

令和4年度年次報告書

【運営業務】

PFI 豊橋市斎場株式会社

令和5年4月

目次

1.	事業概要.....	- 1 -
	(1) 業務場所	
	(2) 業務概要	
	(3) 業務時間・休場日	
2.	業務体制・人員配置	- 2 -
	(1) 業務連絡体制	
	(2) 業務責任者等の資格、実績	
	(3) 職員の配属	
3.	職員の教育、研修	- 4 -
	(1) 研修会実施	
	(2) ビデオマニュアルの導入	
	(3) 他斎場との連携（他斎場などの運営補助）	
4.	運営業務（告別、炉前、収骨、火葬（人体他、動物）待合） - 6 -	
	(1) 下請届	
	(2) 職員の身だしなみ	
	(3) 運用上の改善点	
	(4) 新型コロナウイルス感染症禍の運営	
	(5) インボイス制度について	
	(6) 緊急体制表	
5.	保管文書.....	- 9 -
	(1) 火葬予約業務	
	(2) 運営に関する書類の整備	
	(3) 報告書、記録などの整備	
	(4) 火葬受付業務	
6.	公金など収納代行業務.....	- 12 -
	(1) 使用料、手数料の取り扱い	
	(2) 公金の振り込み	
	(3) 使用料の一時保管	
	(4) つり銭の管理	
7.	光熱費（ガス、水道、電気）	- 13 -
	(1) 支払い	
	(2) 使用料の報告	
	(3) 水道光熱費実績	
8.	物品販売.....	- 15 -
	(1) 仏具、日用物品販売	
	(2) 自動販売機	
9.	その他施設の運営	- 16 -

- (1) 利用者の入場管理
- (2) 外部業者の入場管理
- (3) 鍵の管理
- (4) 駐車場利用管理
- (5) 非常時の対応
- (6) その他利用者への配慮

10. 残骨灰及び集じん灰管理及び処理業務 - 19 -

- (1) 残骨搬出 処理表 (搬出業者：ヤマモト)
- (2) 集じん灰搬出 処理表 (搬出業者：ヤマモト)
- (3) 試験成績

11. 運営工程 - 20 -

- (1) 令和4年度 維持管理運営協議会開催実績
- (2) 月間
- (3) 日間 (主な内容)

12. 資料 - 21 -

- (1) 資料1
- (2) 資料2
- (3) 資料3

1. 事業概要

(1) 業務場所

- ・ 名称 : 豊橋市斎場
- ・ 住所 : 〒 440 - 0836 豊橋市飯村町字北池上52番地
- ・ 電話番号 : 0532 - 61 - 2032
- ・ F A X 番号 : 0532 - 64 - 4801
- ・ ホームページ (指定管理者) : <http://pfi-toyohashisaijo.jp/index.html>
- ・ 予約システムアドレス : <https://www.toyohashi-saijyo-yoyaku.jp>
- ・ 火葬炉数 : 12 炉内 2 炉大型炉 (別に愛玩動物炉 1 炉)
- ・ 棺寸法 : 標準炉L2,200 x W700 x H650mm、大型炉L2,300 x W700 x H650mm
- ・ お別れ室数 : 6 室
- ・ 待合室数 : 12 室

(2) 業務概要

ア 業務内容

- | | | |
|------------------|------------------|----------------------|
| (ア) 予約受付業務 | : 年間受付件数 | 4,362 件 |
| (イ) 利用者受付業務 | : 年間申請会葬者 | 50,322人 [※] |
| (ウ) 告別業務 | : 年間告別業務 | 4,318 件 |
| (エ) 炉前業務 | : 年間炉前業務 | 4,306 件 |
| (オ) 収骨業務 | : 年間収骨業務 | 4,306 件 |
| (カ) 火葬炉運転業務 | : 年間火葬炉運転業務 | 4,672 件 |
| (キ) 動物・産汚物等の火葬業務 | : 年間動物・産汚物等の火葬業務 | 1,860 件 |
| (ク) 待合室関連業務 | : 年間使用待合室 | 4,174 部屋(内2部屋利用3件) |
| (ケ) 物品販売業務 | : 年間物販点数 | 102 点 |
| | : 年間売上額 | 231,602円 |
| (コ) 公金収納代行業務 | : 年間収納額 | 31,946,910 円 |
| | : 年間納付額 | 31,881,840 円 |
| (サ) その他運営上必要な業務 | : ホームページ更新及び変更 | 8 回 |
| | : 予約システムお知らせ更新 | 5 回 |

※ 年間申請会葬者：予約時にシステム利用者（葬祭業者）から申請があった人数を示す。

(3) 業務時間・休場日

ア 開場日

- ・ 開場時間：8 時 45 分から17 時 00 分まで 開場日数：303 日
- ・ 業務時間：8 時 30 分から17 時 30 分

イ 休場日

- ・ 年間休場日数 61 日
- ・ 市が別に定める日及び、1 月 1 日 1 日

2. 業務体制・人員配置

(1) 業務連絡体制

豊橋市斎場	
TEL :	0532-61-2032
太陽アーモ(株)	
場長	太陽アーモ(株)
副場長	太陽アーモ(株)

徳倉建設(株)	
責任者	徳倉建設(株)
TEL :	052-211-8715

建築物保守管理業務/建築設備保守管理業務 外構等維持管理業務/備品等管理業務	
責任者	徳倉建設(株)
TEL :	052-211-8715
副責任者	徳倉建設(株)
TEL :	0536-32-1277

清掃業務/植栽・外構等維持管理業務/ 警備業務/環境衛生管理業務	
責任者	(株)アーバス
TEL :	0532-80-5666

火葬炉保守管理業務/残骨灰及び集じん灰の管 理及び処理業務	
責任者	太陽アーモ(株)
TEL :	052-485-9755

火葬炉保守管理業務 (定期点検)	
責任者	太陽築炉工業(株)
TEL :	052-485-9755

(2) 業務責任者等の資格、実績

業務責任者等の一覧

役 職	企業名	資格、実績
維持管理業務責任者	徳倉建設(株)	津市斎場、豊川市斎場の包括維持管理業務実績3年
火葬炉保守管理業務責任者	太陽ア-モ(株)	
防火管理責任者	太陽ア-モ(株)	防火管理責任者講習
高圧受電設備責任者	中部電気保安協会 (徳倉建設(株)からの再委託先)	第3種電気主任技術者
清掃インスペクター	(株)ア-パス	建築物清掃管理評価資格者

(3) 職員の配属

ア 配属人員

(ア) 場長（維持管理運営統括責任者）

長期運営計画書に基づき資質、資格をもつ職員を1名配置しています。

(イ) 副場長

長期運営計画書に基づき資質、資格をもつ職員を1名配置しています。

(ウ) 運転業務職員

運転職員を5名配置しています。

(エ) 受付担当職員

受付担当職員を3名配置しています。受付担当は2名体制がとれるよう、受付担当職員が1名しか出勤でない日は、場長、副場長を受付担当として配置しています。

(オ) 従事職員の報告

豊橋市斎場に従事する職員は、「豊橋市斎場の従事職員について」により報告し、異動や退職により職員について変更がある場合は、配置1週間前までに報告しています。

職員の補充が必要な際は、新聞、ハローワークで募集し、面接などにより選定した職員を配置しています。

イ 配置職員名簿（令和5年3月31日時点）

役 職	性 別	年 齢	職務の内容
場 長	男	55	総括責任者 斎場管理・運営業務
副場長	男	62	教育リーダー 斎場管理・運営業務
業務員	男	54	斎場管理・運営業務
業務員	男	27	斎場管理・運営業務
業務員	男	39	斎場管理・運営業務
業務員	男	36	斎場管理・運営業務
業務員	男	43	斎場管理・運営業務
受付担当	女	48	斎場管理・事務業務
受付担当	女	43	斎場管理・事務業務
受付担当	女	27	斎場管理・事務業務

3. 職員の教育、研修

(1) 研修会実施

No.	日時	時間	研修名	対象	人数
1	R4.4.14	9:30~10:00	個人情報保護マニュアル研修	太陽アーモ	7名
2	R4.4.22	16:00~17:00	災害対策マニュアル研修	太陽アーモ	8名
3	R4.4.25	16:00~16:30	防災訓練	太陽アーモ・アーパス	7名
4	R4.4.30	13:30~15:30	個人情報保護マニュアル 個人情報保護法についてR4.4.14 に行った研修の補足	太陽アーモ	5名
5	R4.5.19	9:00~10:00	火葬炉設備の基礎知識研修	太陽アーモ	5名
6	R4.5.20	9:00~10:00	日常点検勉強会	太陽アーモ	5名
7	R4.5.22	15:45~16:45	事務研修会	場長・事務員	4名
8	R4.5.25	15:45~16:45	トラブル・苦情対策研修	太陽アーモ	9名
9	R4.5.27	16:30~17:15	作業マニュアル研修会	太陽アーモ・アーパス	10名
10	R4.6.14	9:00~17:00	年次点検研修	太陽築炉・太陽アーモ	6名
11	R4.6.20	9:00~17:00	年次点検研修	太陽築炉・太陽アーモ	6名
12	R4.6.22	16:00~17:00	接遇研修	太陽アーモ・アーパス	14名
13	R4.7.17	9:45~10:55	ハローワーク対策取組支援セミナー	太陽アーモ	10名
14	R4.7.31	17:30~18:30	危険予知訓練 (KYT)	太陽アーモ	10名
15	R4.8.22	11:00~16:50	火葬場管理者研修	太陽アーモ	1名
16	R4.8.23	9:30~16:00	火葬場管理者研修	太陽アーモ	1名
17	R4.8.24	9:30~16:40	火葬場管理者研修	太陽アーモ	1名
18	R4.8.22	17:30~18:30	危険予知訓練 (KYT)	太陽アーモ	9名
19	R4.9.18	9:00~10:00	人権研修	太陽アーモ	10名
20	R4.9.29	8:30~16:30	岡崎市斎場運営研修会	太陽アーモ	1名
21	R4.10.3	8:30~16:30	岡崎市斎場運営研修会	太陽アーモ	1名
22	R4.10.21	17:00~17:30	避難訓練	太陽アーモ・アーパス	10名
23	R4.11.1	9:30~16:00	防火管理者講習	太陽アーモ	1名
24	R4.11.2	9:30~15:00	防火管理者講習	太陽アーモ	1名
25	R4.11.8	16:00~16:30	事務研修	太陽アーモ	3名
26	R4.11.10	9:00~15:00	火葬技術管理士研修 (2級)	太陽アーモ	1名
27	R4.11.10	9:00~13:00	火葬炉設備の基礎知識研修	太陽アーモ	4名
28	R4.11.20	16:30~17:15	トラブル・苦情対策研修	太陽アーモ	10名
29	R4.11.25	16:30~17:15	作業マニュアル研修	太陽アーモ・アーパス	13名
30	R4.12.21	9:00~12:00	救命救急講習	太陽アーモ	8名
31	R4.12.23	17:00~17:30	受付マニュアル勉強会	太陽アーモ	10名
32	R4.12.28	17:20~17:50	接遇研修	太陽アーモ	10名
33	R5.3.13	10:00~10:30	個人情報保護研修	太陽アーモ	10名
34	R5.3.23	9:00~9:30	ビデオマニュアル収骨編の最適化の 研修実施	太陽アーモ	6名

(2) ビデオマニュアルの導入

令和5年3月23日 9:00~9:30 ビデオマニュアル収骨編の最適化の研修実施：6名参加

(3) 他斎場との連携（他斎場などの運営補助）

・ 岡崎市斎場	延べ 14人	延べ 10日
・ 名古屋市立第二斎場	延べ 4人	延べ 2日
・ 太陽アーモ（株）	延べ 45人	延べ 45日
・ 太陽築炉工業（株）	延べ 18人	延べ 16日

4. 運營業務（告別、炉前、収骨、火葬（人体他、動物）待合）

火葬の予約状況により職員は、運搬車などを準備し待ち受けます。監視カメラでの確認及びインカムなどを用いて職員間での連携により、速やかに臨機応変な対応ができる体制を構築しています。また、豊橋市での運営状況やクレームに対応し業務を改善し、随時「受付マニュアル」「作業マニュアル」を改訂しています。マニュアル改訂時は勉強会や研修会を実施し、作業の統一、意思統一を行っています。

(1) 下請届

令和4年度の運営体制は以下のとおりでした。運營業務に関し、下請け業者に発注し実施する事項については、豊橋市へ報告済です。

業者名	所在地/電話番号	役割
NDS株式会社	名古屋市中区千代田2丁目15番18号 052-263-2212	予約システム保守
株式会社 ヤマト	静岡県富士宮市山宮 2344 0544-58-1780	残骨灰・集じん灰処理 ※維持管理業務

(2) 職員の身だしなみ

ア 制服

職員は長期運営計画書に示した制服を着用し、身だしなみを整え業務に就きます。

身だしなみは、毎朝礼時職員相互に確認しました。（資料1）また、冬季は豊橋市と打合せのうえ、ルールを設け防寒着を着用しました。

イ クールビズ

毎年、運営状況により実施します。本年は豊橋市と協議の上、身に装着したりするツールの取り扱いがあるため、クールビズ期間も本来の規定である上着着用で業務を行ない、ノーネクタイとしました。

ウ 装飾品など

アクセサリ、髪の色などは「作業マニュアル」に定めた通りに臨みました。

エ マスク着用

豊橋市と打合せのうえマスクを着用し、その際は「マスク着用について」を受付などに掲示しました。マスク着用により、ご遺族や葬祭業者への案内が不明瞭にならないよう心掛け、対応しました。

本年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、マスクの着用について徹底しました。

3月13日のマスクの着用の国の緩和により、職員のマスク着用は継続し、利用者へのマスク着用の呼びかけは廃止しました。

(3) 運用上の改善点

- ・お茶が薄いとのご意見が多かったので茶葉を豊橋茶に変更いたしました。
- ・骨壺の取違いを防ぐため、管理用の札を新たに作成し、運用しました。
- ・愛玩動物受付をわかり易くするため、駐車場に誘導案内板を1か所設置しました。
- ・収骨時の焼骨の落下を防ぐためのトレイを用意し運用しました。

(4) 新型コロナウイルス感染症禍の運営

- ・ 各入館口・各待合室に消毒液を設置しました。
- ・ 2階キッズコーナー閉鎖、2階 待合ホールの新聞提供を停止しました。
- ・ 新型コロナウイルス感染者の火葬は濃厚接触者の有無、PCR検査の有無などの情報をシートに記載し葬祭業者と共有しました。
- ・ 換気のため、お別れ室の扉を開放しました。
- ・ 愛知県の警戒領域、厳重警戒発令に伴う、感染予防の注意喚起を葬祭業者へホームページや予約システムなどで知らせました。
- ・ 感染予防対策ポスターを各処、掲示しました。
- ・ 新型コロナウイルス感染症によって亡くなった方の告別・収骨後に、消毒液などを用いて消毒を実施しました。また、待合ホールの飲食禁止をわかりやすく表示しました。

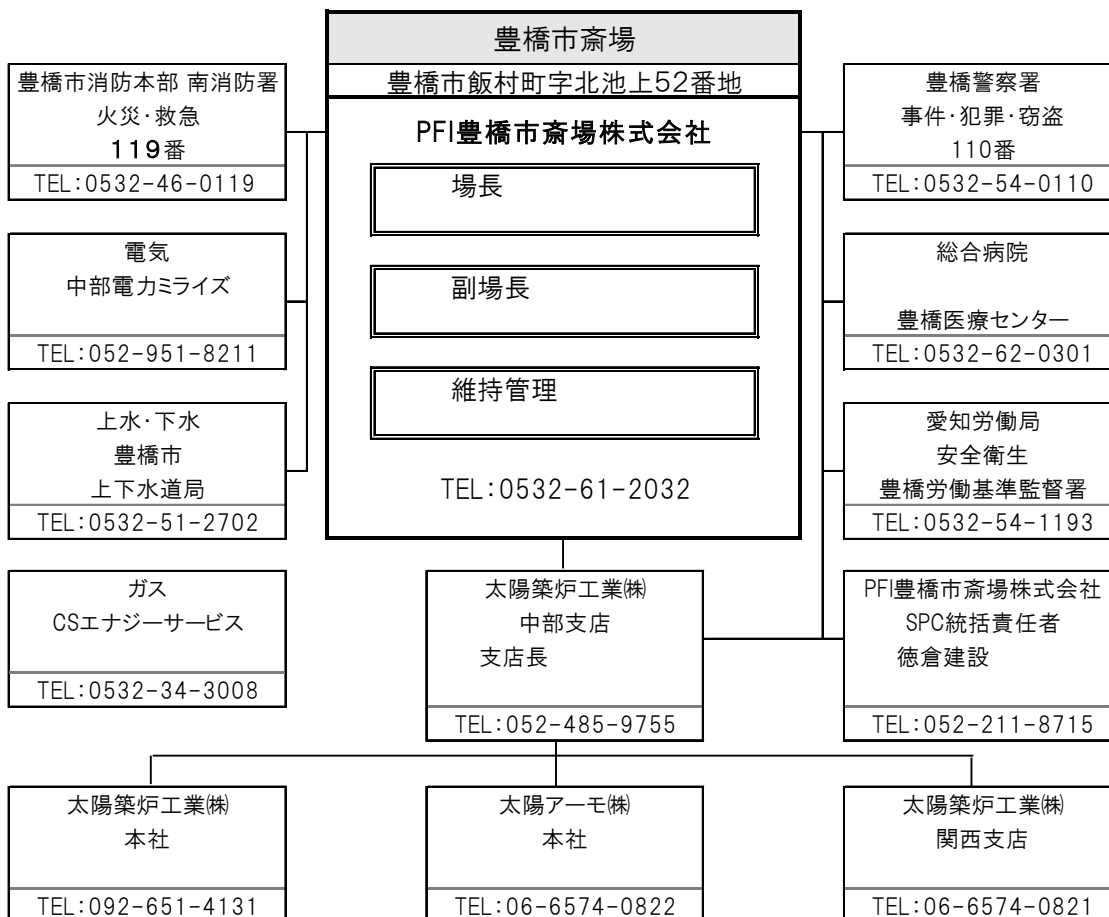
(5) インボイス制度について

- ・ 2023年10月に開始するインボイス制度による領収書・申請書・承認書・請求書・レジ明細レポート・火葬報告書等についての調整を実施しました。
- ・ 法令改訂にともなう斎場支援システムの帳票などの変更はございません。
- ・ インボイス制度施行に伴う消費税の端数処理は、税込み金額を1.1で除して切り捨てとして対応します。

(6) 緊急連絡体制表

緊急連絡体制表を作成しました。豊橋市斎場事務室内に貼り付け、随時改訂しております。

豊橋市	
福祉部 福祉政策課	TEL:0532-51-2343
企画推進グループ	FAX: 0532-56-2813
E-mail : fukushiseisaku@city.toyohashi.lg.jp	



業者	会社名	担当	連絡先
警備会社	株式会社 イセツト		
自動販売機(飲料)	株式会社 サン・カンパニー		0532-45-9190
予約システム	NDS株式会社		052-263-2212
軽油	徳倉建設株式会社		
灰処理業者	株式会社 ヤマト		0544-58-1780

その他

業者	会社名	担当	連絡先
建築	徳倉建設株式会社		
受電、発電機	株式会社三立		
空調、換気	株式会社大建		
給排水衛生	フジクリーン工業株式会社		052-733-0250
エレベータ	三菱エレベータ		
消防設備	株式会社大建		
植栽	アーバス(株)		
家具	株式会社オリバー		

5. 保管文書

(1) 火葬予約業務

ア 運営支援システム

運営支援システムを利用し、運営の効率化を図りました。

令和4年度登録葬儀会社 登録ID数 : 67件

※ 運営支援システムの機能

運営支援システム	機能
火葬予約システム	インターネットを使用して、登録の葬祭業者の予約を受け付ける。
運営システム	斎場運営に関わる運営者の業務（予約の調整、案内の調整、スタッフや葬祭業者の調整等）支援を行う。
案内表示システム 放送システム	斎場内に故人名やご葬家などの表示をし、収骨の案内放送を行う。

イ 火葬予約システム

システム管理者はNDS（株）、使用上の管理権限者は、場長、副場長とし運用しています。

ウ 運営システム

斎場運営に関わる運営者の業務のほか、火葬炉設備の運転ステータスと連動し、情報を共有します(令和4年度末までのNDSカスタマーセンターに問合せ11件、保留案件2件)。

エ 案内表示システム、放送システム

表示システム操作マニュアル（手順書）に基づき運用しております(葬家名非表示92件、葬家名放送無109件)。トラブルが発生した場合は、NDS（株）と連携をとり修復し、スタッフで対応いたしました。また、表示システムの保守点検作業を実施しました。

オ 火葬予約システムによる予約件数

登録された葬祭業者がシステムより予約された令和4年度件数は以下の通りです。

※ 火葬予約システムの利用状況（件数などについて、資料2参照）

火葬種別	Web 予約件数
大人（10歳以上）	4,248件
小人（10歳未満）	9件
死産児（12週以降）	46件
遺体安置室（但し、斎場使用者（予約者）に限る）	56件
多目的室（但し、斎場使用者（予約者）に限る）	2件
合計	4,361件

カ 火葬予約受付枠

予約システムの枠に基づき、予約を受け付けました。予約枠は、豊橋市と打合せにより必要に応じ改訂を行いますが令和4年度の改訂はありませんでした。

令和4年度の火葬受付枠と実績は以下となります。

時間 (来場時間)	受付枠数/日	受付枠数/年	受付件数実績	利用率	
9時台	0	1件	303件	95件	31%
	15	0件	0件	0件	
	30	1件	303件	79件	26%
	45	1件	303件	52件	17%
10時台	0	2件	606件	249件	41%
	15	0件	0件	0件	
	30	1件	303件	186件	61%
	45	0件	0件	0件	
11時台	0	1件	303件	241件	80%
	15	1件	303件	264件	87%
	30	0件	0件	0件	
	45	1件	303件	275件	91%
12時台	0	2件	606件	530件	87%
	15	0件	0件	0件	
	30	2件	606件	544件	90%
	45	0件	0件	0件	
13時台	0	1件	303件	241件	80%
	15	1件	303件	233件	77%
	30	0件	0件	0件	
	45	2件	606件	409件	67%
14時台	0	0件	0件	0件	
	15	1件	303件	197件	65%
	30	2件	606件	369件	61%
	45	1件	303件	132件	44%
15時台	0	2件	606件	266件	44%
	15	0件	0件	0件	

(2) 運営に関する書類の整備

※ 運営に関する書類

No.	内容	備考
1	受付マニュアル	改訂あり
2	現金取扱事務マニュアル	改訂あり
3	作業マニュアル（日常点検など）	改訂あり
4	電話対応マニュアル	
5	個人情報保護マニュアル	
6	災害時対策マニュアル（緊急対応マニュアル）	
7-1	業務継続計画書 災害時編	
7-2	業務継続計画書 新型インフルエンザ等編	改訂あり
8	機械的トラブル対応マニュアル	
9	苦情対応マニュアル	
10	心付けお断りマニュアル	
11	緊急通報マニュアル（119番通報要領書）	

(3) 報告書、記録などの整備

※ 報告書・記録

No.	内容	備考
1	長期運営計画書（供用開始時）	
2	年間運営計画書（毎年）	
3	年度事業報告書（毎年）	
4	業務報告書[月報]（毎月）	各燃料使用量の報告を含む
5	業務日誌（毎日） 各設備、各室利用状況他	保管し、豊橋市の要求に応じ提出
6	物品販売業務計画書（毎年）	
7	物品販売実施報告書（毎年）	
8	維持管理運営協議会議事録（開催毎）	
9	各種アンケート結果集計及び対応	
10	3者懇談会、葬祭業者説明会議事録など（随時）	
11	近隣住民懇談会議事録（随時）	
12	火葬炉設備利用報告書（毎日）	

(4) 火葬受付業務

下記、マニュアルに従い受付業務を行いました。現金取扱事務マニュアルは、実際の運営状況に合わせ、随時改訂を実施しました。改訂した際は、変更事項を豊橋市に報告し、最新版を豊橋市斎場事務室内で管理しております。

ア 受付マニュアル（令和5年2月版）

イ 現金取扱事務マニュアル（令和4年8月版）

6. 公金など収納代行業務

現金取扱事務マニュアルによる。

(1) 使用料、手数料の取り扱い

斎場使用料の徴収、火葬証明書の発行に対する手数料の収納業務を行いました。徴収は、2名の受付対応職員によりダブルチェックを行いました。また、未収金については発生時、納付時にそれぞれに豊橋市に報告し、発生月に火葬報告書にて提出しました。

(2) 公金の振り込み

指定の振込用紙（4枚複写）は、在庫状況を常時確認し、徴収した使用料は、翌銀行営業日に豊橋市指定口座へ振り込み、納付しました。

(3) 使用料の一時保管

以下の内容で保管しました。

ア 使用料などはレジ登録明細レポートと照合しPFI豊橋市斎場公金取扱口座へ入金。

イ 業務終了後に徴収簿及び金種表で現金との照合し、事務室内に用意した金庫内に保管・施錠。

ウ 納付はPFI豊橋市斎場公金取扱口座より引出、翌銀行営業日に豊橋市指定口座に納付。
（銀行営業日以外は翌営業日に納付）

(4) つり銭の管理

運営企業がつり銭を準備（約5万円）し、金庫内で管理します。但し、運営上常時使用する程度の金額は、受付付近に手提げ金庫を用意し保管します。使用料などの一時保管金とともに管理します。

※ 斎場使用料の取り扱いは、「現金取扱事務マニュアル」に示します。

7. 光熱費（ガス、水道、電気）

(1) 支払い

支払いは光熱費の契約書、支払者区分に基づきます。

内 訳	契約相手先	契約者	支払者（使用者）
電 気	中部電力ミライズ	PFI 豊橋市斎場（株）	太陽ア-モ（株）
水 道	豊橋市上下水道局	太陽ア-モ（株）	太陽ア-モ（株）
都市ガス	CS エナジー	PFI 豊橋市斎場（株）	太陽ア-モ（株）
軽 油	—	徳倉建設（株）	徳倉建設（株）

(2) 使用料の報告

業務報告書（月報）で毎月の使用料を報告いたしました。年支払額は以下の通りです。

内 訳	支払相手先	金 額
電 気	中部電力ミライズ	17,258,036 円
水 道	豊橋市上下水道局	134,728 円
都市ガス	CS エナジー	34,984,413 円
軽 油	—	—

(3) 水道光熱費実績

使用量の実績について

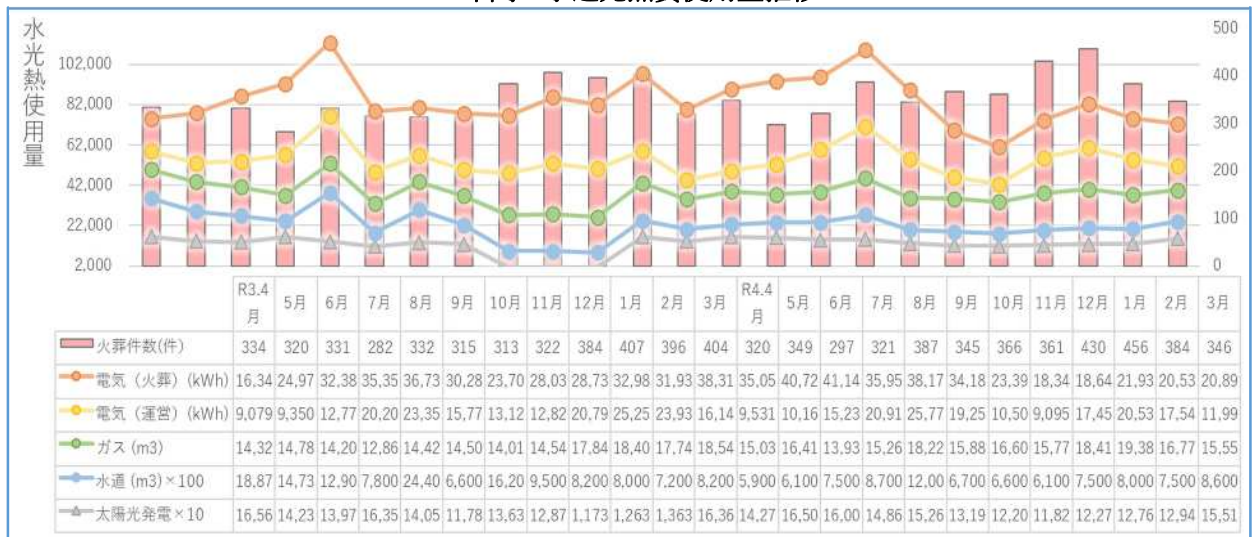
令和4年度のエネルギー使用量について、電気（火葬）348,982 kWh、電気（運営）188,001 kWh、水道 912 m³、ガス 197,261 m³でした。令和4年度の水光熱費予測は電気（火葬）433,784 kW、電気（運営）239,959 kWh、水道1,226 m³、ガス 216,450 m³であるため、いずれも予測内の値となりました。

使用料金及び使用量の削減の取り組みについて

電気については、電気料金プラン変更、節電プログラムに参加いたしました。これにより、電気料金を436,099円削減できました。

水道については雨水を有効利用し植栽に十分な散水を行うことで、使用量削減に努めております。

2年間の水道光熱費使用量推移



燃料費の高騰について

本年度はウクライナ情勢や円安などの要因により、石油や石炭、天然ガスの調達価格が高騰したため、それに伴う値上がりが続いておりました。そのため、昨年と比較して電気使用量は減少したものの、中部電力への支払額は、3,851,727円増加しました。

下記推移表については、経産省の負担緩和策による調整後の単価となっています。



2年間の管理情報を元に空調温度の設定、火葬運転方法の改善を行い、目標値で納めることができるよう、引き続き管理を行ってまいります。

8. 物品販売

(1) 仏具、日用物品販売

事務室にて必要物品を販売しております。本年度の物品販売実績は以下の通りです。

ア 日用品	： 6 点	売上金額	4,202 円
イ 葬儀用具	： 96 点	売上金額	227,400 円

(2) 自動販売機

ア 設置者および収入

(ア) 設置者：株式会社 サン・カンパニー（自動販売機設置契約（太陽アーモ株式会社⇄株式会社 サン・カンパニー））

(イ) 売上は株式会社 サン・カンパニーの収入となり、自動販売機設置確認書に基づいた金額を社会福祉団体などへ寄付しました。（下記表参照）

イ 支払方法

(ア) 自動販売機に係る電気使用量は、太陽アーモ株式会社⇄株式会社 サン・カンパニーの契約に基づきます。（下記表参照）

(イ) 電気量を示す計測器は、自動販売機の設置者が据え、電気使用量は、指定管理者の記録に基づき豊橋市へ報告します。（下記表参照）

ウ 販売物品の内容

(ア) 販売物品の内容は、「物品販売業務計画書」に基づき販売しました。利用者のアンケート等を参考に、通年で58回の商品入れ替えを行いました（月別商品入替については、資料3参照）。

(イ) 食料品 24回/年、飲料水等 34回/年

エ 使用する自動販売機

(ア) 非常時ライフラインユニット仕様（災害時には避難者へ飲料等を無料で提供）

(イ) ユニバーサルデザイン仕様

(ウ) 電子マネー対応

オ 販売する製品

(ア) 清涼飲料水（コーヒー、ジュース、お茶など）

(イ) 菓子、パン類、カップ麺

カ ごみ箱、箸

自動販売機で販売されるもののうち、ペットボトル、缶、びん類、箸のゴミ箱の設置は自動販売機設置者によるものです。

食べ残しの回収については、清掃管理会社の(株)アーバスにて実施しております。

設置物件	飲料①	飲料②	食 品	合 計
大きさ	0.77025 m ³	0.77026 m ³	0.61650 m ³	2.15701 m ³
設置場所	豊橋市斎場 2 階	豊橋市斎場 2 階	豊橋市斎場 2 階	
設置金	7,700 円	7,700 円	7,700 円	23,100 円
電気使用量	2,207kWh	2,571kWh	1,107kWh	5,885kWh
電気徴収額	72,246 円	84,162 円	36,238 円	192,646 円
寄付先	NPO 法人 穂の国森 づくりの会	豊橋市防犯協会連合 会	—	
寄付金額	48,420 円	64,740 円		113,160 円

9. その他施設の運営

(1) 利用者の入場管理

ア 葬祭業者および斎場利用者（会葬者など）

(ア) 原則、予約がある葬祭関係者および斎場利用者は、斎場職員と葬祭業者との連携によるものとし、特別な入場管理をしません。但し、身分の明示が必要となる場合は、葬祭業者と懇談会等で打合せの上、腕章や名札を身に着けるよう、指示をしています。

(イ) 手術肢体、産汚物、改葬遺体で来場した葬祭業者やご遺族、ご本人は、斎場使用承認申請書の提出により身分を確認することで入場管理をしています。

イ 愛玩動物利用

動物炉の利用者へは、西側の動物受付へ誘導し、斎場使用承認申請書の作成および提出時に身分証（免許証、保険証、パスポートなど）を確認することにより入場管理、市内外の料金の確定判断をしています。

ウ 視察・見学者

一般の方の見学申し出があった場合、目的および指名を「入退場管理台帳」に記載してもらいます。

また、見学ルートを予め決定しております。

No.	日付	視察団体名	人数
1	令和4年6月23日	豊橋市民の方	1名
2	令和4年9月20日	大阪市環境部総務部・施設管理課	5名
3	令和4年12月15日	大林組	4名
4	令和4年12月15日	株式会社アール・アイ・エー名古屋支社	3名
5	令和5年1月6日	株式会社大建設計	10名
6	令和5年2月16日	古賀市北筑昇華苑	2名
7	令和5年2月20日	東京都東部公園緑地事務所	7名

エ 仕出し

(ア) 仕出しの配送者は正面側駐車場に停車後に窓口へお越しいただいたうえで、葬祭業者の責任のもと入場するものとしています。場合により、葬祭業者へ確認をとるものとしています。

搬入ルートは、北または南側の階段より2階のパントリー、または待合室へ移動していただいております。退場時およびごみの処分時も同様としています。

(イ) 搬送用の台車は豊橋市斎場に備え付け、自由に利用いただけるように準備しております。但し、台車の運用状況は斎場職員により管理しております。

(2) 外部業者の入退場管理

斎場の業務に従事していないSPC職員、不定期に来場する維持管理業務担当者、その他の来場者は、「入退場管理台帳（SPC用）」に、社名、氏名、目的などを記入していただくことで入退場の管理を行っております。

(3) 鍵の管理

ア 鍵について

鍵の貸出しは、「鍵貸出管理台帳」に社名、氏名、目的などを記入してもらい管理をしております。斎場職員は身分証の提示を求め、鍵を貸し出す期間は原則として、1日以内としています。連日利用する場合であっても日毎に返却いただいております。

※ 鍵貸出管理台帳 記入例

豊橋市斎場								
鍵貸出管理台帳								
R3 年 11 月 15 日 ~						No. <input type="text"/>		
・貸し出しは原則として1日以内とします。連日使用する場合でも、日毎に返却するものとします。								
鍵		貸 出				返 却		
No.	室名・機器名 (目的)	社名 氏名	日付	時 間	貸出者	社名 氏名	時 間	受領者
	共用スロー	株式会社	11月15日	8:38		株式会社	14:15	
	浄化槽清掃 用品庫	株式会社	11月15日	12:10		株式会社	14:30	
	同 ヒゲルーフ	株式会社	11月15日	13:22		株式会社	14:46	

イ カードキーについて

運営担当者および清掃等担当者の鍵（機械警備錠）の管理は、誰がカードキーなどを持っているかを別にリスト化しております。あわせて豊橋市が機械警備錠および施設の鍵の一部を保管することとします。豊橋市が管理する鍵については、文書で記録します。

※ 機械警備錠台帳 記入例

2022年 3月 31日			年 月 日				備考
NO.	使用者	変更	追加	紛失	盗難	使用者	
001	8AF37112 豊橋市福祉政策課						タグ
002	FFF47112 徳倉建設						タグ

(4) 駐車場利用管理

通勤用の駐車が必要な職員は、「豊橋市斎場駐車許可証」をダッシュボードに置き、駐車許可を得ていることを明示するとともに管理を行います。

※ 駐車許可証例



(5) 非常時の対応

ア 緊急時、非常時の対応

災害時対応マニュアル（緊急対応マニュアル）に基づき対応します。

イ 備蓄など

非常時の対策のため斎場職員用として、72時間分の飲料水や食料、毛布（レスキューシート）を備蓄します。

(ア) 水については、1人当たり1日2リットル、計6リットル

(イ) 主食については、1人当たり1日3食、計9食

(ウ) 毛布またはレスキューシートについては、1人当たり1枚

別添1 災害時備蓄品管理リスト参照

(エ) 備蓄品の賞味期限については、毎年4月に確認を行います。

- ・ 現在の備蓄品：記録日（2023年3月時点）
- ・ 保存食（賞味期限）2026年10月31日～2027年6月30日
- ・ 飲料水（賞味期限）2027年9月30日～2032年3月31年

(6) その他利用者への配慮

- ・ 赤ちゃんの駅「べびほっ」に登録し、活動状況（おむつ無料配付）
- ・ 節電対策の一環として、使い捨てカイロ・ブランケットの貸出
- ・ その他、携帯充電器、AEDの貸出

	おむつ	ブランケット	携帯充電器	カイロ	AED
4月	1枚	1枚	1回	—	—
5月	1枚	5枚	2回	—	—
6月	—	8枚	1回	—	—
7月	—	1枚	—	—	—
8月	1枚	11枚	1回	—	—
9月	2枚	8枚	2回	—	—
10月	—	3枚	1回	—	—
11月	—	2枚	—	—	—
12月	—	5枚	1回	—	—
1月	—	13枚	2回	2個	—
2月	1枚	9枚	4回	—	—
3月	—	6枚	—	—	—
計	6枚	72枚	15回	2個	0回

10. 残骨灰及び集じん灰管理及び処理業務

斎場より排出した残骨灰及び集じん灰については人骨と動物にそれぞれ分別し、法令に則り適正な処理を行った上で、ダイオキシン類濃度を測定し報告いたしました。

(1) 残骨搬出 処理表 (搬出業者：ヤマモト)

回収日	残骨灰	残骨灰重量総量	残骨内訳			動物灰	残骨内訳		
			台車保護剤	有価物	残骨		動物残骨灰	台車保護剤	残骨
R4.6.20	165 袋	2,860kg	2,838kg	1kg	10kg	17 袋	160kg	152kg	8kg
R4.10.13	214 袋	5,520kg	5,478kg	1kg	19kg	21 袋	244kg	233kg	11kg
R5.1.18	212 袋	5,705kg	5,661kg	1kg	20kg	22 袋	204kg	194kg	9kg

(2) 集じん灰搬出 処理表 (搬出業者：ヤマモト)

回収日	飛 灰	集じん灰	残骨金属	金属類		その他
R4.6.20	28 袋	220kg	16 袋	240kg		4 袋
R4.10.13	34 袋	266kg	17 袋	299kg		3 袋
R5.1.18	36 袋	272kg	18 袋	289kg		4 袋

(3) 試験成績

採取日	試料採取会社	試料名	試験内容	分析会社
R5.2.13	(株) ヤマモト	ばいじん	ダイオキシン類濃度測定	(株) 日吉

Total ダイオキシン類 (PCDDs+PCDFs+コプラナー PCBs) 分析結果

項目	実測濃度 ng/g	試料における定量下限値 ng/g	試料における検出下限値 ng/g	測定量 (毒性等量) ng-TEQ/g
Total ダイオキシン類	12	0.0078	0.0039	3.8

※ 分析期間は、 2023 年 3 月 18 日～2023 年 3 月 29 日

採取日	試料採取会社	試料名	試験内容	分析会社
R5.2.13	(株) ヤマモト	ばいじん	溶出試験	静岡メンテ (株) 環境研究所

試験の対象及び試料名	単位	試験結果	試験方法 (規格=JIS)
ばいじん (処理前)			
カドミウム又はその化合物	mg/L	0.01 未満	JIS K 0102 55.3
六価クロム化合物	mg/L	0.05 未満	JIS K 0102 65.2.1

11. 運営工程

(1) 令和4年度維持管理運営協議会開催実績

回数	日付	曜日	場所
第13回	R4.4.15	(金)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第14回	R4.5.17	(火)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第15回	R4.6.14	(火)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第16回	R4.7.15	(金)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第17回	R4.8.17	(水)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第18回	R4.9.16	(金)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第19回	R4.10.17	(月)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第20回	R4.11.16	(水)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第21回	R4.12.15	(木)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第22回	R5.1.18	(水)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第23回	R5.2.15	(水)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)
第24回	R5.3.16	(木)	豊橋市斎場 現場事務所会議室 (WEB 併用)

(2) 月間

ア 毎月5日まで各種アンケートの集計、各種収支、燃料その他、データまとめました。

イ 毎月7営業日までに豊橋市に業務報告書(月報)を提出いたしました。

(3) 日間(主な内容)

下記の通り、始業前点検、館内清掃、朝礼の時間については、前日に火葬予約状況を確認し、職員全員が連携をとり時間を調整し対応します。また、必要に応じ早出、遅出、残業などによりフレキシブルな体制で運営しました。

時間	項目	内容	備考
8:30	始業前点検	・ 火葬炉設備機器の点検	
8:30	館内清掃	・ 清掃および消耗品の確認	
9:30	朝礼	・ 当日の火葬件数、行事など確認	職員全員
13:00	巡回警備	・ 場長、副場長による巡回警備	
15:00	アンケート	・ アンケートボックス確認、会葬者、葬祭業者直接アンケート(別添2参照)	コロナ感染症流行のため直接アンケートは休止中
16:00		・ 機器点検、お別れ室、炉室清掃 ・ 翌日の準備及び燃料確認	
17:15	予約枠決定	・ 予約状況による翌日の運営計画	
17:25	終礼	・ 翌日の予定確認、業務上の確認事項	職員全員

12. 資料

(1) 資料 1

- 豊橋市斎場 朝礼議事録/件 日報例

豊橋市斎場 朝礼議事録 兼 日報						
日付	令和 5 年 3 月 25 日 土曜日 (天気 : 雨)					記録者
出勤者	運営 (本場) 維持管理				16時頃測定	伊東 (南) : 26.3度 36 % 伊東 (北) : 25.7度 36 %
連絡事項	本日の連絡事項		運営関連 (事務所・告別・収骨・火葬・動物)		行事関連 (工事・視察など)	
	火葬件数	12 件	動物火葬	5 件	<ul style="list-style-type: none"> 8号炉 酸素濃度計取替実施 (計測不安定の為) 動物(蛙) 3/25 No.3598 死産児火葬 2件 (個人、17才) 	特になし
	うち死産児等	2 件	(受入件数)	6 体		
			左メータ	右メータ		
	ガスメータ	業務前	86906 m ³	192114 m ³		
	業務後	187161 m ³	198376 m ³			
	差	255 m ³	262 m ³			
	ガス使用量	577 m ³				
	修正 事項					
	特になし					
服装チェック	チェックポイント			本社への連絡事項		
	髪 (清潔さ)	<input checked="" type="checkbox"/>	否	未場者: 特になし		
	髪 (キチッと剃っているか)	<input checked="" type="checkbox"/>	否			
	ネクタイ (きっちりと締めているか)	<input checked="" type="checkbox"/>	否			
	上着 (汚れがないか)	<input checked="" type="checkbox"/>	否			
	ズボン (折り目が入っているか)	<input checked="" type="checkbox"/>	否			
	靴 (キチッと磨いているか)	<input checked="" type="checkbox"/>	否			
	名札 (汚れていないか)	<input checked="" type="checkbox"/>	否			
	お客様よりの振舞事項 (どんな小さな事でも記入すること)					
	特になし					

(2) 資料 2

- 火葬・施設の供用状況
- ア 火葬件数

区分件数	大人	小人	死産児	手術肢体	産汚物	総計
市内	4,195 件	8 件	42 件	36 件	23 件	4,304 件
市外	53 件	1 件	4 件			58 件
合計	4,248 件	9 件	46 件	36 件	23 件	4,362 件

イ 市内内訳

市内件数	大人	小人	死産児	手術肢体	産汚物	総計
故人・申請者	3,675 件	8 件	42 件	31 件		3,756 件
故人	411 件			2 件		413 件
申請者	109 件			3 件	23 件	135 件
合計	4,195 件	8 件	42 件	36 件	23 件	4,304 件

ウ 月別火葬件数

区分件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
大人	307 件	342 件	286 件	313 件	377 件	340 件	357 件	353 件	418 件	441 件	377 件	337 件	4,248 件
小人	1 件			2 件	1 件			2 件	2 件		1 件		9 件
死産児	3 件	3 件	6 件	2 件	4 件	3 件	5 件	3 件	7 件	5 件		5 件	46 件
合計	311 件	345 件	292 件	317 件	382 件	343 件	362 件	358 件	427 件	446 件	378 件	342 件	4,303 件
内) 感染症	1 件		1 件	8 件	35 件	15 件	7 件	8 件	21 件	27 件	18 件	3 件	144 件
愛玩動物	133 件	165 件	136 件	147 件	145 件	146 件	159 件	138 件	189 件	183 件	142 件	154 件	1,837 件

エ 焼骨処分願

区分 件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
大人	0件	5件	3件	8件	5件	5件	4件	5件	2件	6件	1件	3件	47件
死産児	3件	1件	2件	1件	1件	0件	2件	2件	0件	2件	0件	1件	15件
手術肢体	4件	0件	3件	1件	4件	1件	2件	2件	3件	4件	3件	3件	30件
合計	7件	6件	8件	10件	10件	6件	8件	9件	5件	12件	4件	7件	92件

(3) 資料3

・ 商品入替回数

区分 件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
パン	1回	2回			1回	1回	3回	1回	1回			2回	12回
お菓子	2回	2回		2回				1回	1回			1回	9回
カップ麺			1回				1回	1回					3回
アサヒ	2回		4回			2回		1回			1回	3回	13回
ポッカ						2回	5回	10回				4回	21回
合計	5回	4回	5回	2回	1回	5回	9回	14回	2回	0回	1回	10回	58回

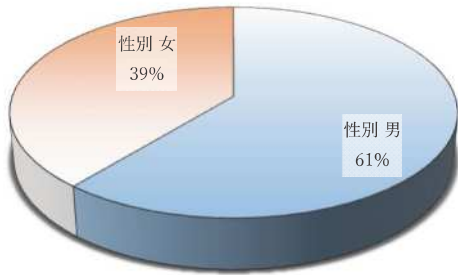
備蓄品詳細リスト（食品）

備蓄品名		数量	保管開始日	保管期限	備考
ご飯	五目ごはん	4	R3.4.1	R9.4.30	
	わかめご飯	4	R3.4.1	R9.4.30	
	梅じゃこご飯	3	R3.4.1	R8.11.30	
	青菜ごはん	4	R3.4.1	R8.10.31	
	白めし	4	R3.4.1	R9.3.31	
かゆ	梅がゆ	4	R3.4.1	R9.2.28	
	白がゆ	2	R3.4.1	R9.2.28	
おにぎり	おにぎり(わかめ)	10	R3.4.1	R9.4.30	
	おにぎり(五目おこわ)	10	R3.4.1	R9.6.30	
	おにぎり(鮭)	10	R3.4.1	R9.4.30	
その他	チキンライス	2	R3.4.1	R9.2.28	
	ドライカレー	4	R3.4.1	R9.3.31	
パン(缶)	オレンジ	6	R3.4.1	R9.6.30	
	ココア	6	R3.4.1	R9.6.30	
	黒まめ	6	R3.4.1	R9.6.30	
	プチヴェール	6	R3.4.1	R9.5.31	
	ホワイトチョコ&ストベリー	6	R3.4.1	R9.6.30	
飲料水	ミネラルウォーター	10	R3.4.1	R14.3.31	
	ミネラルウォーター	30	R4.4.1	R9.9.30	新規購入

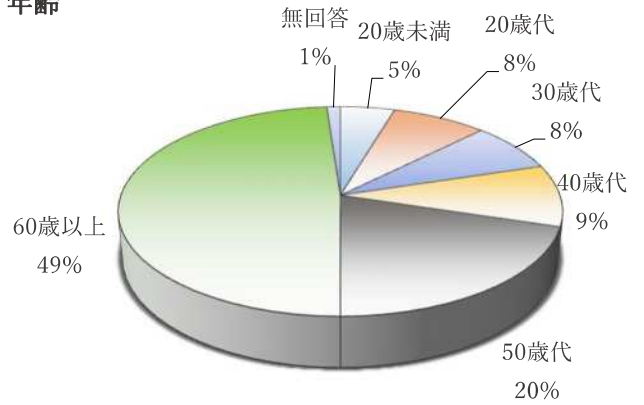
アンケート集計結果

期間： 4月1日 ~ 3月31日
回収枚数 264 枚

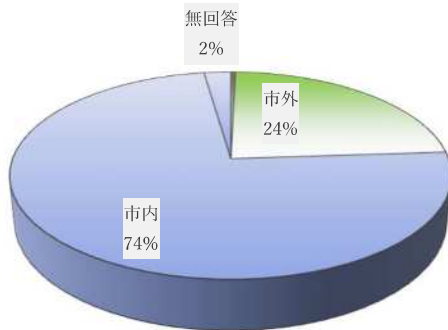
性別



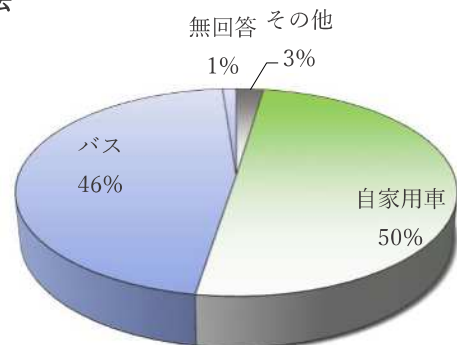
年齢



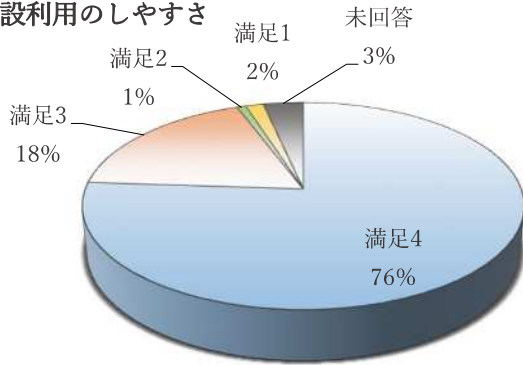
お住まい



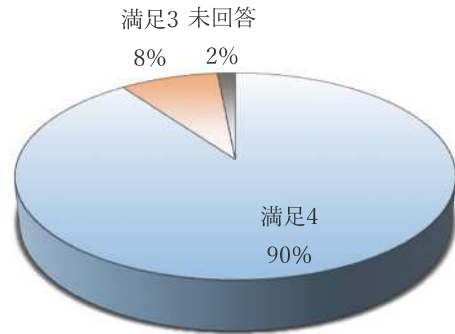
来場方法



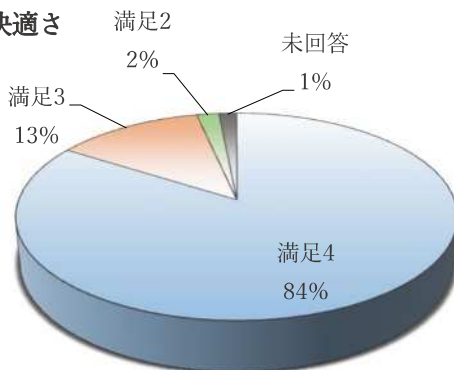
施設利用のしやすさ



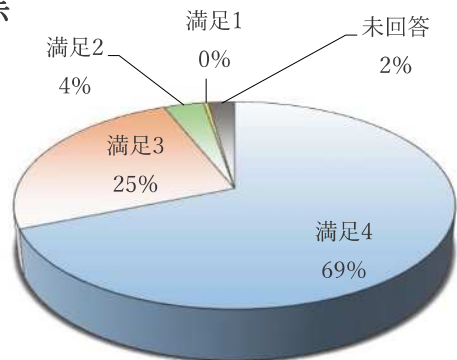
館内の清潔



設備の快適さ



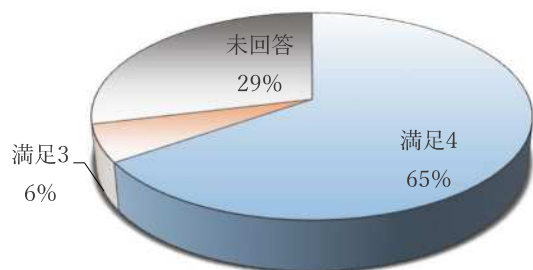
案内表示



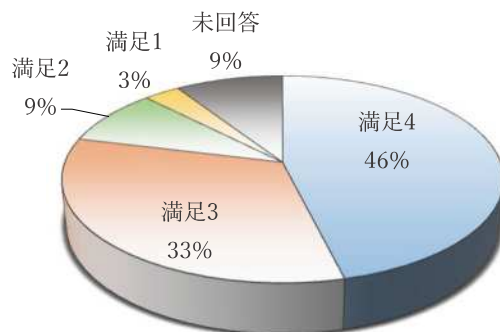
アンケート集計結果

期間： 4月1日 ~ 4月30日
回収枚数 264 枚

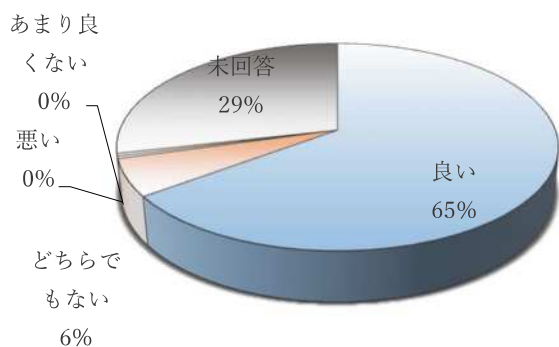
職員の対応



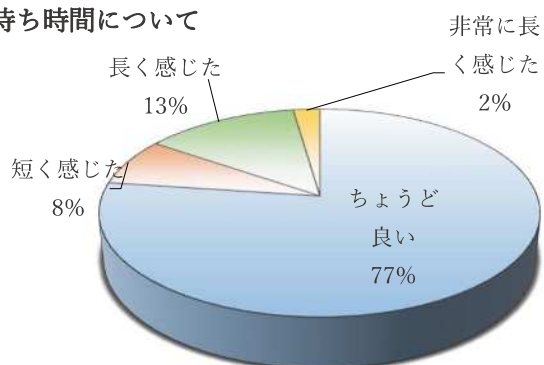
自動販売機の品数



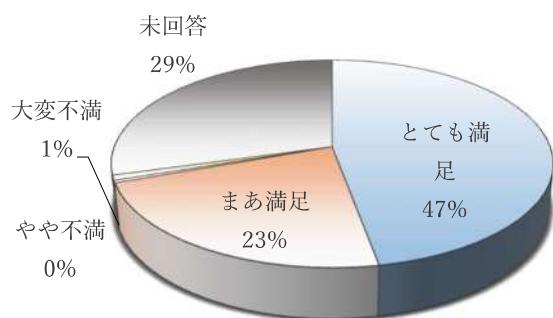
スタッフ接客対応



待ち時間について



運営全般



豊橋市斎場 利用者アンケートまとめ

本施設について

1. Wi-Fi が使えてうれしいです。待ち時間が短く感じました。トイレの設備もととのっており、よかったです。
2. 大変良いと思います。
3. 喫煙場設けて下さい。
4. 言い方がめいれい的で不快
5. 新しくなり初めて利用しました。(以前は有り) 古い館の時にあった焼きおにぎり、たこやきの自販がなくなり残念。子どもが楽しみにしていました。食べる物をもっとふやしてほしい。
6. 部屋の暖房で足元が寒い。
7. スモーキングルームがほしいですネ！！
8. キッサテンがあるといい
9. 係りの方に大変親切に対応していただきありがたかったです。お世話になりました。ありがとうございました。
10. 2F フロアが暖房がついてない為、寒い!!大至急対応してください。
11. 暖房がききすぎです。
12. せめてタバコをすえるところを作って。
13. 仕事で何度も利用させていただいています。いつもていねいな対応ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。
14. トイレお手ふきタオル（ティッシュ）があると良いです!!キレイです。
15. 対応がとても良かったです。
16. 以前の販売店が欲しい。
17. お世話になりました。
18. 質問をしても丁寧に対応してくれたので、とても良かったです。
19. 待合室を案内した職員の言葉遣いがなっていない。キツイ印象を受けた。従業員教育が行き届いていないと感じた。一方でトワーズの職員の接客対応はしっかりしたものだだった。
20. お茶が薄い→もう少し濃いお茶が欲しい
21. 自販機がわかりにくい。トイレがわからない。ベビー用に電子レンジがあればいいと思います。
22. 子供のあそび場がない。喫茶ルーム&食堂又はレストランがない。
23. 通常のトイレにも手すりをつけて欲しいです。
24. 少ない。
25. 無料で水が無い所
26. 売店が欲しいです。以前のように、香料等を入れる袋や筆ペン、ちょっとした駄菓子などちょっとつまむものなどを購入できるとありがたいです。

豊橋市斎場 利用者アンケートまとめ

27. 今日は義理の母でお世話になりました。私自身の親はもう居ないので勝手に分からずでしたがご親切に丁寧に対応して下さい何よりでした

スタッフの対応について

1. とても良かったです
2. 遺族の気持ちに寄りそった言葉づかいなど行き届いた対応をして頂いた。
3. とてもていねいに対応して下さいとても感謝しております。
4. 丁寧で良かったです。
5. とても丁寧な対応でした。
6. 聞きとりやすく、わかりやすい。
7. 声もききやすく説明も良くわかりました。
8. 特にありません。
9. 大変接客対応が良く満足
10. 良。業者は普通。
11. 感じ良い。
12. 判りやすく、大変良かった！
13. とても丁寧で素晴らしかったです。
14. 丁寧で素晴らしい。
15. 姿勢も正しく言葉づかいもていねいで、とてもよいと感じました。これからも一度一会と思い頑張ってくださいネ。
16. ゆっくり話して下さい、ていねいな対応でした。
17. ていねい
18. この度は母親の急激な容体変化で断腸の思いで左下肢を切断手術の決断をしました。まもなく 93 才の齢を迎え老い先短いのは承知ですが本日、一足先のお骨を頂いておき、来たるべき時は来世で足の不自由のないよう合体させてやりたいと思います。御無理をお聞き入れ頂き心から感謝申し上げます。
19. 良い
20. 聞きとりやすい声でハキハキ。年寄りでもわかった。
21. せかされる感じがした。
22. お菓子をのせる盆をかしえていただき助かりました。細かい配慮をしていただいて感謝しています。
23. やわらかい対応になっている。
24. おてあらいのばしょはここ、じはんきはこことわかりやすかった。
25. 接客がとてもいいですネ。
26. 声の大きさも調度良かった。

豊橋市斎場 利用者アンケートまとめ

27. 親切に対応していただきました。
28. 待ち時間が長く感じないほど、サービスが充実していて良かったです。
29. 親切・ていねいで、感謝しかありません。
30. 優しい

待ち時間について

1. 最初は待ち時間聞いた時は長いかなと思ったけど色々話してるうちに時間が過ぎました。
2. やることがなくてそわそわしちゃいます。
3. 以前より短くなりつつも、ゆったりとすることができました。久しぶりに会う事ができた親戚の方との話の場が持てました。
4. 各部屋に TV があると良い。
5. 標準的な時間だと思う。
6. 待っている部屋が明るくきれい。畳みの所があつてごろ寝できて良かった。
7. 仕方ありませんが、長いです。待合室は快適です。食べ物の自販機もあり助かりました。
8. 炉も新調され早いか短いのか良く分かりませんが他の炉との関係もあるとのお話を聞きました。やって頂けるだけで満足しています。
9. みじかく感じた。
10. ありがたい。
11. みんなと会話できたりきゅうけいできるから
12. 短かく感じた
13. たった 2 人の見送りですので、話す事もなくその意味で長く感じました。(個人的な考えで申し訳ございません)
14. 私は 11 時頃と聞いてその時間に来たので長時間は仕方なかった。たまに縁あつて来たのでわからないことばかりでした。

運営全般的について

1. 綺麗ですね。
2. 以前と比べてとてもきれいでした。
3. きれいでおちついたかんじが良い。木がたくさん使つてあつていい!!
4. 今日始めて利用させて頂きました。
5. 部屋がせまい。人数が多い時 2 部屋使いたい。
6. 良好である
7. 施設がきれいになって感じが良い。

豊橋市斎場 利用者アンケートまとめ

8. 施設全体が清掃がいき届いており、居心地が良かった。
9. とてもきれいですごしやすかったです。
10. 20 年前に数回利用させて頂きましたが、以前と比べてとてもきれいになって空調もとてもよく満足いたしました
11. 初回利用です
12. 前より近い
13. 昭和初期 11 年～12 年等の建物、一つ前の建物昭和 53～54? と比較すれば斎場独特の雰囲気から脱却してホテルのフロントのような感じはとても良いです。
14. きれい!!
15. とてもまん足
16. 3 年前にお世話になった時に比べて良くなっている。
17. かんないがきれいだし明るくたのしいから
18. これからもお願いします。
19. たまにある事なので適格な意見は正確でない。
20. 新しいのも手伝っているせいか、お迎えもしていただき満足です。

その他のご意見

1. 駐車場からの館内への案内も的確でありがたかった。
2. お茶がおいしくなかった。
3. 広い待合室でテレビを見て待ち時間を過ごせば良い
4. 改修後初めての利用で、あまりにもすばらしい最新設備で、見送る側も寂しさが軽減されたので良かったと思います。
5. ありがとうございます。
6. 施設は立派、問題は内
7. きれいでした。
8. 控室など非常にきれいで満足でした。
9. 待ち時間が長いので TV を設置してはどうか? エアコンの温度 (27 度) 位でよいのでは。トイレに手拭きペーパーがあるとよいと思う。
10. 新築移転に初めて使用したが大変満足しています
11. 建物も新しくなり、良かったです。PFI 導入で、対応も良かったです。
12. 細やかな配慮が感じられました。ありがとうございます。
13. 指定業者は制度等を良く理解し適切に対応している。PFI 制度が良好な方向で運営されている。

豊橋市斎場 利用者アンケートまとめ

14. 各控え室に TV が有ると更に良かった！
15. 喫煙室を作って欲しいです
16. スタッフの対応が大変良くて感心しました。
17. キレイでフワフワのブランケットを貸し出していただきありがとうございました。
18. 婦人の靴が破れた時、すぐスリッパを貸して頂き、接着剤でくっつけて下さり、ありがとうございました。
19. 建物も家具もすばらしく満足しました。
20. 何度か利用していますが、他のご家族と重ならないようにしてありとても良いと思いました。スタッフさんも皆さん親切で、施設もキレイだし暗い雰囲気がなくいいです。
21. 北側（東から入ってくる側）の道にも案内板が欲しいです。
22. 以前と比べ大変きれいでコンフォタブルです。
23. 特になし
24. 自動販売機を増やしてください。
25. 以前は周囲に民家も何も無く、現在建て混んでいるのには隔世の感じがしました。周囲との共存は今の時代難しいでしょうか？
26. スゴイ広い
27. リフォーム後初めての利用ですが、期待以上の満足です。スタッフの皆さんも良いです。
28. 豊橋市民は必ずお世話になるはず。いつも大変なお仕事ありがとうございます。
29. 喫煙室がない→ほしい！！
30. 新しくなって施設内の表示がわかりやすかったです。
31. 会葬者の方達が滞在している間は、暖房を入れるべき!!
32. とてもキレイな施設で快適でした。
33. 三重を 6 時 30 分に出て疲れましたが、スタッフさんの対応が良くつかれが取れました。ありがとうございます。
34. 南部地区にもう一カ所作って欲しい。
35. 道路案内がほしい、看板など。
36. お茶がもう少し濃いと良かったです。
37. 私は近所に住んでいるので古い施設を知っているのだから比べれば問題でない、でも本当の意見はこの施設が他の所に移る話があったので残念に思っている。
38. お茶の準備ありがとうございます。残念ですが、おいしいお茶を飲みたいと思います。
39. 喫煙所があると有難いです。