

令和3年度PFI事業モニタリング結果

施設名	豊橋市斎場
所在地	豊橋市飯村町字北池上52番地
特別目的会社	PFI豊橋市斎場株式会社
事業期間	平成30年11月20日～平成53年(令和23年)3月31日
担当課(連絡先)	福祉部福祉政策課(0532-51-2343)
令和3年度サービス購入費(決算見込)	196,067千円

項目	内容		結果	
	業務内容	要求水準項目		
計画・報告書	計画書の作成・提出	・長期運用計画書、長期維持管理計画書：使用開始前 ・年間維持管理計画書、年間運営計画書：毎年	適合	
	報告書の作成・提出	・年度事業報告書：毎年 ・業務報告書、実績報告書：毎年 ・業務日誌、運転日誌、日常点検記録：毎日 ・定期点検・整備記録、事故等報告書：随時	適合	
維持管理業務	建築物保守管理業務	建築物の性能及び機能の維持	・屋根、外壁、建具、天井・内装、床、階段、手摺等、駐車場、構内道路、側溝、案内板の点検、保守、補修・修繕、更新 ・官公署への各種届出	適合
	建築設備保守管理業務	設備・備品等の維持管理	・設備及び備品等の運転・監視、点検、保守、修繕、更新 ・官公署への各種届出	適合
	清掃業務	施設・敷地を衛生的に維持	・会葬者の利用時間に配慮し日常清掃・定期清掃・特別清掃を実施 ・使用資材・消耗品はすべて品質保証のあるものを使用 ・発生した廃棄物は適切に処理	適合
	植栽・外構等維持管理業務	敷地全体の機能・安全・美観維持	・植物の形状、生育状況及び植物の病害虫等に対する点検、剪定、施肥、病害虫防除のための消毒等緑樹の保護・育成・処理 ・敷地周囲の柵等の維持 ・用具・資材等の整理整頓及び薬品等の適切な管理	適合
	警備業務	警備・監視	・開場時間外の出入口及び扉の施錠、鍵の保管及び記録 ・機械・人的警備を組み合わせ不審者・不審物及び施設の異常発見、排除	適合
	環境衛生管理業務	衛生的環境の確保	・感染症対策の適切な実施 ・害虫駆除、空気環境測定、排水施設清掃・補修、消臭 ・薬品等の適切な管理	適合
	火葬炉運転業務	火葬炉設備の性能及び機能の維持	・火葬炉設備の運転監視、点検、保守、修繕、更新等 ・公害防止に係る基準の遵守及び性能試験実施 ・運転・点検設備等の記録作成	適合
	備品管理業務	備品の補充及び管理	・備品の補充管理、修繕、交換 ・豊橋市財産管理規則に基づく備品台帳の作成	適合
	残骨灰及び集じん灰の管理処理業務	排出残骨灰及び集じん灰の処理	・人体・手術肢及び動物のそれぞれに分別後搬出、最終処分等適切に実施 ・集じん灰搬出時にダイオキシン類濃度を測定	適合
運営業務	予約受付業務	施設利用のための予約受付	・システムによる24時間受付及び開場日における電話での受付 ・受付順等不公平・不透明でない対応実施	適合
	利用者受付業務	霊柩車等到着から受付での手続	・霊柩車・会葬者等の車両の適切な誘導及び安全への配慮 ・一般火葬受付と別に動物の火葬受付を設け利用者の動線分離 ・利用者から火葬許可書等を受領し、使用料徴収 ・火葬終了後火葬許可証へ押印し利用者に返却及び控え保管	適合
	告別業務	告別室でのお別れ	・告別室でのお別れの準備・片付け ・遺族や葬祭業者の理解を得よう努め、円滑な火葬業務進行 ・小規模葬送希望がある場合の支障のない範囲での対応	適合
	炉前業務	入出炉	・収骨予定時間等の説明を行い、会葬者が交錯しないよう誘導 ・会葬者の安全に配慮したうえで、名前を確認して入出炉 ・適さない副葬品の確認、除去	適合

項目		内 容		結果
		業務内容	要求水準項目	
運 営 業 務	収骨業務	火葬後焼骨の収骨	<ul style="list-style-type: none"> ・ 収骨室での収骨の準備・清掃 ・ 地域の風習を考慮し喪主等の立ち合いのもと実施 ・ 残滓につき会葬者の同意を得たうえで適切に処理 	適合
	火葬炉運転業務	火葬炉運転等炉室内作業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取扱説明書、事前作成火葬炉運転マニュアルに従い、適切な焼骨の状態になるまで火葬 ・ 遺族の心情、遺体の尊厳に配慮しながら実施 ・ 死産児等を火葬する際には、収骨に配慮し工夫 	適合
	動物・産汚物等の火葬業務	動物・手術肢体・産汚物等の火葬	<ul style="list-style-type: none"> ・ 動物火葬は一般会葬者の動線と分離し、関係者のあらかじめの了承を得たうえで収骨未実施 ・ 動物・産汚物に当日開場時間のみ受付 	適合
	待合室関連業務	待合室の使用受付・貸付	<ul style="list-style-type: none"> ・ 茶葉の用意・給茶用具の貸出後片付け等設備貸与を行い利用者の快適な待ち時間を提供 ・ 利用者その他市が認めた者以外に待合室の提供不可 	適合
	物品販売業務	自動販売機及び物品販売	<ul style="list-style-type: none"> ・ 葬祭関連品を必ず販売 ・ 自動販売機及び販売物価格は、適切な価格に設定 ・ 物品販売業務に要する光熱水費は事業者負担 	適合
	公金収納代行業務	料金徴収の代行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例により定めた使用料を徴収 ・ 徴収した使用料を豊橋市予算決算会計規則に従い市が指定する金融機関に払込 ・ 公金収納代行業務を第三者に委託禁止 	適合

施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和2・3年度を比較)	令和2年度	令和3年度	比較				
		開場日数	—	335日	—			
		火葬件数(単位:件)						
		大人	—	3,994	—			
		小人	—	6	—			
		死産児	—	37	—			
		手術肢体・産汚物	—	103	—			
		愛玩動物	—	1,782	—			
		合計	—	5,922	—			
【要因分析】 ・供用開始年度のため比較なし								
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・提供茶が薄いとの意見を受けて、茶葉を豊橋茶に変更 ・トイレ等の案内板を見やすく変更 ・愛玩動物受付駐車場誘導案内板を増設、順番待ちのベンチ設置 ・各待合室に靴べらを設置 						
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)		良		悪	無回答	平均	
			4	3	2	1		
		施設利用のしやすさ	76%	19%	2%	2%	1%	3.67点
		館内の清潔さ	85%	11%	4%	0%	0%	3.81点
		設備の快適さ	81%	15%	4%	0%	0%	3.77点
		案内表示の見易さ	67%	23%	7%	3%	0%	3.54点
		職員の対応	62%	11%	0%	0%	27%	3.84点
自動販売機の品数	39%	34%	12%	6%	9%	3.16点		
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートによると施設利用のしやすさ、館内の清潔さ、設備の快適さ等において90%を超えており、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・今後いずれの項目も満足度が高くなるよう必要な指導を行っていく。 								
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応				
		・喫煙所を設置してほしい		豊橋市受動喫煙防止条例により不可。				
		・お茶の味が薄い		茶葉を変更				
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	・愛玩動物受付駐車場の場所が分かりにくい		一般の会葬者との動線を分離するため案内板を増設				
		適切・迅速に対応している。						

PFI事業を営む特別目的会社の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・運営、維持管理業務につきまして、年間計画書に基づき適切に実施致しました。 ・初年度の結果を踏まえて、令和4年度もよりよい施設の運営・維持管理に努めてまいります。
---------------------	--

総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理・運營業務は、要求水準、事業契約書及び技術提案書等に基づき、適切に行われている。 ・新型コロナウイルス感染症対策も、消毒液の設置、密になる区画の閉鎖等適切に実施されており、新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬も、受け入れ件数の設定、消毒など問題なく実施されていた。 ・利用者アンケート等により得た意見を踏まえて、施設改善に生かしていく。
------	--