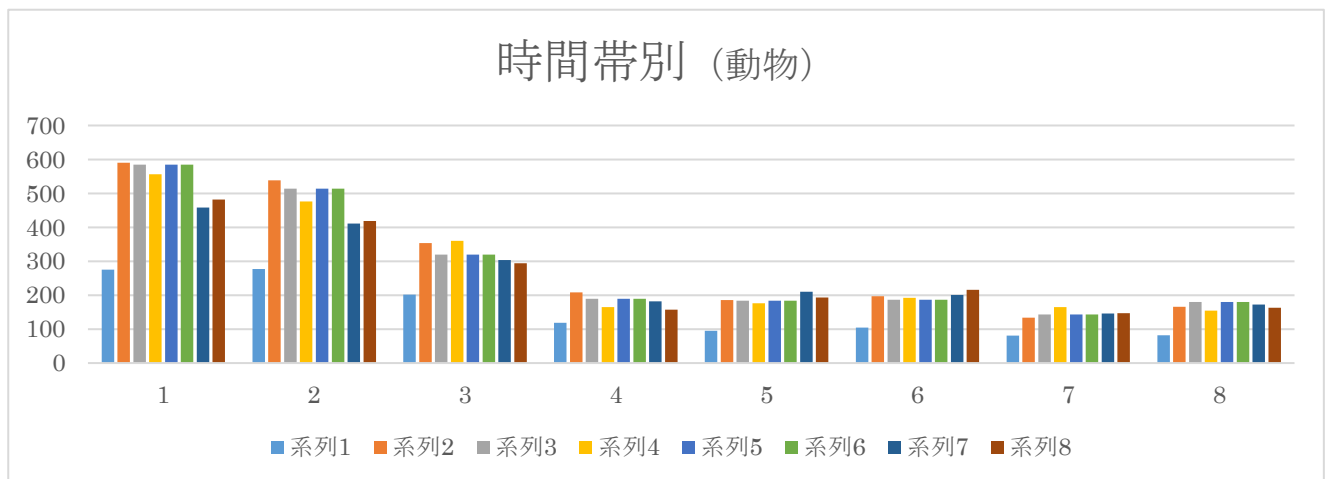
予約時間	枠数	件数
10：00	2	164
10：15	1	41
10：30	1	94
11：00	2	251
11：15	1	219
11：30	1	279
12：00	1	273
12：15	2	467
12：30	1	271
12：45	2	380
13：00	1	171
13：15	1	112
13：30	2	263
14：00	1	142
14：30	1	187
15：00	2	234
15：15	2	121
合計	24	3,669



※平成 28 年度 6 月より集計開始

・時間帯別（動物）

時間帯	件数
9：00～10：00	482
10：00～11：00	419
11：00～12：00	294
12：00～13：00	157
13：00～14：00	193
14：00～15：00	216
15：00～16：00	147
16：00～17：00	163
合計	2,071



※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 60 件の増加、動物 13 件の減少であった。

令和 5 年 8 月より副場長が育児休暇取得により欠員があったが、副場長代理を立て、運営継続をした。繁忙時間帯にも大きなトラブルもなく、良好な市民対応ができたと考えている。

今年度より新たな試みとして、告別・収骨対応職員に女性を雇用し、性差隔てなく労働できる職場体制を整えた。また不測の欠員にも柔軟に対応できる雇用体系を目指し、パート職員(昨年度までは正社員のみを雇用)も雇用している。

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
5	4	6
5	9	1
5	10	3
6	1	4
合計		14

・その他の掲示内容

期間	内容
令和5年4月～令和6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5	4	26	5
	5	25	0
	6	25	4
	7	26	6
	8	25	3
	9	25	2
	10	27	9
	11	25	4
	12	26	2
令和6	1	24	0
	2	24	3
	3	26	5
合計		304	43

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

母子生活支援施設いちょうの家（社会福祉法人若竹荘）への寄付を行った。

（飲料・菓子類とも売上額の5%）

※令和 4 年までの愛知県母子寡婦福祉連合会への寄付（飲料は売上額の 15%・菓子類は売上額の 10%）から変更。

・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
令和5	55,367 円

（2）事業実施に対する自己評価

昨年度に引き続き、今年度も光熱費や燃料費の高騰はあったものの、効率的な空調管理により施設全体の電気使用量は減少している。

近年の物価上昇に伴い、自動販売機物品売価も上昇傾向にある。岡崎市斎場設置の自動販売機物品売価は、寄付金を5%に下げることにより、おおむね令和4年度の売価を保つことができた。そのため、寄付額は減少しているが、寄付先を市内の母子生活支援施設に変更し、なるべく市内福祉施設へ貢献できるよう心掛けた。

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		148,532,567
	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			148,532,567
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	145,077,341
	（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	3,455,226
支出 計			148,532,567
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5年4月1日 から 令和6年3月31日	265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5年9月 葬祭事業者向け (第12回)	9件 (配布数：35)	事前にアンケート用紙を送付しFAXで回答を受付。
令和6年3月 葬祭事業者向け (第13回)	13件 (配布数：31)	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1.1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80%、「期待通りであった」が19.5%、「期待外れだった」が0.5%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12回60%、第13回33%、「以前より良くなった」が第12回40%、第13回59%、「改善してほしい点がある」が第12回0%、第13回8%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

利用者からの意見は全体的に良好なものが多い。スタッフの接客対応については、良いの評価がほとんどで、サービス水準を維持していることがうかがえる。また「キレイな施設」「清潔で安心できました」等維持管理面でも質が低下していないことが読みとれる。今後もより良い斎場運営が継続できるよう、努力する。

昨年度に引き続き「待合室が寒い」という意見があった。パッケージエアコンの構造上、一定時間暖房が停止する時間（霜取り運転）があるが、継続的なブランケット・ヒーターの貸出を行い、利用者の不満を減らせるよう努力している。

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

令和5年5月8日から新型コロナウイルスの感染症状の位置付けが「5類感染症」になり、今年度はほとんどの期間で例年通りの対応を行い、人生終焉の場に相応しい施設として、ご利用者の心情に寄り添ったサービスを提供し、満足してお帰りいただくことを第一に接遇を行った。

(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「館内が分かりにくい」「迷ってしまう」という意見を頂いた。利用者へのサービス向上のため、館内の案内表示を一部変更・増設し、初めて利用する方でもわかりやすい施設になるよう対応した。

(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、利用者より「収骨台車が熱すぎる」「収骨時の温度管理は適切だろうか」という意見をいただいた。収骨時には口頭で注意喚起をおこなっていたが、より想定される危険を喚起できるよう、収骨前に一人一人に注意案内を手渡し、すべての利用者が安全・安心に収骨に参加できるよう対応変更を行った。

(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。

元日には能登半島地震があり、容易に応援要請できる自社運営斎場以外での連携も大切となってきた。不測の事態に対応できるよう幅広く連携体制を構築していきたい。