

様式第8号

事業報告書

〇年〇月〇日

石巻市（施設名：石巻市斎場）			
法人・団体名	石巻市斎場管理グループ		
代表者名	大本 茂	設立年月日	平成26年4月1日
所在地	石巻市南境字大衡山43番		
電話番号	0225-96-4850	FAX番号	0225-96-4920
E-mail	無		

現在運営している類似施設	所在地	主な業務内容	管理運営期間
無			自 年 月 日 至 年 月 日
			自 年 月 日 至 年 月 日

指標名			単位	目標値	実績値
石巻斎場	活動指標	始業前の清掃及び設備点検の励行	%	100	100
	成果指標	利用者の満足度	%	80	90
雄勝斎場	活動指標	始業前の清掃及び設備点検の励行	%	100	100
	成果指標	利用者の満足度	%	80	-

管理業務に関する内容

団体名：石巻市斎場管理グループ

【施設の管理運営状況】

1. 以下に掲げる3理念を常に念頭に置き、安定的な斎場運営に努めています。

(1) 【故人の尊厳を守り、遺族の感情に配慮した、厳粛な斎場運営】

・故人の到着から収骨・お見送りまでの間、目配り・気配り・心配り・そして手配りを行い、業務に対して使命感と誇りを持ち繰り返しの教育訓練と研修を行い斎場に相応しい凛とした空気に対応します。

(2) 【全ての利用者に対して、公平で高品質なサービスの提供】

・公の施設である事を認識するとともに、利用者（葬祭業者/宗教者を含む）の目線で公平にサービスの提供を行い、人生の終焉に少しでも安らぎを与えながら、安心して過ごして頂ける施設を目指し運営します。

(3) 【安全・安心・安定を原則とした施設管理】

①設備・施設の保守・清掃等は、構成企業が主として管理し、健全な形で維持し、その施設能力を最大限に発揮できるよう施設管理を行います。

②火葬炉の保守点検については、専門業者と業務委託契約を締結し、石巻、雄勝、各斎場の安定的稼働を行います。

【施設の現状に対する認識および今後のあり方】

(1) 【設備について】

供用開始後、石巻斎場が36年、雄勝斎場が48年経過しており、老朽化も見られることから快適性の確保に課題が生じています。特に空調・電気設備などの基幹設備は更新時期を迎えており、利用者満足度にも影響が出ています。

今後計画的な設備更新の提案を行い、誰もが安心して利用できる施設を目指します。

(2) 【人的サービスについて】

常に、目配り・気配り・心配り、そして手配りの上に丁寧さを忘れず、ご利用者の心情に副った業務を行い続けています。

(3) 【火葬数について】

毎年12月から3月の4ヶ月間は火葬数が多くなります（全体数の37%）。この事からこの時期は火葬までの待機日数が長くなる事がありますので、今後さらなる増加となった場合は対策を講じる必要があると考えています。

【施設管理について】

1. 組織及び人員の体制ならびに従業員の雇用計画

(1) 【人員構成】

- | | |
|----------|-------------------|
| ・場長 | 1名（全体の統括） |
| ・受付スタッフ | 1名（炉操作等兼務） |
| ・炉操作スタッフ | 6名（石巻、雄勝斎場の2斎場対応） |

- ・アテンドスタッフ 3名（ご利用者の入場から退場まで総てのご案内）
- ・「ご利用者対応」は総てのスタッフが行っています。今後も必要知識の習得を続け、より深い知識の下、業務を行います。
- ・雄勝斎場での業務は、発生の都度石巻斎場よりスタッフが出向き対応して、効率的な人員配置としています。

(2) 【雇用計画】

欠員が出た場合は、採用条件の見直しなども考慮して対応しています。

(資料1：組織図 添付)

2. 従業員の研修計画

ご来場の方々との短い対応時間の中で、少しでも良い印象を抱いて頂くためには、整った身嗜みが重要と捉えています。身だしなみルールブックに基づき、髪型から所作に至るまで、常に気を配る事を前提として取組んでいます。

- ①入場から退場まで、火葬業務に関する一連の流れを、「お客様対応手順書」を通して都度再確認しています。
- ②炉前、アテンド、受付の各業務を各スタッフがどの配置でも行えるように、OJTとして行っています。仕事の共有が安定した運営を行える基盤と考えています。
- ③葬儀社様などとの打合せで知り得た故人様およびご葬家の情報は、守秘義務に相当する事と理解するよう、常に注意喚起を促しています。
- ④前日の問題点・当日の予定確認・注意点などを運営日の朝礼で報告して共有を図り、業務の均一化を図っています。

(資料2：教育実施計画書 添付)

【施設運営について】

1 年間の管理運営実績

(1) 開場日数・休場日数

・開場 300日 ・休場 65日

(2) 施設利用者数

斎場名	火葬件数	参列者(平均)	利用者数
石巻斎場	2,062件	17人	35,000人
雄勝斎場	80件	20人	1,600人
計	2,142件	-----	

最大参列数：105人/家 昨年度火葬数：2,153件（増加率-0.5%）

(3) 施設管理

- ①分散した2施設を一元管理する目的で、環境整備業務として巡回点検を行い支障となる事象の防止をしました。
- ②予防保全として現場確認の充実を図り、状況の調査報告・修繕方法及び必要予算を指定管理者として提案しています。

③各種施設点検の実施

施設点検は計画的に実施し、外気温度・降雨雪に合わせ作業時期を変更するなど配慮をしています。
(資料3：実施計画書 添付)

④施設の連絡体制

設備管理については、維持管理の構成企業が一括管理し、過去の故障履歴等を把握した継続契約業者を配置し、異常等の発生時には即応体制が整備されています。

⑤不具合発生時の対応

不具合発生時の対応は即時報告、早期改善に努めてまいりました。また、報告範囲は状況により対応し、問題の拡大防止と早期の事態収束に努めてまいりました。なお、安全性の確保を最優先し、応急措置・仮復旧を行い、最短での改善を確保しています。

2 利用者に対するサービス向上のための方策

- (1) 1階待合ホールおよび2階ロビーに植栽を置き、視覚的な癒しの空間を設けています。また、花壇については季節による花々が咲くよう、整備を続けています。
- (2) 斎場スタッフは常に身嗜み、言葉使い、所作に注意し、斎場という場に相応しい対応を心掛けています。
- (3) 葬祭業者との連絡を密に行い、早着、遅着の対応を行うことで、利用者に対しより公平で安定したサービスを行っています。
- (4) 2階ロビーにアンケートボックスを設置し、利用者が求める人的対応および設備の把握に努めています。なお、回収したアンケートは月次報告書とともに提出しています。

3 利用者の要望の把握及び実現策

- (1) 利用者からのアンケートを基に、「施設への要望」なのか「人的サービスへの要望」なのか、「その他の事象に対しての要望なのか」の把握を行い、実態の検証を行いながら改善策を見出しています。(ポスターの交換などを実施)
- (2) ご利用の葬儀社、宗教者などからのご意見に常に耳を傾け、それぞれの視点からのご意見やご要望を参考に改善策を見出しています。
- (3) 利用者から各スタッフへ直接寄せられたご意見やご要望は、各自提出の日報に記載し内容の把握をしています。

4 経費削減のための方策

- (1) 利用者不在の時は場内の照明、空調機の稼働を必要最小限とし、電力、燃料消費の削減を行っています。また、消耗品の適正在庫に努めるとともに、繰り返し使用可能な品については洗浄等を行い見極めながら再利用を行っています。なお、火葬炉消耗品については、残灰回収業者から提供頂く契約を行い消耗品費の削減となっています。
- (2) 小破修理については、各スタッフが知恵と経験を出し合い修理を行い、経費抑制に努めています。
なお、専門性の高い修理については、削減された経費を充当して、点検・整備・補修工事を実施しました(空気調和機の点検整備、補修工事などを実施)
今後も適切な予算執行に努めていきます。

5 施設の管理業務のうち第三者に行わせた業務（業務委託）

(1) 石巻斎場

- ① 火葬炉保守点検業務
- ② 自家用電気工作保守管理業務
- ③ 浄化槽設備保守点検清掃業務
- ④ 機械警備業務
- ⑤ 昇降機械保守点検維持管理業務
- ⑥ 自動ドア設備保守点検業務
- ⑦ 防火シャッター法定点検

(2) 雄勝斎場

- ① 火葬炉保守点検業務
- ② 浄化槽設備保守点検清掃業務

6 その他（地域との連携、他施設との連携等）

(1) 「地域との連携」

- ①毎月1日、15日の2回、県道から斎場まで続く道路や歩道の清掃および除草を行っています。暗然たる気持ちでお越しの利用者が視覚的に不快にならないよう、そして近隣住民の方々への感謝の気持ちを込めて行なっています。
- ②斎場近辺で開催される各種地域行事による交通規制などが発生した場合は、各葬儀社に協力を求め、催事の円滑な運営になるよう努めています。
- ③お彼岸やお盆の時期、近隣の墓地へお参りの方が斎場の駐車場をご利用される事もありますが、斎場ご利用者との混乱を招かないよう誘導対応を行っています。

(2) 「葬儀社との連携」

早着、遅着などの連絡を頂くとともに、ご遺体の状態や体内機器の有無および参列者数などを事前申告して頂き、円滑な業務進行に努めています。

また、意見交換会を開催して問題事項および互いの要望を確認しています。

【緊急時対策について】

1 防犯、防災の対応

防犯については、夜間および休場日は機械警備を行なっています。また、開場日は開場準備者が出社した段階で点検を行い、異常発見の場合は速やかに報告連絡し対応する手順となっています。なお、開場日の日中については、場内外の巡回確認を行なっています。そして、開場前には各待合室など場内外の再点検を行い、忘れ物などの確認も行っています。（忘れ物は最低1年間の保管としています）

【緊急時の対応】

(1) 災害発生が予測される場合

大雨、暴風、大雪等が予測される場合には気象情報を早期より収集し、スタッフが安全に留意しながら場内外を巡回し、危険箇所の点検と安全措置を実施しています。

・点検箇所

大雨時・・・排水設備など冠水の危険が高い箇所、土砂流出の危険がある箇所、雨漏り等による設備機器への影響

暴風時・・・工作物、看板、樹木、枝折れ等

大雪時・・・除雪作業の準備、転倒事故の危険が高い階段等、樹木の枝折れの有無

(2) 災害発生時の対応

災害が発生した場合には、下記手順で行動を開始します。

【発 災】



〈情報収集〉 ・各メディアおよび行政機関から迅速かつ正確な情報を把握

〈場内巡視〉 ・利用者を安全な場所への避難誘導

・被害者を発見した場合には応急手当、搬送の準備



・異常箇所の応急措置、危険箇所への立入防止柵等による利用制限

〈連絡報告〉 ・状況より警察署、消防署等へ

・災害復旧に向けた専門業者への要請

【発災時の行動指針】

・利用者の安全を確保する。

・生命に係る危険を排除する。

・正確な情報を確保する。

・火災および地震を想定した、避難訓練を実施しています。

(別紙災害対応、避難経路図を添付)

【その他】

1 「個人情報の保護」

(1) 斎場で勤務する者すべてに個人情報の重要性を認識してもらうため、入社時に誓約書を取り交わし管理するとともに、日々の言動にも注意し意識の向上を図っています。

(2) 斎場で保管している利用許可申請書は鍵付き書棚に保管し、常に管理状況を確認しています。(保管不要の書類は裁断処理を行っています)

(3) 職員以外で事務所に入室の場合は「来訪者入退出簿」に記載し管理しています。

2 「公正・中立性」

代表企業である清月記は、主要事業である葬儀業務の他に、仏壇・仏具・墓石販売(関連会社による)等の物販業も行っていますが、斎場で取得したご遺族に関する情報等については、上述した他部門への提供は一切行いません。

同一企業であっても、厳しい情報遮断を行うことで、公正・中立性を確保しています。

3 「各種感染症・熱中症対策等」

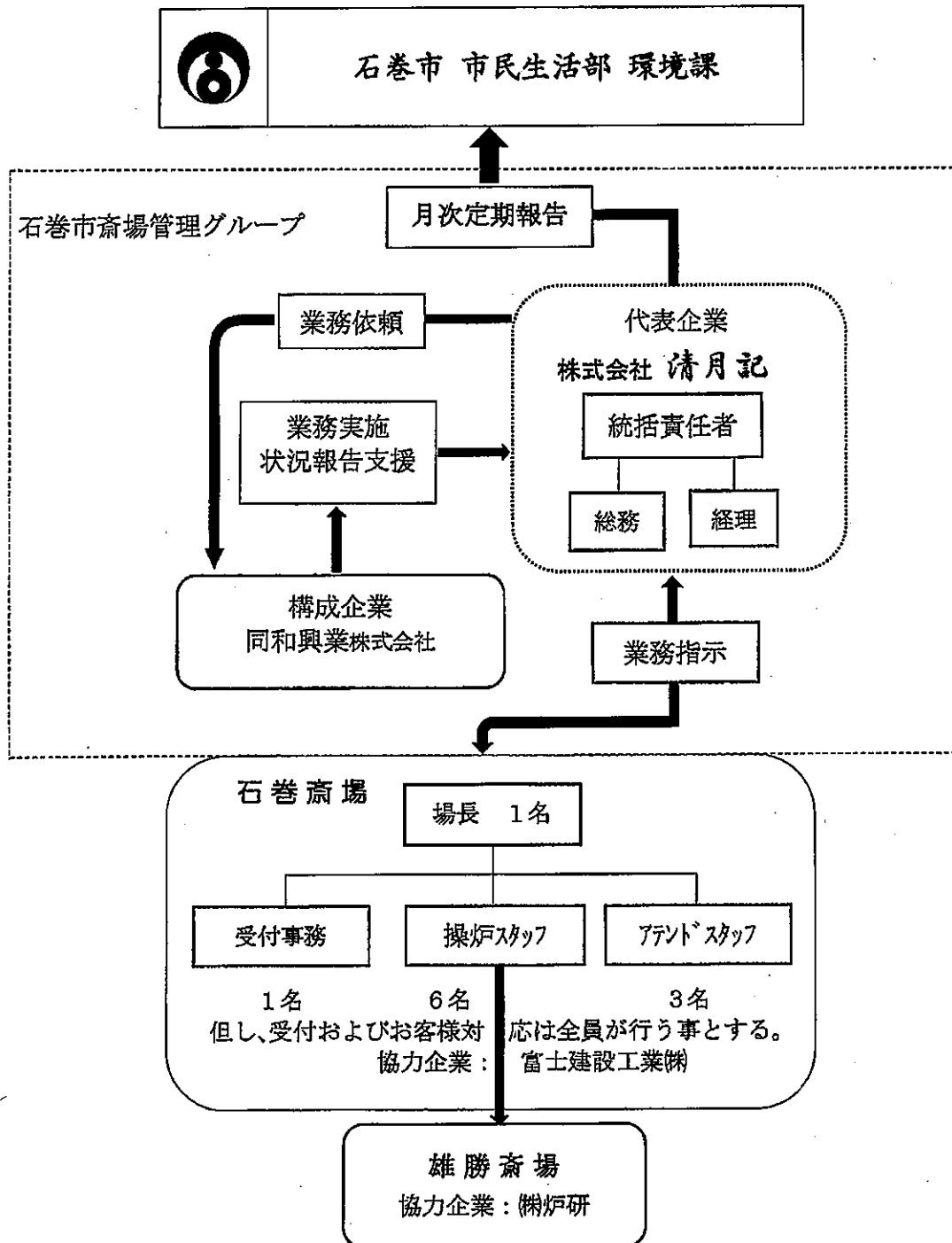
不特定多数の方が来場する施設ですので、告別、待合ホール、2階各待合室に手指消毒液を配置するとともに、施設各所の消毒を日々実施しています。

また、夏季の熱中症対策の一環として注意喚起のポスターを掲示するとともに、具合の悪い方が出た場合に備えて冷却剤などを常備しました。

4 「火葬予約の手順変更」

今後の死亡者増加に対応するため、電話で行っていた火葬予約をインターネットを介した予約システムを導入し、事務処理の効率化や予約誤り防止を図りました。なお、これにより電話、FAXの通信費削減にもなりました。今後もシステム利用葬儀社の意見に耳を傾け、より良いシステムとなるよう改善して行きます。

資料1：組織図



業務が発生の都度、雄勝、牡鹿斎場へ向かいお客様対応を行なう。

資料２：年間教育実施計画書

項番	実施項目	実 施 内 容
1	斎場運営理念と方針 確認	指定管理者としての運営理念と方針確認
2	他の火葬場見学	火葬場を見学し、マンネリ化を防ぎ、モチベーションの向上を図ります。
3	ビジネスマナー 基礎知識	挨拶や名刺交換等、社会での一般的な挨拶、立ち居振る舞い、身だしなみの基礎を学ぶ
4	職員倫理の向上	セクハラ、パワハラの注意点 不当な利益供与 個人情報保護法
5	葬儀勉強会	基本的な葬儀の流れ 地域などによる葬儀の流れの違い
6	接客ルールの見直し	接遇マニュアルで利用者の誘導確認 ロールプレイングにて確認
7	避難訓練	避難ルート、緊急時の連絡体制、初期消火、避難誘導などの確認 機材の配置、使用方法などの確認
8	コミュニケーション向上	日々の業務の不安や疑問を取り除くための質疑応答
9	救急救命講習	AEDの使用方法確認 (トレーニングキットの活用) 病人、ケガ人発生時の対応確認
10	斎場業務の 共有、レベルアップ	全員が基本的な事務作業等が出来るかの確認 危機管理上、複数ポジションでの業務が行えるようにする。
11	月次ミーティング	前月のまとめ、今月の目標、アンケート分析・検証

※日々行う朝礼の場で、前日の問題点や疑問点を報告し解決していきます。
※実施項目は、状況で必要と思われる内容に変更する場合があります。

資料3：業務実施計画書

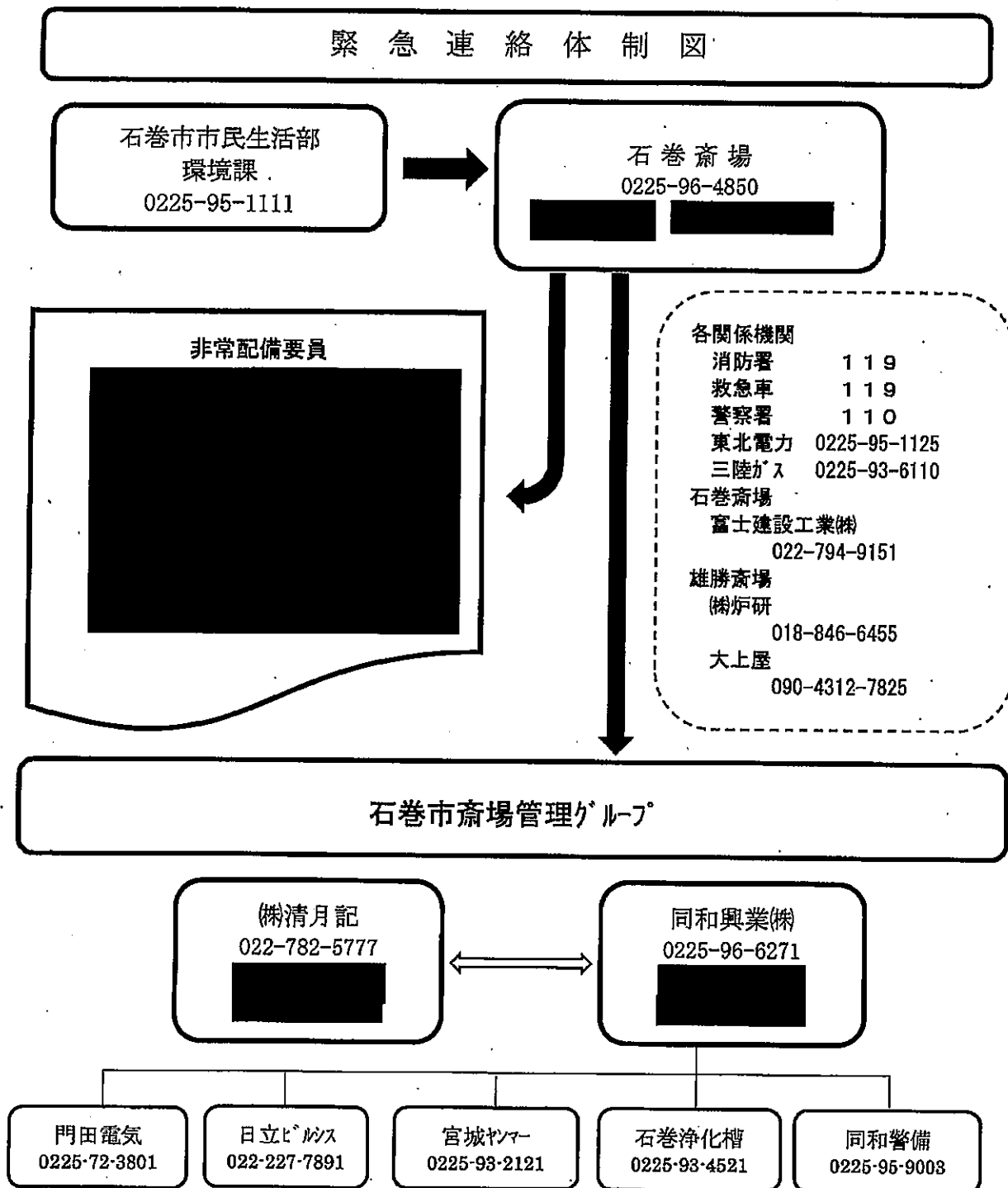
各業務の年間の実施計画は次の通りとする。

NO.	業務区分	作業区分	頻度	備 考
1	清掃業務 (石巻・牡鹿・雄勝斎場)	日常清掃業務 (石巻斎場)	開場日 全日	※1 1月1日、2日、友 引を除く (4H/日)
		定期床面清掃業務 (石巻斎場)	6回/年	
		定期床面清掃業務 (雄勝、牡鹿斎場)	1回/年	
		定期硝子清掃業務 (石巻斎場)	6回/年	
		定期硝子清掃業務 (雄勝、牡鹿斎場)	1回/年	
		アネモ清掃業務 (石巻斎場)	2回/年	
		灯具清掃業務 (石巻、雄勝、牡鹿斎場)	2回/年	
2	機械警備業務 (石巻斎場)	機械警備業務	12ヶ月	
3	エレベータ保守点検業務 (石巻斎場)	エレベータ保守点検	12回/年	
4	空調設備保守点検業務 (石巻斎場)	冷温水発生装置点検	2回/年	
		脱臭フィルター取り替え	1回/年	
		クーリングタワー他点検	2回/年	
5	消防設備保守点検業務 (石巻斎場)	外観及び機能点検	1回/年	
		総合点検	1回/年	
		防火シャッター法定点検	1回/年	
6	非常用自家発電設備保守点検業務 (石巻斎場)	非常用自家発電設備保守点検	1回/年	
7	自家用電気工作物保安管理業務 (石巻斎場)	自家用電気工作物保安管理	6回/年	年次点検年1
8	危険物地下貯蔵タンク気密点検等業務 (石巻斎場)	地下貯蔵タンク気密点検等	1回/年	法定点検年1回
9	自動ドア保守点検業務 (石巻斎場)	玄関ドア保守点検	1回/年	
		炉室保守点検	3回/年	
10	浄化槽設備保守点検業務 (石巻、雄勝斎場)	浄化槽設備保守点検	12回/年	法定点検年1回
11	受水槽清掃等業務 (石巻、雄勝斎場)	貯水槽清掃業務	1回/年	
		水質検査	1回/年	
12	敷地内樹木剪定草刈業務 (石巻斎場)	樹木剪定草刈業務	2回/年	
13	環境整備業務 (石巻、雄勝、牡鹿斎場)	巡回点検	12回/年	
14	ねずみ・害虫防除業務	ねずみ・害虫防除	2回/年	

※火葬炉設備保守点検及び灰処理業務は除く

災 害 対 応

災害発生時、石巻市斎場管理グループ構成員は体制を整え事態に備える

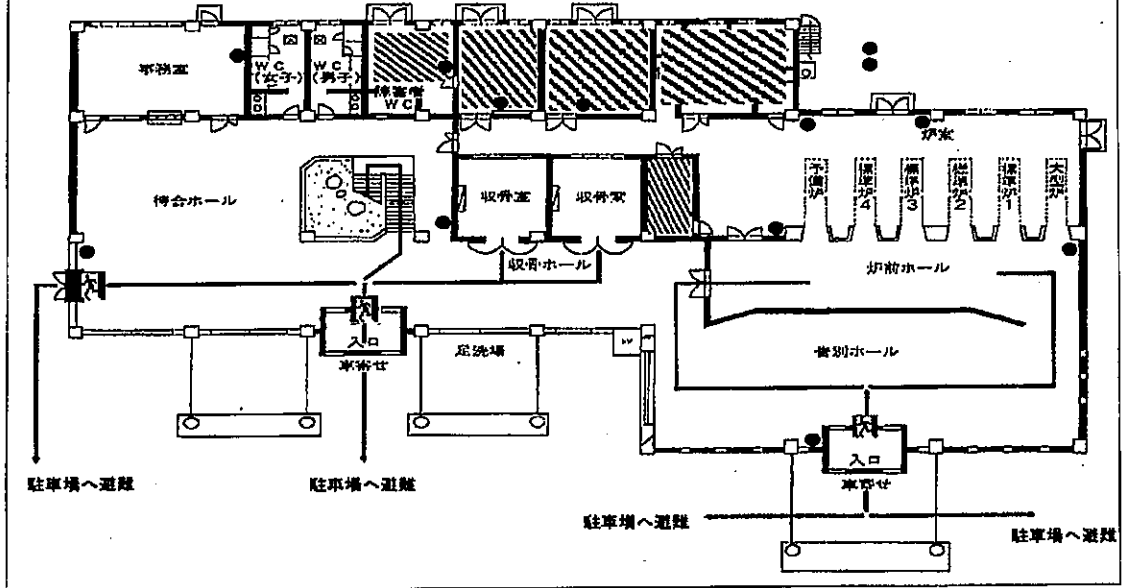


※この体制図は、原則を示したものであり、状況・必要に応じて記されていない人員にも連絡をとり、臨機応変に対応します。

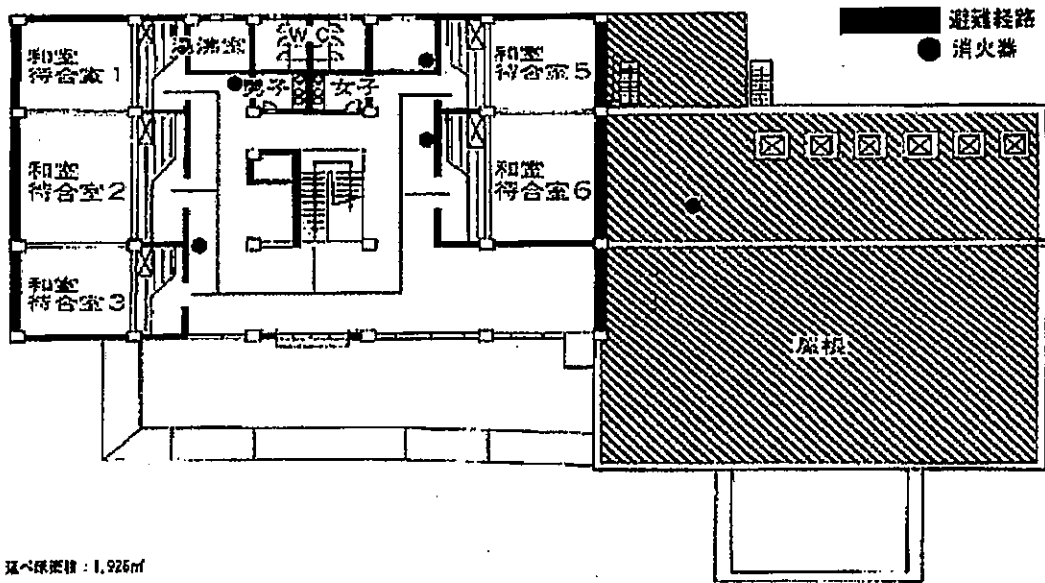
石巻斎場 避難経路図

 非常口
  避難経路
 ● 消火器 全18台

1階



2階



延べ床面積：1,926㎡

令和7年度 石巻市斎場の管理運営に関する収支決算書

(単位：円)

		金 額	内 訳	備 考
項 目	指定管理料	37,200,000	斎場管理（石巻、雄勝斎場）業務	
	利用料金	35,483,550	斎場利用料金	
	その他	235,296	待合室電話料 180 雑入（利息） 48,852 原子力給付金 186,264	
収入合計（A）		72,918,846	収入一覧表 添付	
項 目	人件費	36,656,987	斎場スタッフ11名分	
	事務費	1,100,000	会計ソフト等使用料	
	事業費	99,000	予約システム改修費	
	管理費	33,574,632	燃料、光熱水費等	
支出合計（B）		71,430,619	支出一覧表 添付	
収支(A)-(B)		1,488,227		