吹田市立やすらぎ苑指定管理者候補者選定委員会議事録

日時：令和３年１１月１０日（水）
午後２時から午後４時まで
場所：吹田市立やすらぎ苑別館

＜出席委員＞

引地　健児　引地公認会計士事務所（公認会計士）
野中　仁　　野中仁経営労務事務所（中小企業診断士）
田中　晴美　接遇マナー・人材育成講師（学識経験者）
浅野　陽子　大阪府健康医療部生活衛生室環境衛生課課長補佐（専門的知識又は経験を有する者）
大西　雅仁　箕面市市民部市民サービス政策室室長（専門的知識又は経験を有する者）

＜事務局＞

道澤環境部次長　林環境政策室参事　道端主幹　山田係員

＜指定管理者＞

呉竹総括責任者　内藤火葬業務員

※委員５名中５名の出席により、吹田市立やすらぎ苑条例施行規則第 20 条第２項の規定である会議の開催要件を満たした。本委員会は非公開のため、傍聴者はなし。

＜次第＞

１　開会
２　各委員・事務局紹介
３　委員長及び副委員長の選出
４　諮問
５　第三者モニタリング評価方法について
６　施設現場確認
７　評価シート作成（ヒアリング、コメント）
８　答申
９　その他

（議事概要）

事務局　　開会のあいさつ
【環境部次長あいさつ】
【資料の確認】
【委員自己紹介、事務局自己紹介】

事務局　　それでは、次第３の吹田市立やすらぎ苑指定管理者候補者選定委員会の委員長及び副委員長の選出へ移らせていただきます。吹田市立やすらぎ苑条例施行規則第１９条第１項の規定で、本選定委員会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選により定めるとありますが、いかがでしょうか。

事務局に一任と声あり。

事務局　　ただいま事務局に一任という御発言がありましたが、いかがでしょうか。

異議なしの声あり。

事務局　　それでは事務局から御提案させていただきます。委員長はＡ委員、副委員長はＢ委員にお願いしたいと思いますがいかがでしょうか。

異議なしの声あり。

事務局　　「異議なし」ということですので、委員長はＡ委員、副委員長はＢ委員で決定したいと思います。お手数ですが、委員長、副委員長はお席の移動をしていただけますでしょうか。

事務局　　それでは、委員長、副委員長御就任の御挨拶を頂戴したいと思います。

【委員長挨拶】　【副委員長挨拶】

事務局　　ありがとうございました。それでは、これより会議の進行を委員長にお願いいたします。

委員長　　それでは、会議を続けます。本日の出席者の状況の報告をお願いします。

事務局　　本日の会議の出席者の状況の報告をいたします。
本選定委員の総数５名中、出席者５名であり、吹田市立やすらぎ苑条例施行規則第２０条第２項の規定により委員の半数以上の出席がございますので本選定委員会は成立していることを報告いたします。

委員長　　それでは、会議次第に従いまして進めてまいります。まず、次第４の諮問を受けたいと思います。

環境部次長　　【諮問書の手交】

委員長　　【諮問書の受理】
【事務局より各委員に諮問書の写しを配付】

委員長　　それでは、審議に入りたいと思います。委員の皆様には、忌憚のない御意見をお願いしますとともに、議事進行の御協力をお願い申し上げます。まず、今回の指定管理者の評価にあたりまして、施設現場で働いていらっしゃる方々の意見も頂戴したく存じます。本選定委員会は必要に応じて、委員以外の者への会議出席を求めて意見等を聴くことができますので、答申を行うまでの間、指定管理者を招致したいと考えますが、いかがでしょうか。

異議なしの声あり。

委員長　　「異議なし」ということですので、委員会に出席をいただきます。

【指定管理者入室】

委員長　　指定管理者のすいた斎苑管理グループ様です。自己紹介をお願いいたします。

【指定管理者自己紹介】

委員長　　それでは次第５の第三者モニタリング・評価方法についてですが、事務局から御説明願えますか。

事務局　　【資料２に基づいて第三者モニタリング評価の趣旨及び方法について説明】

委員長　　何か御意見、御質問等はありますでしょうか。

Ｃ委員　　初めてになりますが、今回モニタリングでの評価シートは資料２でよろしいでしょうか。

事務局　　その通りです。

Ｃ委員　　資料２は、資料４から抜粋したものになりますか。

事務局　　その通りです。

Ｃ委員　　ありがとうございます。

委員長　　他に何か御質問等はございますでしょうか。

委員長　　それでは、第三者モニタリング・評価シートは資料２の様式を使用しますがよろしいでしょうか。

異議なしの声あり。

委員長　　「異議なし」ということですので、そのようにさせていただきます。続きまして、次第６の施設現場確認です。場所を移動いたしますので、御案内のほどお願いします。

【やすらぎ苑へ移動】
【やすらぎ苑指定管理者が案内】
【やすらぎ苑別館へ戻る】

委員長　　皆様お疲れ様でございました。続きまして次第７の評価シート作成です。まずは、令和２年度吹田市立やすらぎ苑の管理運営状況に

ついて指定管理者から御報告いただけますか。また、続いて市において先行してモニタリング評価を行っているようですので御説明いただけますか。
　なお、御説明いただいた後にヒアリングの時間を設けますので、皆様よろしくお願いします。

指定管理者　【資料７に基づいて事業報告説明】

事務局　【資料３に基づき市モニタリング評価報告】

委員長　ありがとうございました。では、何か御意見・御質問等はございますでしょうか。

Ｃ委員　資料の説明ありがとうございます。いろいろな取り組みをされていますが、アンケートの回収がなかなか難しい中、気づきメモを取られているということですが、１年間でそのメモはどのくらいありますか。

指定管理者　要望といった反映できるようなものはそこまで数はないですが、葬祭業者からの意見等は毎日のようにあります。例えば、受入れのときに御遺族が重なったときはこういう風な待たされ方をしたとかそういったものも含めて情報共有して現場には反映させております。

Ｃ委員　それは何かに取りまとめたりはされているのですか。

指定管理者　特に取りまとめてはいないです。

Ｃ委員　朝礼とかで協議をしていますか。

指定管理者　はい。朝礼、終礼で各自要望メモを出してそこで協議をしています。

Ｃ委員　ありがとうございます。あと１点、最近どの企業もそうですが、なかなか新規採用しても人が来ない状況がありますが、職員の定着率はどのような感じですか。

指定管理者　　定着率は火葬場によって違いますが、やすらぎ苑の場合、定着率は高いと思います。ただ、募集をかけたときに反応があるかというとなかなか低いです。令和２年度当初はハローワークを活用して求人をかけていましたがなかなか難しくて見直しを行いました。ネットの求人媒体を使って求人をかけるように変更しております。そういったものは収支の報告の中で一般管理費に含まれています。当初の予定とは違う求人広告費はその中に入っています。

Ｃ委員　　わかりました。ありがとうございます。

委員長　　次はＤ委員よろしくお願いします。

Ｄ委員　　私も今回初めてなので基本的なことからですが、この施設に関して利用料金制ではないと思いますが、その認識で間違いはございませんでしょうか。

指定管理者　　その通りです。

Ｄ委員　　そうしましたら、火葬料金を決められたのは行政側なのか指定管理者側の提案なのかどちらになりますか。

事務局　　火葬料金は市で決定しています。

Ｄ委員　　ありがとうございました。決算の数値を見させていただきまして、利用料金制でやった分だけ収入が入ってくるわけではない中で、この金額でこの規模の施設を運営されているのは大変素晴らしいことだと考えております。ただ、先程ありましたとおり経費を絞っていこうとしたらもう限界だと思います。ここから収入をプラスにするには何か新しいことをするぐらいしかないと思いますが、何か考えておられることはありますか。

指定管理者　　特に収入を伸ばしていこうとは考えておりません。この範囲内で最大限の効果を発揮しようと考えております。また、令和２年度は骨壺の販売をニーズに合わせて始めました。ほかに仕出し料理や花束についてはあっせんしかしていません。そこでは売上げをとって

はいないです。その理由としては、民間企業の営業を圧迫するので、利益を取らないようにしています。

Ｄ委員　　ありがとうございます。環境・省エネに対して市で先行したモニタリングでＳ評価をつけておられるので、その関連で１点だけ確認させていただきたいのですが、基本協定書に吹田市役所のエコオフィスプランに基づいて省エネの取り組みに努めなければならないとありましたが、これは具体的にどのようなことをされておられますか。

指定管理者　　毎月、環境配慮チェックシートを作成しています。例えば、「機器の電源を細かく切っている」「再生紙を利用している」「エコ商品を優先的に使っている」等、チェック項目があってそれにのっとって運営しています。

Ｄ委員　　ありがとうございます。以上です。

委員長　　ありがとうございました。次は、副委員長よろしくお願いします。

副委員長　　はい、何点かありまして、基本的なことで申し訳ないのですが、骨壺の販売で得た収入は指定管理者の収入になっていますか。

指定管理者　　はい。骨壺の販売でそこまで利益を得ようとはしていませんが、例えば、骨壺だけが欲しい方もいれば、それを覆いかぶせる風呂敷まで一式全部欲しい方もおられるので、赤字にならない販売価格の設定をさせてもらっています。

副委員長　　仕入れ値ではないのですね。

指定管理者　　そうですね。フルセットで欲しい方もおられれば、その中の骨壺だけが欲しい方もおられますが、販売価格は一律でさせてもらっています。

副委員長　　骨壺の販売で得た収入は指定管理者の収入にしてもいいということですか。

事務局　　はい。

副委員長　　はい、わかりました。次に資料５にある指定管理者の収支について、指定管理料というのは毎年増えていきますか。

事務局　　はい。

副委員長　　令和３年度はもう少し増えるようなイメージですか。

事務局　　そうですね。令和３年度も少し増えます。

副委員長　　これはあらかじめ決まっているものですか。

事務局　　はい、そうです。

副委員長　　わかりました。
　そうしましたら、先程言われたとおり、火葬件数が増加すると燃料費が増加し、大変だなというイメージですか。

事務局　　はい、そうです。

副委員長　　はい、わかりました。
　資料６の３ページの一番下に書いてある４．（２）というところの一番下で、「金、銀、プラチナ」の有価物がでているということですか。

指定管理者　　はい、そうです。

副委員長　　「金、銀、プラチナ」の有価物の売却額は多いですか。

指定管理者　　多いです。

副委員長　　それは誰の収入になるのですか。

事務局　　市の収入になります。

副委員長　　そういうことですか。残骨灰収入は貴市に納付するということですか。

指定管理者　　その通りです。

副委員長　　どうやって有価物を回収されていますか。

指定管理者　　残骨灰は最終的には供養地にて供養しますが、その中間処理の過程で有価物を選別しています。現場の職員が選別するという事ではなくて、機械で選別しないとできないので現場で有価物があるかはわからない状態です。

副委員長　　わかりました。
　続いて収支計画の中で「使用料及び賃借料」の計画は実績としてなかったのですか。

指定管理者　　はい。

副委員長　　それはどういう理由ですか。

指定管理者　　現場で業務の見直しを行い、主に事務所内のリース機器を当初計画をしていましたが、例えば、コピー機等をそこまでのリース機器でなくてもビジネス用の複合機器でいいのではないか等見直しを行った結果、実績では０円です。

副委員長　　では、リースはしなかったということですか。

指定管理者　　そうです。リース契約は切ったということです。

副委員長　　わかりました。それから収支実績として一般管理費が多いなと思ったのですが、これは求人広告費ですか。

指定管理者　　ネット求人広告費やコロナ感染者の火葬とかも含めて当初、計画してなかった外部研修費です。

副委員長　　コロナの影響としては、先程言われていた消耗品費が若干多いこ

ととそれから福利厚生費ですね。今の研修費等に反映されているということですね。

指定管理者　　はい。

副委員長　　コロナ感染者の火葬方法はなにか違いがありますか。

指定管理者　　火葬方法に大きな違いはないです。火葬員が感染しないために、のぞき穴を開けて火葬をしない等です。大きくは受入れ態勢や、御遺族同士の動線交差を避ける等そういったところが大きな対策となっていると思います。

副委員長　　わかりました。ありがとうございます。資料１１の吹田市立やすらぎ苑条例の別表に火葬場使用料がありますが、市外の方はこの中に指定されているのですか。

事務局　　【別表の備考について説明】

副委員長　　３０割ですね。あと、骨壺は記載しなくていいですか。

事務局　　条例で決めているわけではありませんのでこちらには記載していないです。

副委員長　　公の施設として、収入を得るときに条例に記載しなくていいのですか。

事務局　　指定管理者の収入となっているからです。

副委員長　　わかりました。ありがとうございます。以上です。

委員長　　ありがとうございます。ではＥ委員お願いします。

Ｅ委員　　吹田市の場合はコロナ感染者の火葬の受入れは、時間等は特に区切らずに予約制で運営されていると思っていますがそれでよろしいですか。他市であると時間外にされているのですが、吹田市は通常時間内に受入れをされているという事でよろしいですか。

指定管理者　　そうです。ただ、予約も動線交差しないようにコロナ感染者の火葬が入る時間帯は一般の火葬は入らないようにする等、予約制限をかけながら、また、コロナ感染者の火葬も御遺体だけの場合もあれば、会葬者もいる場合があるので、御遺体だけならこういう風な受入れをする等分けて対応しています。

Ｅ委員　　何か当初より御遺族や同席者等の参列について対応の変更をされたりしたのですか。

指定管理者　　特にはないです。当初から強い参列不可を言ってなかったので、少人数では参列もできるようにしていました。ただ、計画段階ではもっとコロナ感染者の件数が増えた場合、受入れ方法を変更していく等、何段階かの協議は重ねさせてもらったのですが、結局は当初の協議内容で収まっているというのがあります。

Ｅ委員　　このような中で御利用者や御遺族がもう少しお骨上げ等をやりたいとかは特に今も制限されていないので、コロナ感染関係の対応では特にはないということですか。

指定管理者　　そうですね。

Ｅ委員　　葬祭業者からもう少し柔軟にとかの声も特にないのですか。

指定管理者　　特にないです。

Ｅ委員　　冒頭に挨拶にもありましたように、常に閉めることなく運営されるという意味では職員にもし感染者が出た場合の補填といいますか、止めることなく運営や火葬ができるのですか。

指定管理者　　社内的には事業継続計画を立てております。それにのっとって運営という形になるかと思います。現在、職員からの感染者は出ておりませんが、朝の検温の段階で発熱あるのでその日は待機するというのは何件かございます。

Ｅ委員　　それは職員の健康管理にルールがあるのですか。例えば、熱があ

るなら出勤しない等運営されているということですか。

指定管理者　　はい。

Ｅ委員　　ありがとうございます。以上です。

委員長　　ありがとうございました。では、私からもほとんど皆様が聞いてくださいましたので、少しだけ確認させていただきたいことなのですが、コロナ禍において待合室も一つの大きなスペースになっております。御遺族が重なられたときに心がけられたことを教えていただけますか。

指定管理者　　コロナ感染者の火葬があるのは１日の最後の時間帯に受入れをしているのですが、基本的には火葬場でお待ちしていただかないことを最初から推奨しております。元々、ほかの御遺族と動線交差しないようにほかの動線も組んでおりますので、感染者の御遺族と動線交差することはないですが、一般の御遺族同士が待合室を利用する事は多くありまして、かたまってこのスペースを御利用くださいと案内しています。２階を使われる時は予め葬祭業者から連絡があって、葬祭業者に「このあたり使っていただきますが、何名ぐらいですか。」と事前にお聞きして御案内をさせていただいております。

委員長　　それでしたらソーシャルディスタンスをとれるような状態で使っていただいているという事ですか。

指定管理者　　はい。

委員長　　次に、すぐ近くに周辺の地域の方との交わるスペースがあるのですが、現在のコロナ禍ではなかなか地域の方との交わりが難しいとは思いますが、指定管理者が目指している地域の方との交わりについて教えていただけますか。

指定管理者　　特に定期的に会合を設ける等行っていないですが、月何回か行っている周辺緑地の清掃は制服を着て行っております。その中で付近の方から声掛けをしてもらったりすると、先程の気づきメモに記載しております。後は令和２年度はありませんでしたが、地域のお祭

りを周辺緑地でされたりするときはそれに合わせて除草等をしています。

委員長　　はい、ありがとうございます。特に地域の会合に出席しているとかそういうところまでではないという事ですか。

指定管理者　　はい。

委員長　　はい、ありがとうございます。令和２年度の自主事業全部で２件（仕出し料理）と２件（花束の販売）でしたが、令和３年度はどのような感じですか。

指定管理者　　今のところは３件（仕出し料理）と３件（花束の販売）です。

委員長　　はい、わかりました。アンケートボックスを設置されてとても良い意見が入ってきているということで、とても素晴らしいと思うのですが、葬祭業者からの意見の収集や集約はどのようにされているのですか。

指定管理者　　最初は葬祭業者に向けてアンケートをしようとしましたが、葬祭業者１社ごとにするのか、ホールごとにするのか、「この葬祭業者はたくさんホール持っているから意見がすごく通る」、「うちはホールが１つだからあまり意見通らない」等、そういう御意見が気づきメモにあって、そこまでは踏み切れていないです。ただ、気づきメモにそういう意見が上がってきている時点で葬祭業者からの日常的な意見を反映させていっているつもりでございます。

委員長　　それまで上がってきた葬祭業者の御意見とかはどういったものがありますか。

指定管理者　　案内板の４か国語表記も葬祭業者からで、外国の方をトイレにうまく案内できなかったこともあり、表記を変更しました。また、お骨上げまで待たれる御遺族が「食べに行く場所の案内をするものがない。」との意見があったので、地域のマップを作成しました。

委員長　　はい、ありがとうございました。以上です。皆様ほかになにかご

ざいますでしょうか。

委員長　　それでは今から第三者評価シートを記入いただきます。ここで確認したいのですが、皆様で記入いたします評価シートの助言内容を取りまとめまして、今回の答申とさせていただきたいのですが、よろしいでしょうか。

異議なしの声あり。

委員長　　はい、ありがとうございます。「異議なし。」ということですので、そのようにさせていただきます。また、後ほど各委員の皆様より各評価に係るコメントを簡単で結構ですのでいただければと思います。よろしくお願いします。なお、すいた斎苑グループ様はただ今をもって意見の聴取を終了とさせていただきたいと思います。御協力いただきありがとうございました。

【指定管理者の退出】
【評価シートの記入】

委員長　　皆様御記入はお済でしょうか。それでは皆様よりコメントをいただきたく存じます。では、Ｅ委員からお願いいたします。

Ｅ委員　　色々お聞かせいただきまして、常に要望やアンケートで積極的に声を拾う姿勢がうかがわれていて感心いたしました。また、コロナ対策も率先して取り組まれていて、市民サービスも円滑な火葬を維持するために対応されているのでとても安心しております。

委員長　　はい、ありがとうございます。では、副委員長お願いします。

副委員長　　アンケートの結果が概ね良好とありますし、回収率が上がらない状況の中では、気づきメモという新たな取り組みもする事で、「アンケートの回収率があがらない。」だけで終わらないのが良いと思いました。自主事業についてはあまり件数が伸びていないようなので、今後増えていけばいいと思っております。それから、財務資料等を見る限り特段問題はなさそうなので、今後も安定した運営は期待できると思っております。最後に、コロナ対策は期待したいなと思っ

ているところですが、気づきメモについては特段取りまとめをしていないという話だったので、せっかくのメモなので取りまとめた上で、「これは対応できているよね。」「難しいよね。」というような感じに使われたらどうかなと感じました。以上です。

委員長　　はい、ありがとうございます。では、Ｄ委員お願いします。

Ｄ委員　　お話を聞かせていただきまして、運営を今の方向性でやっていただければまずは問題ないと安心感はありました。非常に努力をされて考えておられると印象を受けました。ひとつだけ、自主事業に関しては、サービスの一環としてやっておられるのは非常に伝わってきたのですが、指定管理者の特権の１つとは言い過ぎかもしれませんが、自主事業というのはそういうものなのかなと思いますので、施設の性質上儲けるような自主事業はできないと思いますが、もう少し取り組んでいって見直ししてもいいのではないのかなと思いました。以上です。

委員長　　はい、ありがとうございます。Ｃ委員お願いします。

Ｃ委員　　私の方も、限られた予算の中でかなりの努力をされていて、利用者の声をしっかりと取り上げる努力をしておられるし、実際それがサービスに活かされているということで、とても良い取り組みをされているなと思いました。また、燃料費削減等のコスト削減についてもできるとこはされているなと評価をしております。現時点では問題ないと思いますが、人件費を見ていると職員のお給料等はあまり出せていないなという状況になっていると思います。今後、人手不足が深刻化していったときに人がこの給料で入ってくるのか、やっていけるのかと考えると、ある程度自主事業で収益を上げていただいてそこで補填していただくぐらいの計画を考えていただく方がいいと思いました。以上です。

委員長　　ありがとうございます。
　私も指定管理者が他市でも色々実績を上げていらっしゃいますので、そういうノウハウを共有していただいて、吹田市の火葬を行っていただけるという事でとても安心感があると思いました。研修も色々と積極的に行っておりますし、利用者アンケートからも数は

とても少ないのですけど、好評価を得ていますので、引き続き積極的なサービス向上に向けて取り組んでいただけたらなと思います。先程おっしゃったように人件費ですが、職員の定着率が下がると本部の方から職員を派遣する等の対応でまた人件費も増えてくるのかと思いますので、その点に関してもう少し色々な地域の方を採用できるような方策なども考えていただけたらと感じました。以上です。

委員長　　皆様、ありがとうございました。本委員会から吹田市長に対しまして、答申書を交付いたします。

【委員長から事務局へ答申書の交付】

委員長　　それでは、今後の予定につきまして事務局から御説明お願いします。

事務局　　本日、委員の皆様から頂きました御意見、答申を受けまして市民サービスの改善や効果的な業務を実施していくための対策を検討いたしまして、指定管理者の管理運営業務に反映させていきたいと思っております。
なお、本選定委員会委員の任期につきましては、本日までとなっております。御多忙の中、御尽力賜りまして本当にありがとうございました。

委員長　　事務局から御説明がございましたが、御意見はございますでしょうか。

委員長　　特にないようであれば、最後に委員長、副委員長からの挨拶で終わりたいと思います。

副委員長　　短い時間でしたけど、ありがとうございました。基本的にすいた斎苑管理グループ様にはしっかり管理していただいていると思います。また、施設についても綺麗に使われていると思います。あと１年半、引き続きしっかり管理していただきたいと思っております。以上です。

委員長　　私も選定から関わらせていただきまして、最初に副委員長がおっしゃいましたが、令和元年度、今回と携わらせていただきましてありがとうございました。他市でも実績を積んでいらっしゃるので、経費縮減や環境配慮について色々な行政での対策していくポイントを踏まえてとても前向きにしてくださっているので、本当によかったなと思っております。とても貴重な機会を頂戴しましてとても感謝しております。皆様の御協力のもと無事会を終えさせていただきます。ありがとうございました。

それでは、これをもちまして吹田市立やすらぎ苑指定者候補者選定委員会を終了したいと思います。皆様、どうもお疲れ様でした。ありがとうございました。