

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31年2月4日（月）午後2時30分から午後2時50分まで
開催場所 野田市役所5階 512会議室
出席委員 総務部長（副委員長）、企画財政部長、市民生活部長、行政管理課長、
管財課長
欠席委員 副市長（委員長）
事務局 市民課、行政管理課

1 開会

＜副委員長から開会の言葉＞

2 議事

平成30年度（4月～12月）野田市斎場業務報告書及び平成31年度野田市斎場業務計画書の審査について

＜事務局から平成30年度（4月～12月）野田市斎場業務報告書及び平成31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6ページの委託実施状況について、市内業者が少なく感じるが、特別な事情があったら教えてほしい。

→ 委託業務については、市内業者で対応できるものについては依頼しているが、火葬業務は技術的に専門的な知識を要するため、委託金額等も含めて総合的に判断しているところである。消耗品や物品については、なるべく市内業者に依頼している。

○ 業務報告書11ページの利用件数について、12月の人体火葬の件数が29年度から30件以上減少しているが、特殊な要因があれば教えてほしい。

→ 直接の要因かどうかは不明だが、柏市、流山市及び我孫子市で構成する東葛中部地区総合開発事務組合の運営する「ウイングホール柏斎場」が、30年2月の火葬から1日の火葬件数を18件から21件に増やしたと聞いており、市外火葬分が減少していると考えられる。

○ 業務報告書3ページの要望、苦情への取組について、お客様からのご意見箱で小動物火葬のご利用者様から、丁寧な対応についてのお礼を頂いたとあるが、10ページの事故、要望及び苦情対応状況についても、お礼を頂いたという内容だけで苦情が1件もないが、市民から施設の改善面やサービス面など色々な要望が

なかったということでしょうか。

→ ご意見として頂戴したものがたまたま良い意見だったということで理解している。丁寧な対応という部分をお褒めいただいたということで、今後、要望などを掘り起こし改善点につなげたいと考えている。

○ 業務計画書 1 ページから 2 ページの平等利用確保への取組について、⑦「セルフモニタリング」と「第三者モニタリング」を実施とあるが、具体的にどのようなモニタリングを行うのか。また、これによって改善した事項等があれば教えてほしい。

→ 「セルフモニタリング」は、31 年度からの実施を予定しており、葬儀業者を通じて斎場利用者からの意見を聞くための取組である。

また、「第三者モニタリング」については、以前から 2 年ごとに N P O 法人日本環境斎苑協会が、実施体制、サービスの内容、水準、収支等の評価を実施している。前回の評価結果については、主なものとしてダイオキシン類の削減対策についての指摘があり、その評価結果を踏まえ、再燃焼炉の運転の温度調整や定期的な排ガス調査を実施している。

○ 第三者モニタリングでは、サービスの水準についてどう評価がされているのか。

→ サービスの内容や水準に関しては、優良という評価になっている。特記事項としては、火葬件数が増加しており、今後も増える傾向にあるので本施設の火葬タイムテーブルを見直すなどソフト面での改善を検討することという指摘があった。また、火葬炉の増設とそれに伴う告別式、待合室、収骨室などの増設等、設備面での改善を市と協議を要するといったことがあったが、特にソフト的なサービス内容についての指摘はなかった。

○ 業務計画書 4 ページの緊急時の危機管理への取組について、緊急時対応マニュアルの見直し内容を教えてほしい。

→ 指定管理者の親会社であるシナネンホールディングス(株)が主体となり、大規模災害発生時に安否確認を行うために一斉送信する「安否伝言板」を実施する予定である。この使用方法や安否確認時の連絡体制を記載したものに見直す予定である。

○ 安否確認というのは、社員の安否確認ということでしょうか。

→ 対象者は、シナネンホールディングス(株)グループで働く会社員、パート、派遣を含んだ職員が対象となっている。

○ 業務計画書 4 ページの個人情報保護のための取組について、本社による監査を毎月行い、適切に行われているかどうかをチェックし、不備があれば速やかに是正するとなっているが、これまでに不備はあったか。

→ 個人情報の保護に関しては、これまで不備等の指摘はなかった。

○ どういったチェックをしているのか。

→ 個人情報保護マニュアルに基づき、個人情報管理者および保護担当者により書類の取扱いや保管方法、廃棄処分方法など個人情報の管理についてチェックを行っている。

<審議の結果>

平成30年度(4月～12月)野田市斎場業務報告書及び平成31年度野田市斎場業務計画書について承認

3 閉会