

令和 6 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 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：下條 一
指定期間	平成 28 年 6 月 1 日から令和 13 年 5 月 31 日まで

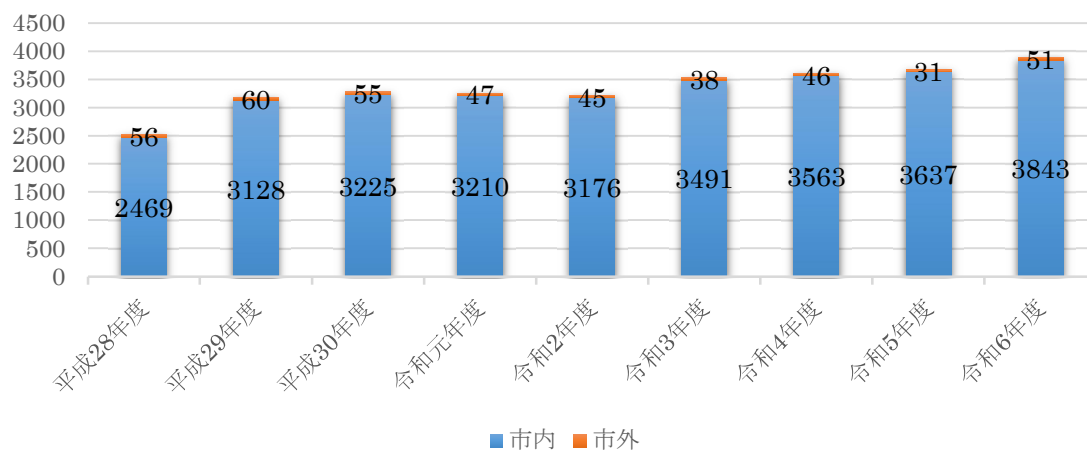
1 施設の利用状況

(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 6	4	274	2	138	2	
	5	291	2	134	1	
	6	298	7	152	4	
	7	276	4	148	4	
	8	308	12	126	2	
	9	277	3	136	1	
	10	292	6	156	1	
	11	287	3	169	3	
	12	394	1	180	6	
令和 7	1	453	5	165	1	
	2	319	3	128	2	
	3	374	3	150	5	
合計		3,843	51	1,782	32	

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

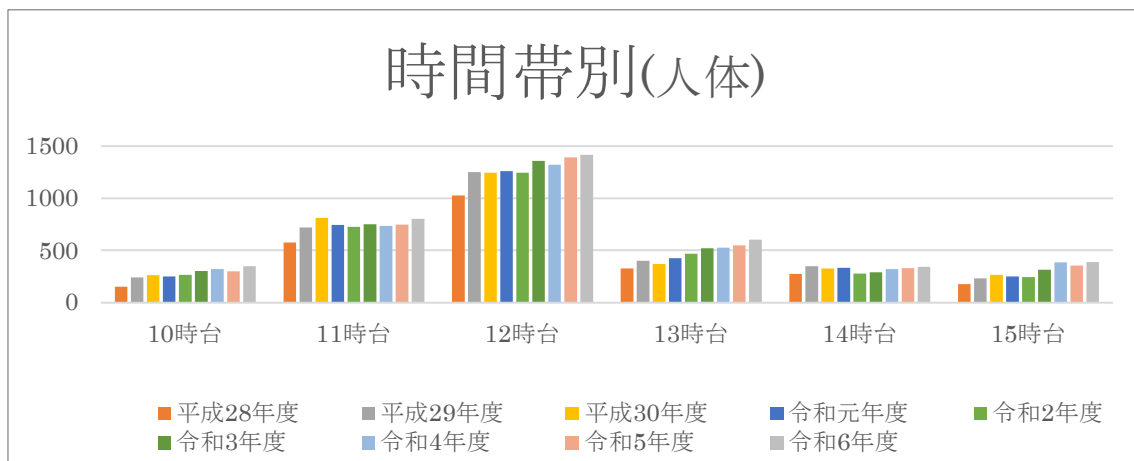
年度別火葬件数推移(動物)



※平成 28 年度6月より集計開始

• 時間帯別（人体）

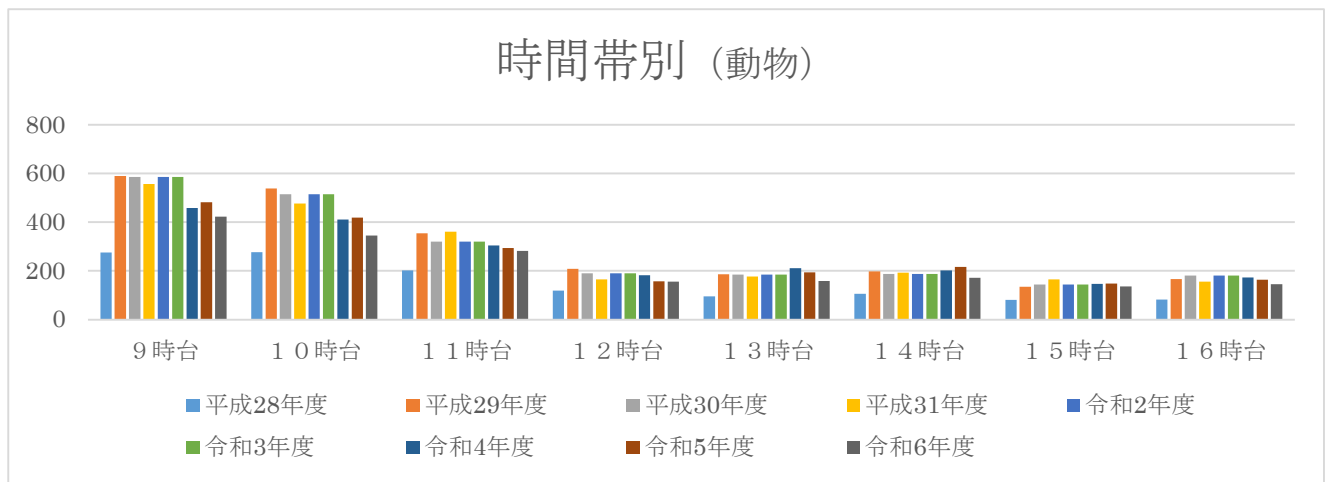
予約時間	枠数	件数
10：00	2	209
10：15	1	43
10：30	1	95
11：00	2	304
11：15	1	215
11：30	1	283
12：00	1	283
12：15	2	481
12：30	1	277
12：45	2	375
13：00	1	198
13：15	1	130
13：30	2	275
14：00	1	156
14：30	1	184
15：00	2	245
15：15	2	141
合計	24	3,894



※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	423
10：00～11：00	345
11：00～12：00	281
12：00～13：00	155
13：00～14：00	158
14：00～15：00	171
15：00～16：00	136
16：00～17：00	145
合計	1,814



※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 225 件の増加、動物で 257 件の減少となった。特に 1 月には、前年同月比で 80 件以上の大幅な人体火葬件数の増加が見られた。

件数の増加が直接の原因とは言い切れないが、年明け以降、遺影の破損や骨箱の取り違いといったトラブルが連続して発生し、運営体制の見直しと再教育の必要性が明らかとなった。令和 7 年度は必要に応じて、マニュアル研修等を追加で実施する。

令和 6 年 8 月に金松副場長が育児休暇から復帰し、運営体制が整備された。さらに同年 9 月には味岡が太陽築炉工業に異動し、後任として長坂が場長に就任。経験の浅い場長を補うため、副場長を 2 名体制とし、安定した運営体制の構築を図っている。

また、昨年度から運営職員として女性の採用を進めており、現在では岡崎市斎場における職員の男女比率もおおよそ半数となり、多様性のある組織体制が形成されつつある。

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年度より新型コロナウイルス感染対策として管理室から都度貸出の形で対応)

・絵本寄贈数

年	月	寄贈数
6	4	4
6	8	6
7	1	3
合計		13

・その他の掲示内容

期間	内容
令和6年4月～令和7年3月	公害測定数値
	母子生活支援施設いちょうの家 感謝状

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6	4	26	5
	5	26	5
	6	25	5
	7	26	6
	8	25	2
	9	25	4
	10	27	3
	11	25	4
	12	26	1
令和7	1	24	0
	2	23	3
	3	27	3
合計		305	41

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
令和6	70,605 円

（2）事業実施に対する自己評価

昨年度に引き続き、効率的な空調管理により節電に努めたが、火葬件数の増加に伴う電気使用量の上昇や燃料費の高騰もあり、引き続き一層の節電が求められる状況であった。そうした中でも、今年度は予算の範囲内での運営を継続することができた。

自動販売機の売価については、物価高騰の影響を受け、おおむね 10 円程度の値上げが見られた。一方で、売上は昨年度を上回り、それに伴い寄付金額も増加した。昨年度と比較して約 1 万 5 千円の増となり、市内の福祉施設への寄付を通じて、社会貢献を果たすことができた。

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		150,673,111
	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	1,416,910
	その他収入		0
収入 計			152,090,021
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	147,140,627
	（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	4,949,394
支出 計			152,090,021
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 6 年 4 月 1 日 から 令和 7 年 3 月 3 1 日	301 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 6 年 9 月 葬祭事業者向け (第 14 回)	10 件 (配布数：36)	個別で懇談会を行い、聞き取り調査にて意見を聴取。
令和 7 年 3 月 葬祭事業者向け (第 15 回)	7 件 (配布数：36)	個別で懇談会を行い、聞き取り調査にて意見を聴取。

(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 1.0 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 85%、「期待通りであった」が 14.5%、「期待外れだった」が 0.5%であった。

第 14 回および第 15 回の葬祭事業者懇談会では、それまでの懇談会とは異なり、アンケートの送付を行わず、来場した葬祭事業者に個別に意見を聴取した。

また、「岡崎市斎場の運営について要望等はあるか?」「告別・収骨対応、受付対応等、職員の接客は質を保っているか?」といった定性的な意見確認項目を用い、事業者の声を汲み取った。

斎場に対する意見としては、主に細かな改善提案が寄せられただけで、大きなクレームはなかった。職員の対応についても、質は維持されていると感じた。

(3) アンケート結果に対する自己評価

利用者から寄せられた意見は、今年度も全体として非常に良好であり、スタッフの丁寧で落ち着いた接客対応や、施設の清潔さ・設備の充実について高い評価が寄せられた。特に「スタッフ皆さんの接客がとても良かった」「説明が丁寧で良い」など、安心感や信頼感に関する声が多く、昨年度から引き続き高水準のサービスを提供できていることがうかがえる。

一部、「少し寒かった」との声もあったが、ごく限られたものであり、「清潔で快適だった」「清潔で暖かい」といった好意的な意見が圧倒的多数を占めた。これらの声を踏まえ、運営ではブランケットやヒーターの貸出を継続的に実施し、利用者の快適性向上に向けた細やかな配慮を怠らず、満足度のさらなる向上に努めている。

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

アンケートに寄せられたご意見は概ね好評であり、重大なクレームも発生していない。斎場は人生の終焉を迎える場として、ご利用者の心情に寄り添い、安心してお見送りができるような接遇を心がけた。その結果、ご利用者からは「清潔で落ち着いた雰囲気で見送ることができた」「職員の対応が丁寧だった」といった声が寄せられ、適切な利用者対応ができたと評価している。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

昨年度に引き続き、2 階エリアおよび待合室にアンケートを設置し、利用者の声を反映する体制を維持した。火葬件数および来場者数の増加もあり、アンケートの回収数は昨年度より 34 件増加し、ニーズの把握はより確実なものとなっている。来年度はアンケート様式の見直しを行い、記入のしやすさや評価の明確化を図ることで、さらに利用者の意見を反映しやすい環境づくりを目指す。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

令和 7 年 2 月、会葬者の遺影が転倒し破損するというトラブルが発生した。迅速にご遺族への謝罪を行い、職員には内部研修を実施し、再発防止策を講じた。また、ハード面でも写真立ての仕様を見直し、倒れにくい構造に変更することで、類似トラブルの予防につなげている。

(4) 他斎場との連携についての自己評価

岡崎市斎場では、他斎場からの応援要請はなかったが、2024 年 9 月 6 日に発生した近隣の蒲郡市火葬場（セレモニーホールとぼね）の土砂崩れに伴い、急遽 4 件の火葬を受け入れた。こうした非常時にも迅速な対応が可能な体制を整備している。

また、令和 7 年度より名古屋市八事斎場が改修工事のため使用停止となる見込みであり、岡崎市斎場を含む近隣都市での火葬受け入れが想定される。これに伴い、今後さらに近隣斎場との情報共有や連携強化が求められる。引き続き信頼関係を築きながら、地域全体での安定的な火葬業務の運営に貢献していきたい。