

第24号様式（第62条関係）

指定管理者モニタリングレポート

施設名	火葬場きもつき苑
所在地	鹿屋市下高隈町5999番地3
指定管理者	名称：高隈地区コミュニティ協議会 代表者：会長 浜田 保 住所：鹿屋市上高隈町262番地1 連絡先：0994-45-2525
モニタリングの実施経過	月例報告（ 毎月 ） 事業決算の確認（令和6年5月） 現地調査（令和6年5月） 利用者アンケート（毎日実施） その他（ ）
担当部課 （問合せ先）	環境衛生課 電話0994-63-0168

【モニタリングの総合評価】

令和5年度は、高隈地区コミュニティ協議会に指定管理者制度を導入して、2期目5年目で終了の年である。

火葬場は、利用者の滞在時間が限られる中、故人との最後の別れを行う場所であり、その業務は、遺族等の心情に配慮しつつ、厳粛な儀式（炉前での告別、火葬、収骨など）を行わなければならないという特殊なものである。

当該指定管理者は、火葬という特殊な業務を十分認識した上で、遺族等に配慮したスムーズな運営を行っている。

また、アンケート箱を設置することで、運営及び管理等に対する苦情、意見、要望等を常時聞ける体制を整備し、業務等の改善に取り組んでいる。

指定管理者へ計画かつ継続的に各儀式や接遇などの職員研修を実施し、これまで寄せられた意見等はフィードバックするとともに職員間で共有し、更なるきめ細やかな対応と安心安全な業務の遂行を望む。

○アンケート状況

満足	不便	計
3件	1件	4件

不便等の主な内容、対応

- ・満足・・・施設全般について、廊下がきれいにしてあり気持ちがいいです。かがみみたいでうれしい。
- ・不備・・・業務的な感じがします。
アナウンスの伸ばした感じが、悲しみの中なので演技でもいいので寄り添ってほしい

（対応）組合から、改めて初心に帰って、業務を理解して丁寧に行うよう指導した。

【今後の業務改善に向けた考え方】

≪指定管理者が実施及び検討する事項≫

今後も御遺族等の心情に配慮した更なるきめ細やかな対応と安心安全な業務遂行のため、継続的に各儀式、接遇、火葬炉運転等の研修を充実すること。

≪環境衛生課が実施及び検討する事項≫

住民生活に欠かせない施設として、指定管理者と連携を図りつつ、適正かつ安心安全な維持管理に引き続き努める。

- ・アンケート調査等による要望等を踏まえ、改善事項等を分析する。
- ・施設設備の計画的な修繕の実施

(1) 基本的な考え方（施設の特性、目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

① 目的性・公平性・効果性

- 御遺族や会葬者等の来場者の心情等に配慮しつつ、公平、公正な対応の下、適正かつ円滑な火葬業務が行われた。

(2) 業務内容

① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

- 待合ホールにアンケート箱を設置し、常時、意見等を聞く体制を整えている。要望等については、組合と連携した対応がなされているが、一部、待合ホール等での状況等を観察するよう、また、要望、苦情等は職員間で共有し対応に当たるよう指導した。

② 責任性・実行性（施設の運営体制及び組織）

- 火葬件数を考慮し、役割分担などの勤務体制を編成し、年間を通して特段支障なく業務が行われている。
しかしながら、今後も1日当たりの火葬件数は予測できず不安定な勤務になりがちであることから、職員の勤務の状況を把握し、無理な体制にならないよう指導した。
- 年間研修計画に基づき、告別や収骨の儀式研修や接遇の外、火葬炉の取扱いなど技術的な研修が行われている。
- 今後も研修を充実させ、引き続き相手の立場に立った親切で丁寧な対応に心掛けるよう指導した。

③ 明瞭性・規律性（適正な事務及び経理）

- 専門的な業務として外部委託の件数が多いが、契約関係書類、実施報告、現金出納簿等も整備され、適正な事務や経理処理がなされている。
- 外部委託は経費削減の努力が見られるが、仕様を満足する水準で行われている。

④ 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

- 防災・防犯マニュアルや緊急時連絡網が整備され、年間計画に基づく消防訓練等を行い、火葬炉取扱い（危機回避訓練）など実施されている。

⑤ 社会性（環境等への配慮）
<ul style="list-style-type: none"> ○ 細めな消灯による節電、紙ごみのリサイクルなど環境に配慮して取組がなされている。 ○ 外部委託先は、原則として構成市町内の業者と契約しており、迅速な対応が図れている。
(3) 事業収支
① 経済性
<ul style="list-style-type: none"> ○ 委託料のみによる運営であるが、外部委託料の削減努力など、健全な運営（黒字）がなされていると判断する。
(4) 団体の経営状態
① 経営の健全性
<ul style="list-style-type: none"> ○ 委託料で十分賄えていること、また、高隈地区コミュニティ協議会の地域活性化の取組みは、国、県、市からも高い評価を受けており、行政からの補助金等の歳入も見込まれるなど、総合的な見地から団体としての経営は健全であると判断する。

施設概要調書

1 施設の概要

施設名	火葬場きもつき苑		所管課：環境衛生課	
所在地	鹿屋市下高隈町5999番地3		設置年月日：平成20年4月1日	
設置目的	火葬業務の適正かつ安定的な運営			
設置の根拠 (法令、条例等)	大隅肝属広域事務組合火葬場条例			
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (m ²)	20,232,01m ²	
		延床面積 (m ²)	3,651,65m ²	
		火葬場使用料金 (円)		
	区分	死亡者等の住所		
			関係市町住民	他市町村住民
		大人 (13歳以上)	20,000円	45,000円
		子人 (13歳未満)	18,000円	37,000円
	その他	16,000円	30,000円	
事業概要	(1) 受付業務 (火葬予約・使用許可・使用料徴収) (2) 火葬業務 (告別・火葬炉運転) (3) 維持管理業務 (清掃、各設備等保守、その他)			

2 経営分析評価指標

① 事業収支	982,323円	④外部委託費比率	18.7%
②利用料金比率	—	⑤利用者当たり管理運営コスト	18,544円
③人件費比率	66.3%	⑥利用者当たり自治体負担コスト	18,934円

3 運営状況

項目	実施計画 (事業計画書より)	実施内容 (実績)
開場日数	365	366
開場時間	8:30~17:15	8:30~17:15
火葬使用時間	9:00~17:00	9:00~17:00

4 利用実績

(1) 構成市町別件数

構成市町名	令和5年度	
	件数	構成比 (%)
鹿屋市	1,577	63.72
東串良町	126	5.09
錦江町	174	7.03
南大隅町	199	8.04
肝付町	331	13.37
管外	68	2.75
合計	2,475	100.00

(2) 火葬炉稼働状況

区分	令和5年度
火葬件数	2,475
火葬炉稼働日数	366
火葬炉稼働率 (%)	96.17
1日当たり火葬件数	7.0
1日最大火葬件数	14
火葬なしの日数	13

※火葬なしの日数は、休場日である1月1日を含む。

5 事業収支

項目	実施計画（事業計画書）	実施内容（実績）
指 定 管 理 料	46,841,000	46,889,700
そ の 他 収 入	0	106
繰 越 金		
収 入 計（A）	46,841,000	46,889,806
事 業 費	2,506,000	1,111,597
人 件 費	31,200,000	30,772,449
修 繕 費	300,000	306,000
通 信 運 搬 費	事業費に含む	事業費に含む
施 設 管 理 費	〃	〃
印 刷 製 本 費	〃	〃
光 熱 水 費		
委 託 料	9,018,000	8,682,740
保 険 料	事業費に含む	事業費に含む
租 税	〃	〃
雑 費	〃	
管 理 費	3,697,000	5,119,093
支 出 計（B）	46,721,000	45,991,879
収支（A）－（B）	120,000	897,927