

## 野田市斎場指定管理者候補者 選定委員会（フォローアップ）会議録概要

開催日時	平成30年2月9日（金）午前9時15分から午前9時53分まで
開催場所	野田市役所5階 512会議室
出席委員	副市長（委員長）、総務部長（副委員長）、企画財政部長、行政管理課長、管財課長、市民生活部長、市民課長
欠席委員	無し
事務局	市民課、行政管理課

### 1 開会

<委員長より開会の言葉>

### 2 議事

平成29年度（4月～12月）野田市斎場業務報告書及び平成30年度野田市斎場業務計画書の審査について

<事務局より平成29年度（4月～12月）野田市斎場業務報告書及び平成30年度野田市斎場業務計画書について一括して説明>

<審議の概要>

○業務報告書1ページの平等利用確保への取組について。取組の②中「行き届いた感じの良いサービス」とは、どのようなサービスか。また「接遇ハンドブック」にはどのように示されているのかを教えてほしい。

→1ページの④にあるように、宗教、宗派などに係らず、公平公正に丁寧な対応を心がけることとしている。近年の家族葬などの増加により、斎場でのお別れ、花入れ等が多くなっているが、これらの要望に柔軟に対応できるよう葬祭業者と連携している。障がいのある方や高齢者の方には、事前に車椅子をご用意するなど、配慮して対応している。

また、指定管理者の接遇ハンドブックによると、『サービスは作り置きすることができません。お客様と触れ合う瞬間がサービスの瞬間です。私たちは「人生最後の儀式のお手伝いをさせていただいている」ということを心に刻み、公共施設に勤務する職員としての自覚をもち、服装・態度・礼節を重んじ、日々の業務を遂行すること』と示されている。

○障がいのある方や高齢の方に車椅子を用意しているということだが、市では障がい者サービスの対応ルールを作っており、それに沿ったサービスや取組がされているのか。

→市が作成した「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する野田市職員対応要領」を基に行った市の研修に指定管理者も参加している。対応要領を指定管理者に渡し、この趣旨に沿った形で対応するよう、連携をとっている。

○対応要領を渡し、市の研修に参加させただけで、毎年、新人などの研修はされているか。  
→今年度から一般研修を実施している。今まで管理職のみ対象としていたところに、接遇を中心に研修を行っている。内容は、障がい者に特化したものではない。

○市が作成したのは障がい者差別解消法の対応なので、それも研修内で行ってほしい。  
→了解した。

○業務報告書5ページの人員配置について、「火葬件数が増加傾向にあるため、昨年度より火葬業務担当者を1名増員しました。」とあるが、火葬件数は現在も増加傾向にあるのか。また、8ページの人員配置では、火葬業務は1名欠員となっているが、この関係を教えてほしい。

→火葬件数については、引き続き増加傾向にあり、今年度の見込みで11ページのとおり、28年度と比較して年間50件程度増加する見込みである。火葬業務員については、このような増加傾向を見越し、29年3月から新たに火葬業務員を1名増員したものであるが、別の職員が自己都合で退職したので、今は1名欠員となっている。

○増員したのに、退職ということだが、火葬件数が増加傾向にあっても業務は支障なく行われているのか。

→場長と本社からのフォローで対応している。

○業務報告書10ページのトイレの数を増やして欲しいとの意見に対して、どのように答えたのか。

→トイレの数の要望については、特に女性からの和式トイレの使い勝手が悪いというものだった。指定管理者としては、市民課に報告をするとともに、今後検討する、と回答している。なお、洋式化を検討するという内容までは、お伝えしていない。

○業務報告書13ページの収支状況報告の支出のところ、火葬件数の増加に伴い火葬業務員1名増員の増額理由はわかったが、その他のところで減額している理由は何か。

→常勤分については、先ほど説明したとおり4月から12月まで1名増員しており、12月末に退職者が発生したため、現在は1名欠員となっている。その分の増加だけで170万増えている。

非常勤職員1,912,999円分については、受付業務員は28年度まで1名体制だったが、28年度に昼間電話に誰も出ないといった苦情に対応するため、受付業務員の時間数を増やすとともに、通夜業務員1名を受付業務員に変更し、昼間の受付業務員を2名体制としたので、その分の人件費が増加している。

その他の1,700,885円のマイナスは、緊急時対応、例えば機械の故障などで、本社より応援を見込んでいたが、今年は大きな事故等もなかったため、見込みより減額したものととなっている。

○業務計画書6ページの(4)委託実施計画について、この中で、3つの業務については市内業者に委託されているが、この他は市内業者が受託できない業務なのか。また、他の業務について委託先を市内業者にする検討はしたのか。

→現状の委託業者については、市の直営の時から、指定管理業務を受託した年度より継続して契約している業者であり、安定した業務の遂行及びサービスの提供のため継続して委託している。

また、市外の業者については、指定管理者が請け負っている他市の斎場においても、同一の業者へ委託している業務もあり、他業者よりも安価で発注できることから、経費削減につながっている。

市外の業者に委託している業務を市内の業者に変更できるか検討をしたが、変更には及ばなかった。

○業務計画書7ページの人員配置計画で、火葬業務で1名欠員の予定になっているが、その対応はどのように考えているのか。

→現在、募集をしており応募もあるが、採用に至っていない。引き続き募集していく予定だが、欠員の間の対応については、場長及び本社社員が火葬業務を補助することで対応していく。

○業務計画書10ページの収支計画だが、燃料精算分の3,628,000円増の理由は何か。

→平成28年10月から29年9月の間の火葬件数が、平成27年10月から28年9月までの間の件数と比較し、人体の実績で61件、動物で122件増加した。これに伴い、灯油使用量が前年度同年同月間と比較すると約1万リットルの増が見込まれることに加えて、管財課が示している平成30年度のローリー単価が、29年度より16円高いことから、3,628,000円の増額となる見込みである。

#### <審議の結果>

平成29年度(4月～12月)野田市斎場業務報告書及び平成30年度野田市斎場業務計画書について承認

### 3 閉会