

令和7年度事業報告書

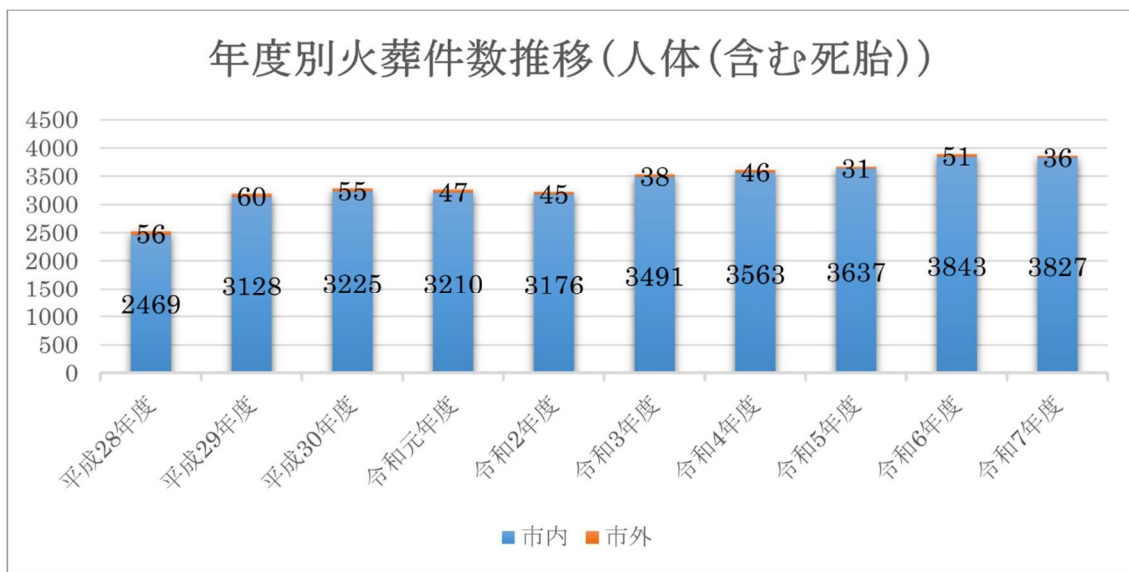
公の施設名称	岡崎市斎場
施設の設置目的、役割	人生の終焉において厳粛に最後のお別れをする場所として誰もが世話になる必要不可欠な施設であり、高齢化社会の到来による死亡件数の増大に対応するため。
施設の所在地	岡崎市才栗町左世保田1番地3
施設規模	敷地面積：21,235,26 m ² 建物面積：5,119,48 m ²
指定管理者	名 称：岡崎メモリアルパートナーズ株式会社 所在地：岡崎市上六名町字木ノ座3番地 代表者：多鹿 風太
指定期間	平成28年6月1日から令和13年5月31日まで

1 施設の利用状況

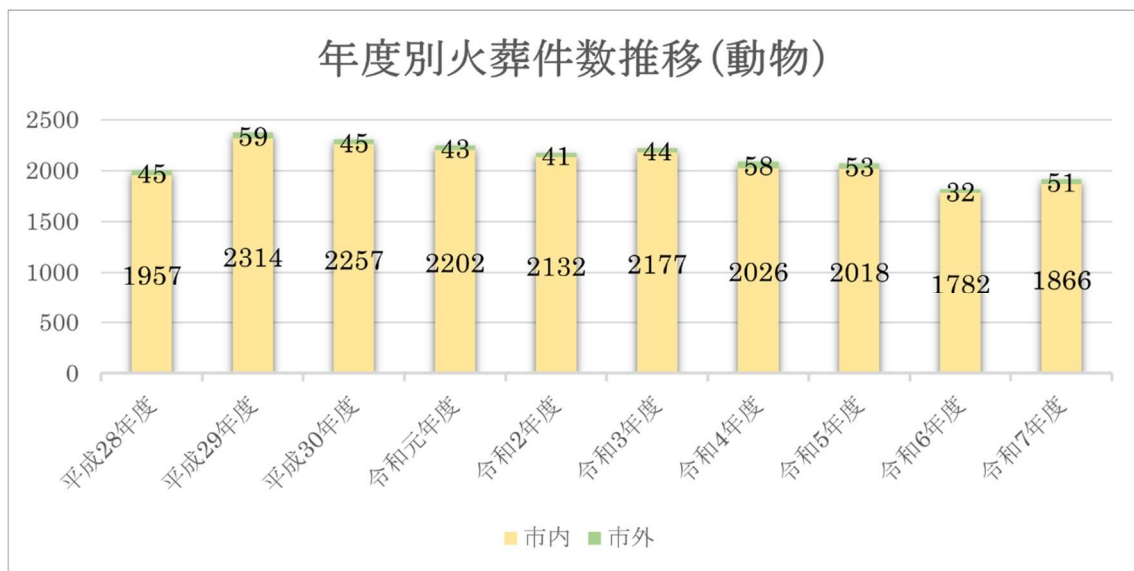
(1) 利用状況

・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7	4	300	2	132	3	
	5	307	1	150	7	
	6	271	3	174	5	
	7	278	3	145	4	
	8	320	4	159	2	
	9	304	2	129	2	
	10	314	4	169	7	
	11	338	0	177	4	
	12	345	4	162	7	
令和8	1	376	6	166	5	
	2	354	2	164	3	
	3	320	5	139	2	
合計		3,827	36	1,866	51	



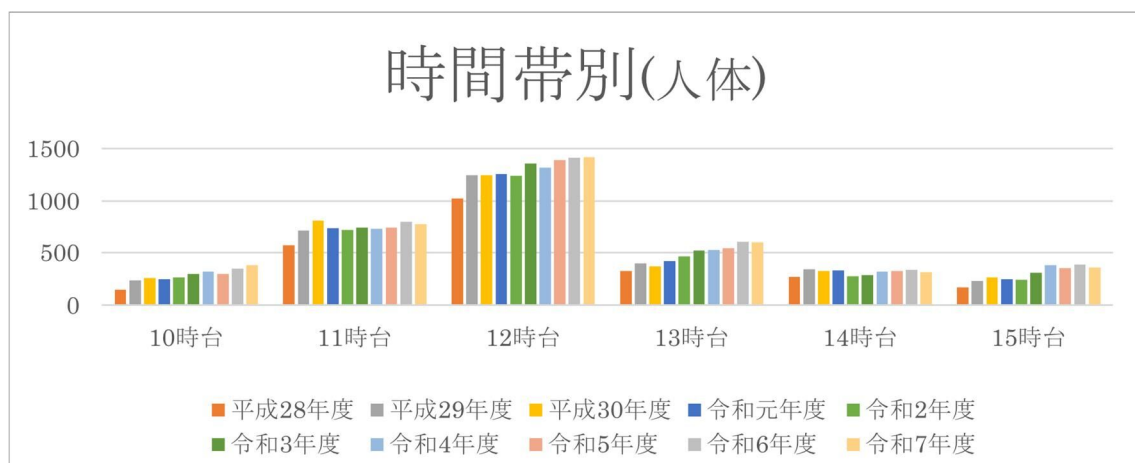
※平成 28 年度6月より集計開始



※平成 28 年度6月より集計開始

• 時間帯別（人体）

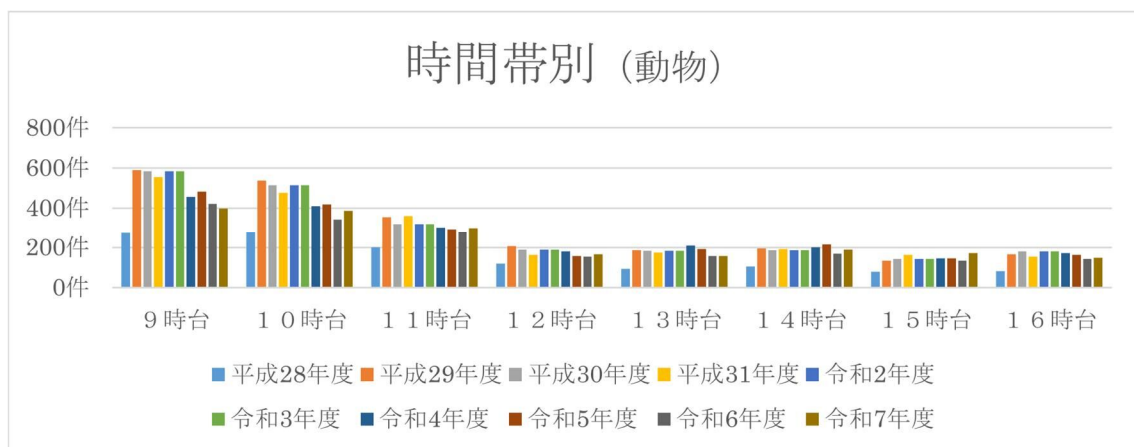
予約時間	枠数	件数
10：00	2	231
10：15	1	48
10：30	1	106
11：00	2	281
11：15	1	212
11：30	1	289
12：00	1	279
12：15	2	490
12：30	1	272
12：45	2	382
13：00	1	190
13：15	1	127
13：30	2	281
14：00	1	146
14：30	1	168
15：00	2	220
15：15	2	141
合計		3,863



※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	399
10：00～11：00	386
11：00～12：00	300
12：00～13：00	166
13：00～14：00	157
14：00～15：00	189
15：00～16：00	172
16：00～17：00	148
合計	1,917



※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31件の減少、動物で103件の増加となった。懸念されていた八事斎場再整備に伴う市外火葬受入件数の増加については、結果として前年度比15件の減少となり、当斎場の運営に与える影響は限定的であった。

また、今年度は冬季繁忙期における副場長の育児休暇取得に加え、運営正社員2名および事務員1名の退職があり、欠員対応と職員体制の再構築が求められる年度となった。このような状況に対し、運営部門および事務部門に派遣社員を導入することで必要な人員を補完し、業務負担の平準化を図った。その結果、多忙に起因する重大なミスや大きな運営トラブルは発生せず、全体として安定した運営を維持することができた。

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
7	5	1
7	8	5
7	11	5
8	1	4
合計		15

・その他の掲示内容

期間	内容
令和7年4月～令和8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7	4	25	3
	5	25	4
	6	25	3
	7	26	5
	8	25	2
	9	25	2
	10	27	2
	11	24	1
	12	26	0
令和8	1	25	1
	2	23	0
	3	25	3
合計		301	26

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
令和7	73,736 円

（2）事業実施に対する自己評価

昨年度に引き続き、効率的な空調管理をはじめとする節電対策に努めた。今年度は火葬件数が概ね横ばいであった一方、施設全体の電力使用量は前年度を下回っており、継続して実施してきた節電対策の効果が認められた。その結果、今年度においても光熱水費においては予算の範囲内で適切な施設運営を継続することができた。

また、自動販売機の売価については、物価高騰の影響を受けた価格改定が見られたものの、売上は堅調に推移し、寄付金額は令和 6 年度の 70,605 円から令和 7 年度は 73,736 円となり、前年度比 3,131 円の増加となった。市内福祉施設への寄付を通じて、今年度も継続し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		151,735,147
	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	1,464,060
	その他収入		0
収入 計			153,199,207
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	148,165,315
	（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	5,033,892
支出 計			153,199,207
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 7 年 4 月 1 日 から 令和 8 年 3 月 3 1 日	195 件	用紙 14 か所、投函箱 2 か 所を設置し業務終了後に 回収。

(2) アンケート結果概要

第 16 回および第 17 回の葬祭事業者懇談会は、業務上の大きな変更点がなかったため、書面により運営状況をまとめ、葬祭事業者へ送付する形で実施した。送付を通じて運営状況の共有を図ったが、内容に関する葬祭事業者からの個別の質問はなく、令和 7 年度においても大きなクレームは寄せられなかった。以上のことから、葬祭事業者との連携関係は良好に維持されており、斎場運営についても概ね安定した状態を継続できているものと考えられる。

(3) アンケート結果に対する自己評価

今年度よりアンケート内容を変更し、利用者の意見をより具体的に把握できるよう改善を行った。その結果、今年度も全体として非常に良好な評価が寄せられており、「礼儀正しくて良かった」「どこもすばらしくキレイで最高でした」といった声に見られるように、スタッフの接客姿勢や施設の清潔さについて高い評価を得ている。これらのことから、利用者に対し安心感と満足感を与える運営が継続して実施できているものと考えられる。

また、一部では喫煙ルームの設置を求める意見も見られたが、健康増進法に基づく喫煙室撤去の経緯を踏まえ、再設置は行わない方針である。今後も利用者からの意見を適切に把握し、法令遵守を前提としながら、サービス品質の維持・向上に努めていく。

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

今年度は、斎場が人生の終焉を迎える場であることを踏まえ、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、丁寧で落ち着いた接遇に努めた。アンケートでも、職員の対応や施設の清潔さに対する好意的な意見が寄せられており、利用者に安心感を与える対応を継続できたものと評価している。

また、安心して利用できる環境は接遇面だけでなく、施設の維持管理によっても支えられることから、今年度は維持管理面での対応強化も図った。火葬炉性能試験において一部炉で要求水準を満たさない測定結果が確認されたが、速やかに再試験、設備点検及び原因分析を実施し、再測定では適正な結果を確認した。さらに、近隣住民及び市民がより安心して利用できる施設とするため、今年度はバグフィルター14基すべての交換を実施した。こうした取組により、接遇面と施設管理面の双方から、安心して利用できる環境づくりを進めることができた。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

今年度は、アンケート内容を見直したことにより、利用者の評価を確認するだけでなく、具体的な要望や意見を把握しやすい形へ改善することができた。これにより、従来よりも利用者の声を運営改善につなげやすい体制となり、ニーズ把握の実効性は高まったものと評価している。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

来場者や葬祭事業者から大きなクレームはなかったものの、令和7年8月に位牌の取扱い確認に関する事案が1件発生した。本件については、速やかに事実確認を行い、ご遺族、葬祭事業者及び関係先に対して説明と謝罪を実施した。要因としては、新人職員が不慣れな状況で告別対応を担当した中で、確認事項に対する理解及び対応判断が十分でなかったことが挙げられる。このため、告別業務に関する手順及び確認事項を改めて整理するとともに、業務確認に関する研修を実施し、新人職員が担当する場合には可能な限り指導職員が同行し、確認及び補助を徹底することとした。今年度は、事案発生後の対応にとどまらず、原因分析と再発防止まで進めることができた点を今後の改善につなげていきたい。

(4) 他斎場との連携についての自己評価

近隣の太陽グループ運営火葬場である豊橋市斎場とは、繁忙時に相互に応援を行う場面もあり、必要に応じた人員協力を通じて良好な連携体制を維持することができた。こうした日常的な協力関係は、安定した斎場運営を支える基盤となっており、今後も継続して連携強化に努めていきたい。