

港区立区民斎場やすらぎ会館

第三者評価報告書

平成 30（2018）年 8 月

株式会社 JTB コミュニケーションデザイン

目 次

1. 第三者評価の実施概要	P2
(1) 第三者評価の目的	P2
(2) 調査・評価の方法	P2
(3) ヒアリング対象者	P2
(4) 評価者の概要	P2
2. 事業者の概要	P3
(1) 施設及び指定管理者の概要	P3
3. 評価項目と結果	P4
(1) 評価項目	P4
(2) 評価方法	P5
(3) 評価結果	P5
4. 同組合が取り組むのが望ましい事柄	P15
(1) 外部要因の変化	P15
(2) 同組合が取り組むのが望ましい項目	P17
5. まとめ	P21

1. 第三者評価の実施概要

(1) 第三者評価の目的

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 及び港区立区民斎場条例（平成 8 年港区条例 37 号）第 18 条の規定に基づき、平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日までの期間、港区立区民斎場やすらぎ会館（以下「やすらぎ会館」という。）の管理運営を実施している指定管理者「港区葬祭業組合」の管理運営の状況を第三者の立場から専門的且つ客観的な視点で評価を実施することを目的とする。

(2) 調査・評価の方法

① 調査・評価の方法

本調査の調査方法は、①評価担当者に事前に提出された書類での評価・確認及び、評価者による②施設への訪問での実査、③担当者へのヒアリングにて事業計画書に沿った運営がなされているかの 3 つの方法で調査・評価を実施している。

② 調査期間・調査実施日

本調査に要した調査期間は平成 30 年 7 月 17 日から 8 月 15 日までである。
また、調査実施日は平成 30 年 7 月 27 日となっている。

(3) ヒアリング対応者

やすらぎ会館 館長 山崎 司 氏

(4) 評価者の概要

株式会社 JTB コミュニケーションデザイン
HR ソリューション事業部ソーシャルビジネス局
〒105-8335 東京都港区芝 3-23-1 セレスティン芝三井ビル 13 階
TEL : 03-5657-0622 FAX : 03-5657-0644

評価実施者 宮口直人（役職：コンサルタント）

2. 事業者の概要

(1) 施設及び指定管理者の概要

① 施設概要

施設名	港区立区民斎場やすらぎ会館
開業	平成9年4月1日
施設所在地	東京都港区南青山2丁目34番1号
連絡先	03-3470-3117 (ファックス兼用)
開館時間	電話問い合わせ受付時間：午前7時から午前0時 申請手続き受付時間：午前8時30分から午後9時
敷地面積	640.14 m ²
建物面積	775.39 m ²
構造	鉄骨造2階建
主要設備	・式室 (88.68 平方メートル) 2室 ・洋室 (57.57 平方メートル) 2室 ・家族控室 (6 畳) 2室 ・式師控室 (3 畳) 2室 ・仮安置施設 ・駐車場 11 台分
休館日	1月1日・2日、臨時休館日

② 指定管理者の概要

指定管理者	港区葬祭業組合
代表者	代表業務執行組合員 竹中 豊治
主たる事務所の所在地	東京都港区南青山2丁目18番2号

③ 利用件数の推移

年度	全利用件数	仮安置施設
平成27年度	283	245
平成28年度	249	193
平成29年度	258	249

3. 評価項目と結果

(1) 評価項目

① 評価項目

本調査で評価すべき項目は以下の通りである。

ア 事業計画の実行状況の確認

- (ア) 基本協定書、業務基準書及び提出された事業計画書に基づいた事業運営がなされているか
- ・事業計画のとおり適切な人員体制の確保や事業が実施されているか

イ 適正に事業が実施されているか

(ア) 組織体制

- ・ミーティング等が適切に行われているか
- ・従業員への研修が適切に実施されているか
- ・事務分担は適切か
- ・勤務体系に問題はないか
- ・余剰人員はいないか
- ・労働環境は適切に確保されているか

(イ) マニュアル等の整備状況

- ・業務のマニュアルを備えているか 等

(ウ) 法令等の順守

- ・法令等の違反はないか

(エ) 重要書類の管理状況

- ・個人情報の保護等、重要書類の管理状況は適正になされているか 等

(オ) 会計処理

- ・会計処理は適切になされているか

(カ) 危機管理への認識

- ・緊急時の体制が整備されているか
- ・施設の安全点検等は適切に実施されているか 等

ウ サービス体制

(ア) 利用者アンケート結果の検証

- ・アンケート結果の内容把握、対応策の確認 等

(イ) 苦情・トラブルに関する対応状況

- ・苦情・トラブル発生時の記録状況、対応策の確認 等

(ウ) サービス向上のための取組状況

- ・サービスのレベルアップを図るための研修内容の把握、現状の確認 等

(エ) 従業員のヒアリング

- ・従業員のモチベーション、日常の取り組み事項の確認 等

(2) 評価方法

① 評価ランク

今回の第三者評価実施に際しては、以下の通り 4 段階評価を採用している。

表 1：評価ランク及びその説明

評価ランク	説明	備考
S	非常に良い	
A	問題なし	標準ランク
B	緊急性は要しないが再考の余地がある	
C	問題あり。緊急性を要し、即対応する必要がある	

標準が「A」となっており、「A」以上の判定結果が出た場合は、適切に施設運営がなされていると判断している。

② 評価方法

各項目の評価の方法は、3つのカテゴリーでそれぞれ評点をつけている。大項目評価項目（ア、イ、ウ等）は、中項目評価項目（（ア）、（イ）、（ウ）等）の評価の結果により決定される。同様に、中評価項目は、個別評価項目の評価により決定される。

③ 具体的な評点の付け方

大評価項目の判定結果については、中項目評価で、全ての項目で「S」の場合、総合評価「S」としている。中項目評価で、「S」と「A」が混在している場合は、総合評価が「A」としている。その他、中項目評価で一つでも「B」が混ざった場合は、総合評価で「B」、中項目評価で一つでも「C」が混ざっていた場合は、総合評価で「C」としている。

中項目評価の判定基準も同様の考え方を採用しており、個別評価オール「S」評価の場合は、中項目評価「S」、個別評価の中に一つでも「A」、「B」、「C」が混ざった場合は、その結果を中項目評価に反映するようにしている。

(3) 評価結果

① 総合評価

指定管理者、「港区葬祭業組合」は、やすらぎ会館を基本協定書、業務基準書で定めた通り、適切に運営を実施しているものと評価する。

利用者への安全性・利便性・サービス面での配慮、関連する業者との取引、従業員の職場環境の維持・向上、法令遵守の観点においても大きな問題は見られない。

② 各項目評価

今回の調査の各項目の評価結果は次ページ以降の通りである。全ての項目で、「A 以上の評価」となっており、やすらぎ会館は適切に運営実施されていると判断できる。

ア 事業計画の実行状況の確認

判定結果：S

項目	個別 評価	コメント
(ア) 基本協定書、業務基準書及び提出された事業計画書に基づいた事業運営がなされているか 判定結果：S		
事業計画のとおり適切な人員体制の確保や事業が実施されているか	S	基本協定書、業務基準及び事業計画書の通りに事業運営がなされていると判断できる。特に、管理・監督にあたる現場の責任者が協定書、計画書をよく理解し、日々の事業運営に当たっていることがわかる。また、基本協定書、業務基準書及び事業計画書等も適切に管理されており、すぐに閲覧できる状態にある。 人員体制については、人員計画書を作成し、その計画に従っての人員配置を実施している。よって、適切に事業運営されていると判断できる。

イ 適正に事業が実施されているか

判定結果：A

項目	個別 評価	コメント
(ア) 組織体制 判定結果：A		
ミーティング等が適切に行われているか	A	公式なミーティングは1ヵ月に1,2回程度実施されており、業務上の重要事項・連絡事項等は従業員間で共有されている。日々の業務連絡・引継ぎ事項については、勤務体制がシフト制のため、勤務交代時に該当者同士で個別に実施することが多い状況にあり、毎日全従業員が集まって朝礼・夕礼

		<p>ができる環境にはない。</p> <p>尚、<u>会議等での議事録は取られていないので、</u><u>今後は正式な会議実施の際には、議事録を残すことを推奨する。</u></p>
従業員への研修が適切に実施されているか	S	<p>港区主催の研修会には、積極的に従業員を派遣し研修等を受講しており、特段問題は見られない。</p> <p>尚、今後は港区以外が主催している研修や民間等が主催する研修などの受講を検討することを推奨する。これらの研修を受けることで、今後発生しうる職場の諸課題解決や従業員の人材育成につながると思われる。</p>
事務分担は適切か	S	<p>組織図、各人の業務分担に従って業務が実施されており、適切な事業運営がなされている。</p>
勤務体系に問題はないか	S	<p>今までの経験から適切な勤務シフトが組まれており、利用者にも不便をかけることや不満を与えることもなく、また、従業員も適切な労務環境で業務がこなせる状況にある。</p> <p>尚、雇用側と各従業員は、雇用契約を適切に締結しており、実際、その契約通りの勤務体制となっている。</p> <p>その他、賃金台帳等は適切に管理されており、未払賃金等も発生していない。残業もほぼ発生していない。また、雇用側と従業員側ではいわゆる「36 協定」が締結されており、労使間に問題も見られない。</p> <p>勤務体系はシフト制であるが、1 ヶ月前にアルバイト、従業員にシフトが開示され、問題なく勤務に従事できる環境にある。</p>
余剰人員はいないか	S	<p>適切なシフトが組まれており、人員に過不足は見られない。具体的には、やすらぎ会館では、現状日勤 2 名（8:30－17:30）、夜</p>

		<p>勤1名(17:30-8:30)の2交代制となっており、適切な人員配置となっている。尚、現場責任者はこのローテーションとは別に常時対応が出来る形で現場を監督している。これにより現場の管理監督、不測の事態への対応もできている。</p> <p>現状日勤従事者は社員2名及びパート2名の計4名から常時2名が勤務に当たり、夜勤従事者は4名のアルバイトスタッフから1名が勤務にあたる形となっている。</p>
労働環境は適切に確保されているか	S	<p>労働環境に大きな問題は見られない。勤務はタイムカードで出勤、退勤が適切に管理されている。</p> <p>また、休憩用の部屋も用意されており、各従業員共に休憩も適切に取得している。</p> <p>有休消化率も100%となっており労働環境は適切であるといえる。</p>
(イ) マニュアル等の整備状況 判定結果：S		
業務のマニュアルを備えているか	S	<p>業務遂行にあたっては、マニュアル類が適切に配備されており、問題は見られない。</p> <p>具体的には、事務処理要項(業務マニュアル)、防災マニュアル、港区危機管理基本マニュアル、緊急搬送時の5W1H等のマニュアルが存在する。</p> <p>マニュアルの活用方法は、基本的にはOJTなどの職員教育の場で活用する方法と緊急時等、問題が発生した場合に閲覧する形で活用している。</p>
(ウ) 法令等の順守 判定結果：S		
法令等の違反はないか	S	<p>業務遂行にあたっての法令違反等は見られない。また、職員のコンプライアンスの意</p>

		識に関しても問題は見られなかった。
(エ) 重要書類の管理状況 判定結果：A		
個人情報の保護等、重要書類の管理状況は適正になされているか	A	<p>利用者情報等個人情報の管理は基本的には港区で管理をしている。現場で管理すべき個人情報については鍵がかかる引き出し、書棚を活用しており管理に問題は見られない。また、重要書類に関しても同様に鍵がかかる書棚を活用しており問題は見られない。鍵の管理、重要書類に関するアクセスはアルバイトを含めた全従業員にあるので、コンプライアンスに関する教育等で意識向上へ向けた取り組みは引き続き実施する必要がある。<u>今後はアクセス権限、二重の確認など、さらなる情報管理の強化を検討してもよい。</u></p> <p>尚、今までに個人情報・重要書類等の紛失は発生していない。</p>
(オ) 会計処理 判定結果：S		
会計処理は適切になされているか	S	<p>会計処理に関して、問題は見られない。日々のお金のやり取りは収納金日報で管理、共有されており問題は発生していない。また、月報でも管理されており間違い等も発生していない。会計処理は税理士へ決算報告書等の作成を依頼しており、総勘定元帳、帳票類も適切に作成・保管されている。</p> <p>現金管理に関しては、基本的には一日の売上は翌日には銀行へ持参し、区役所に振込処理がされており、事務所に大金が存在する状況は発生しないようになっている。事務所の金庫には、釣銭用として3万円があるが、常に残金が3万円になるように設定されている。</p> <p>現金の確認は、朝・夕の勤務交代時、1日2回従業員間で確認されている。</p>

(カ) 危機管理への認識		
判定結果：A		
緊急時の体制が整備されているか	A	<p>緊急時の体制が整備されており、危機管理への意識に問題は見られない。</p> <p>避難訓練は年1回3月頃に実施されている。</p> <p>また、緊急時向けのマニュアルも作成されており常備されている。</p> <p><u>避難訓練も実施されているが、現在働いている従業員が全員受けたわけではないので、今後は全ての従業員が避難訓練を実施することが望ましい。</u></p> <p>AED等の使用方法についての講習は受講している従業員もいる。これも<u>全従業員が受講することが今後望ましい。</u></p>
施設の安全点検等は適切に実施されているか	S	<p>施設の安全点検等は適切に実施されており、問題は見られない。</p> <p>安全点検が必要な器具はエレベーター、電気工作物、排煙装置等である。エレベーターは保守管理契約を外部事業者と締結しており、定期的な保守・メンテナンスが実施されている。</p> <p>同様に、電気工作物に関しても、点検結果報告書が2ヵ月に1回程度作成されている。</p> <p>施設内のエアコンや自動ドア等も外部での保守管理がなされている。</p> <p>外部保守点検に併せて、職員による自主点検も実施されており、問題は見られない。</p> <p>各設備の安全点検簿はあり、保守管理の履歴もわかる状態にある。</p> <p>また、該当する外部の業者一覧表・連絡先もすぐにわかるように管理されているので、緊急時に対応が容易に出来る環境が作られている。</p>

判定結果：A

項目	評価	コメント
<p>(ア) 利用者アンケート結果の検証 判定結果：A</p>		
<p>アンケート結果の内容把握、対応策の確認</p>	<p>A</p>	<p>利用者の満足度向上に向けたアンケートは実施しており、その対応に問題は見られない。</p> <p>*A4 一枚のアンケートを作成し、配布・回収している。回収枚数は月に5枚程度と決して多いわけではない。</p> <p>アンケートの結果から、利用者は概ね施設に対して、満足という回答が見られるので現時点大きな問題・クレームがあるわけではない。</p> <p>尚、<u>アンケートのフォームは簡易的な設問になっているので、今後利用者満足度をさらに向上させたい、現状を把握したいということであれば、アンケートの設問設定の見直しや回収率向上に向けた利用者への働きかけを実施するなど対策を打つことは可能である。</u></p>
<p>(イ) 苦情・トラブルに関する対応状況 判定結果：S</p>		
<p>苦情・トラブル発生時の記録状況、対応策の確認</p>	<p>S</p>	<p>過去の苦情・トラブルについては記録が適切にされており、適切な対応もされており、特段問題は見られない。</p> <p>尚、今までに大きな苦情やトラブルは見られないが、よく発生したトラブルで目についたのは、「空調の効きが悪い」といったもので設備の老朽化によるものである。これら施設の劣化については今後の施設改修で改善されることが望まれる。尚、このようなクレーム発生時も扇風機等を活用して顧客クレームを最小限に抑えるような取り組みを現場では実施している。</p>

		発生したトラブルも職員間で引き継ぎ書やアンケート等で共有されており、繰り返し発生しないように工夫・配慮がされている。
(ウ) サービス向上のための取組状況 判定結果：A		
サービスのレベルアップを図るための研修内容の把握、現状の確認	A	<p><u>顧客満足度向上に向けた従業員のサービス向上のための研修などは特段実施されておらず、今後検討することが必要である。</u></p> <p>現時点では利用者満足度も維持されており、大きなクレームも発生していないので、緊急性を要するわけではないが、今後、大規模改修後に再度開業するにあたり、また、外部環境の変化が生じていることなどを考えると、従業員向けの研修プログラムを再構築してもよい。</p> <p>もちろん、やすらぎ会館に求める利用者のニーズとしては、簡易にリーズナブルに実施できる式であり、過剰なサービスを期待しているわけではないが、今後利用者単価向上や利用者数増加を目指すのであれば、サービスレベル向上は避けられず、競合環境の変化等を見ても今から議論し、着手すべきことである。</p>
(エ) 従業員のヒアリング 判定結果：A		
従業員のモチベーション、日常の取り組み事項の確認	A	<p><u>従業員のモチベーションを上げるべく、現時点で出来ることはおおよそ取り組んでいるが、特段、積極的に従業員のモチベーションを上げるような取り組みを実施しているというわけではない。</u></p> <p>現時点では夜勤アルバイトから日勤へコンバートして、従業員のモチベーションを向上するような取り組みを実施していたり、従業員に防火管理者の資格を取らせるなど責任ある業務を任せるような働きかけも実施したりというものであるが、決して従業</p>

	<p>員のモチベーション向上に特段注力しているわけではない。</p> <p>同様に、港区主催の研修に従業員を参加させているが、<u>研修メニューについては再考の余地がある。</u></p> <p>また、今後の就労人口の減少に伴う人材不足に対しては、<u>多様な採用手段も検討する必要がある。</u></p> <p>給与等の設定に関しては中途職員の場合、前職を考慮して決定されているが、<u>昇給イメージ、賞与等の賃金面での工夫は再度検討の余地が見られる。</u></p>
--	---

以上のように、3個の大評価項目に関しては、「S」が1個、「A」が2個となっており、項目別に判断しても、やすらぎ会館は適切に運営されていると判断できる。その内訳について、中評価項目11個に関しては、「S」が5個、「A」が6個となっている。さらに、17個の個別評価に関しては、「S」が11項目、「A」が6項目となっており、全ての項目で問題は見られず、標準以上の判定結果となっている。つまり、やすらぎ会館は適切に管理・運営されていると判断できる。

表 2 : 評価結果一覧表

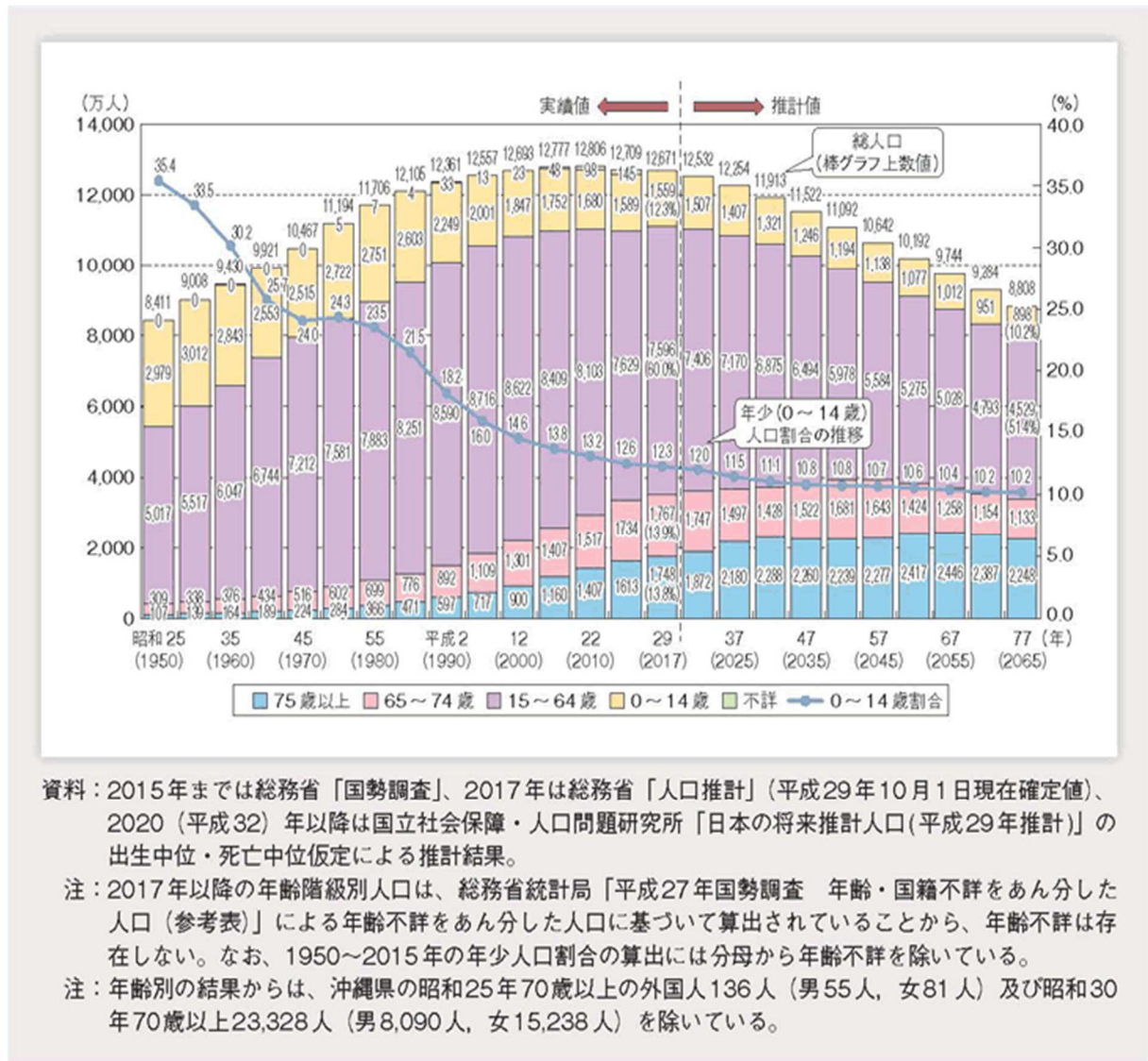
大項目	判定結果	中項目	判定結果	個別評価	判定結果
事業計画の執行状況の確認	S	基本協定書、業務基準書及び提出された事業計画書に基づいた事業運営がなされているか	S	事業計画のとおり適切な人員体制の確保や事業が実施されているか	S
適正に事業が実施されているか	A	組織体制	A	ミーティング等が適切に行われているか	A
				従業員への研修が適切に実施されているか	S
				事務分担は適切か	S
				勤務体系に問題はないか	S
				余剰人員はいないか	S
				労働環境は適切に確保されているか	S
		マニュアル等の整備状況	S	業務のマニュアルを備えているか	S
		法令等の順守	S	法令等の違反はないか	S
		重要書類の管理状況	A	個人情報の保護等、重要書類の管理状況は適正になされているか	A
		会計処理	S	会計処理は適切になされているか	S
危機管理への認識	A	緊急時の体制が整備されているか	A		
		施設の安全点検等は適切に実施されているか	S		
サービス体制	A	利用者アンケート結果の検証	A	アンケート結果の内容把握、対応策の確認	A
		苦情・トラブルに関する対応状況	S	苦情・トラブル発生時の記録状況、対応策の確認	S
		サービス向上のための取組状況	A	サービスのレベルアップを図るための研修内容の把握、現状の確認	A
		従業員のヒアリング	A	従業員のモチベーション、日常の取り組み事項の確認	A

4. 同組合が取り組むのが望ましい事柄

(1) 外部要因の変化

日本全体が人口減少・少子高齢化が加速する状況に直面している。多くの産業では、市場環境の変化にどのように対応するか難しい判断が迫られている。以下のグラフで見ると、今後人口減少のスピードは高まり、少子高齢化も一層加速すると思われる。

図1：総人口及び人口構造の推移と見通し

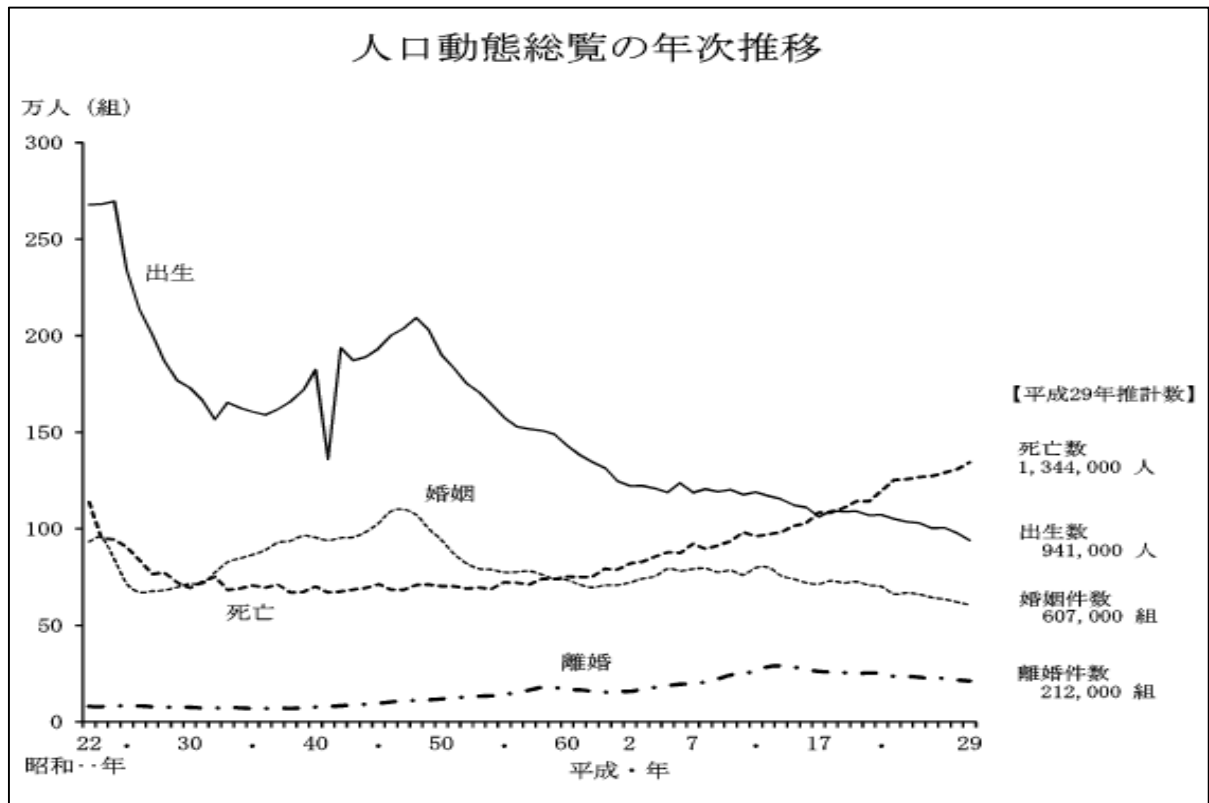


出典：内閣府「日本の人口構造」

このような背景から多くの産業では、市場縮小、雇用者確保が厳しいという事態に直面していることがわかる。

一方、葬祭業界に目を向けてみると、今後も死亡数が増加することが予想され、葬儀関連の事業は活性化されることが想定される。

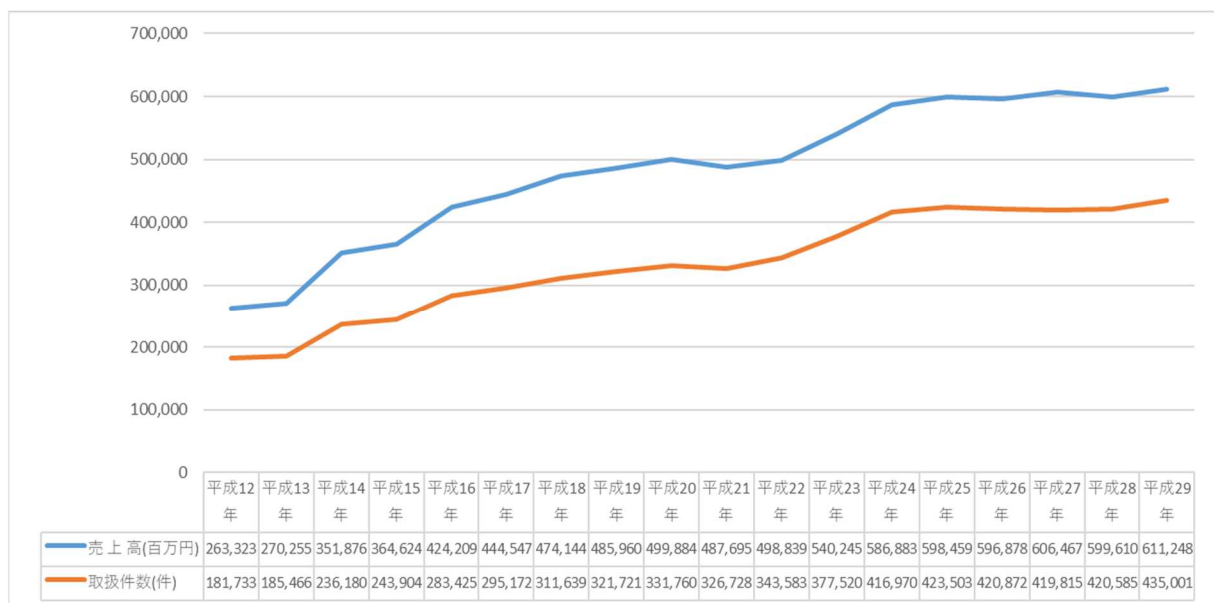
図2：人口動態総覧の年次推移



出典：厚生労働省「平成29年(2017)人口動態統計の年間推計」

同様に、図3のように、10年以上の長期トレンドで葬儀業の売上・葬祭件数を見てみると、上昇トレンドであることがわかる。一方、直近5年程度で見ると、葬儀業の売上・葬祭件数の伸びは鈍化または横ばいであるともいえる。

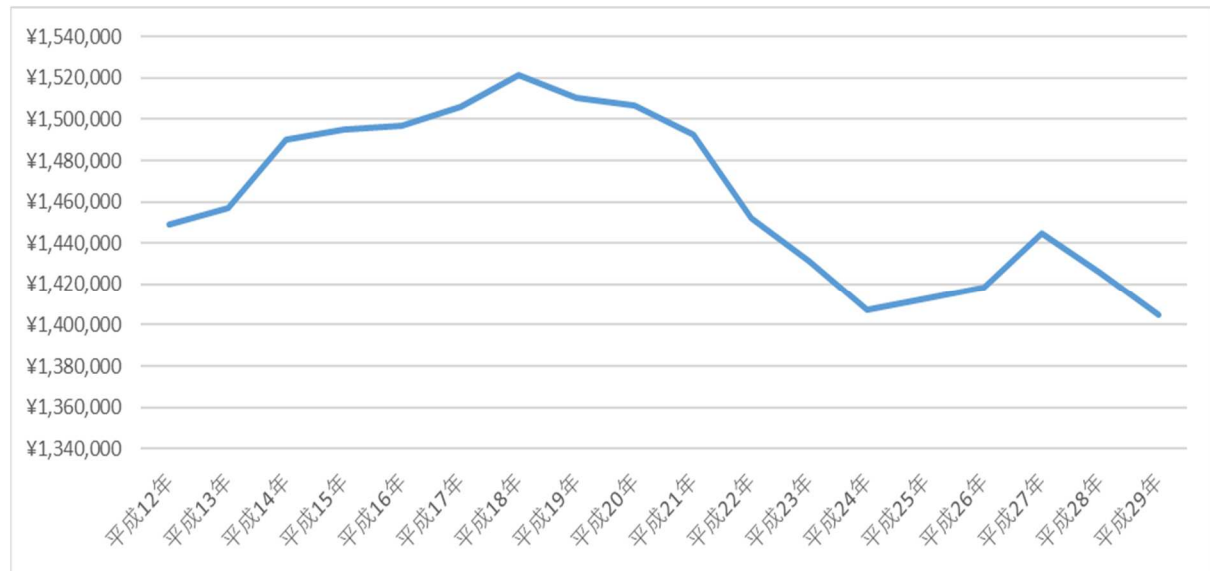
図3：葬儀業の売上高及び取扱件数



出典：経済産業省「特定サービス産業動態統計調査」

図4は、葬儀一件当たりの単価を表したグラフである。グラフからわかるように、葬儀単価は減少が続いている。その理由は様々な要因が影響しているが、例えば、高齢化による会葬者数の減少や家族葬の増加など葬儀自体の小規模化していることや、葬儀業者の新規参入が増え、価格競争が起こっているなどが考えられる。このような業界の現状・動向を捉えながら、利用者満足度向上に向けた日々の改善がやすらぎ会館及び港区葬祭業組合には求められる。

図4：葬儀単価の推移



出典：経済産業省「特定サービス産業動態統計調査」より独自に計算

(2) 同組合が取り組むのが望ましい項目

(1) で見たように、外部環境は大きな変化が急速に進んでいることがわかる。このような環境を正しく理解し、やすらぎ会館及び港区葬祭業組合が継続的に事業を推進する上でどのような項目に取り組むのが望ましいであろうか。

第三者評価の項目から同組合が即是正すべき課題点は見当たらない。しかしながら、今後事業を継続的に実施し、利用者にも地域にも従業員にも必要である会館・組合であるためには、今から取り組むのが望ましい事柄は存在する。会館自体は、今秋に大規模改修が行われる予定でハード面は機能が格段に向上するが、ソフト面や企業運営面については、組合の自主努力で向上させていく必要がある。

同組合が取り組むのが望ましい項目は主に以下3点となっている。

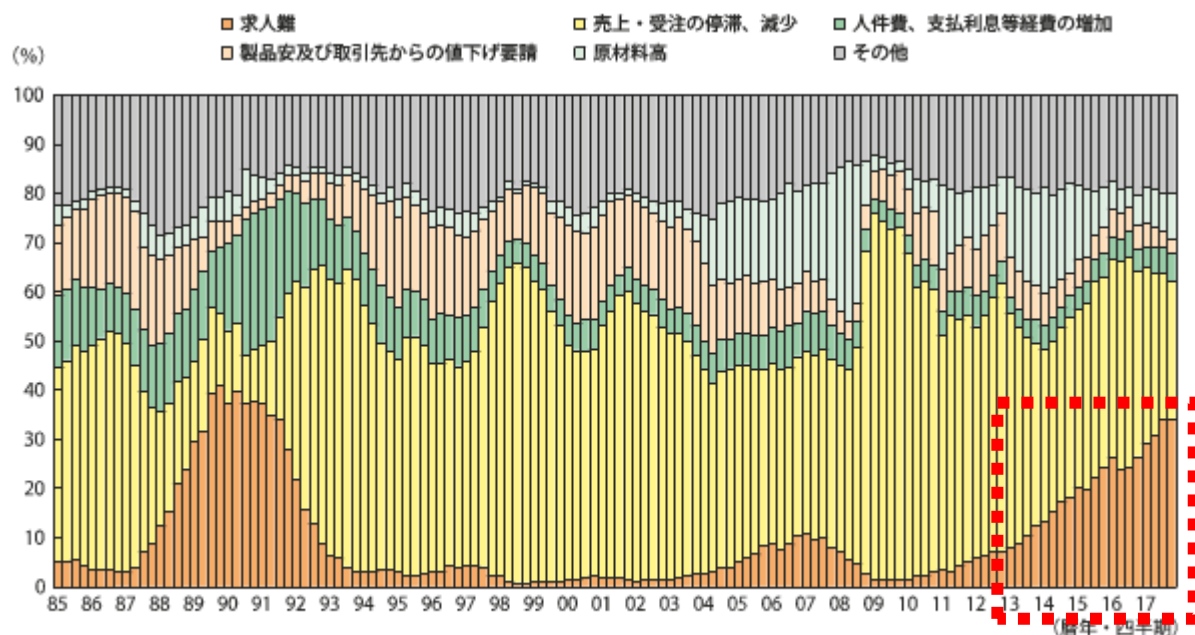
表3：同組合が取り組むのが望ましい項目

人材の確保・育成	従業員、パート・アルバイトの採用から育成まで
利用者満足度向上	安定した利用率確保に向けた利用者満足の上
社内ルールの整備	コンプライアンス強化及び業務効率化に向けた社内ルールの整備

① 人材の確保・育成

現在、同組合は正社員・契約社員・パート・アルバイトスタッフを入れて9人程度の体制である。勤務者の中には、長く勤務をしているものもあり、人手不足が顕著になっているわけではない。しかしながら、正社員比率は低く、また、夜勤は原則アルバイトスタッフが従事していることを考えると今後は定期的な労働者の入れ替えが想定される。一方、外部環境に目を向けると、図5でわかるように、多くの中小企業では、人手不足が大きな経営課題となっており、今後一層人材の確保が困難になると想像できる。よって、同組合においても、事業を継続的に推進するのにあたっては、労働力の確保ができる手段を複数構築する必要があるといえる。例えば、現状、夜勤スタッフについては、現スタッフの紹介などで新規スタッフを募集しているが、今後はその他の手段を検討・活用することも必要になってくる。

図5：中小企業における経営上の問題点



資料：(株)日本政策金融公庫「全国中小企業動向調査」(中小企業編)
 (注) ここでいう中小企業とは、(株)日本政策金融公庫取引先のうち、原則として従業員20人以上の企業。

出典：中小企業庁「中小企業白書 2018年版」

同様に、今いる従業員の育成及び個々人のモチベーションアップも重要な取り組み項目といえる。今回の第三者評価では、従業員のモチベーションを上げる取り組みという評価項目があり、特段問題は見られなかったが、積極的に様々な施策を講じているわけでもないことがわかった。今後は、積極的に従業員の育成やモチベーションアップの施策を講じることも重要となってくる。

従業員の育成に関して、効果的なものの一つが外部の研修を活用することである。現状、同組合は港区主催の研修には積極的に参加しているが、今後はその他の主催者の研修も計画的に受講する仕組みを作ることを推奨する。現在では様々な研修が有料・無料問わず実施されているので、年度当初に誰にどのような研修を受けさせるかという計画を個々の従業員に対して作成するのも有用である。

② 利用者満足度の向上

第三者評価では、アンケート等を実施し、利用者の声を収集しているが、そのアンケートの設問や回収方法は検討の余地がある。今後、大規模改修を終え、きれいな施設になることをきっかけにまずは利用者の声を正しく収集し、現状の利用者満足度を把握することが重要である。その為には現状回収枚数が低いアンケートを積極的に回収することが大切である。毎月利用者数の何%を回収するという目標を立て、従業員に周知し、また葬祭業者にもその旨を伝え、協力してもらおう働きかけを実施することが有用である。

同様にアンケート用紙の設問自体も再考する必要がある。現状のアンケートは A4 片面一枚で設問数が 6 問となっている。聞いている内容は、「情報入手経路」、「利用式場」、「式場満足度」、「職員の対応に対する満足度」、「料金に関する満足度」、「自由意見欄」と一通りの項目は聞いているが、さらなる改善の余地はもちろんある。

図 6 : やすらぎ会館利用者アンケート

やすらぎ会館利用者アンケート	
以下の質問について該当するものに☑をしてください。また、()には具体的な内容を〔 〕には自由意見を記入してください。	
1 やすらぎ会館を何で知りましたか。	
<input type="checkbox"/> 区の窓口・施設パンフレット	<input type="checkbox"/> 広報みなど
<input type="checkbox"/> 葬祭業者	<input type="checkbox"/> 友人・知人他
<input type="checkbox"/> その他 ()	
2 どちらの式場を利用しましたか。	
<input type="checkbox"/> 1階	<input type="checkbox"/> 2階
3 式場(式室・洋室・控室等全て含む)はいかがでしたか。	
<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> まあまあ満足
<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや不満
<input type="checkbox"/> 不満	
[自由意見欄]	
()	
4 会館の職員の対応はいかがでしたか。	
<input type="checkbox"/> とても良い	<input type="checkbox"/> 良い
<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや悪い
<input type="checkbox"/> 悪い	
[自由意見欄]	
()	
5 会館の使用料金はいかがでしたか。	
<input type="checkbox"/> 高い	<input type="checkbox"/> やや高い
<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや安い
<input type="checkbox"/> 安い	
[自由意見欄]	
()	
6 今後、区民斎場に何を望みますか。(自由意見欄)	

ご協力ありがとうございました。	

アンケートの改善案としては様々なアイデアが考えられるが、例えば、利用者属性をより細かく確認する設問、利用者満足度については、それぞれの項目についての満足度を確認すること（施設面／葬祭業者の対応面／会館職員の対応面）、そして、利用者の潜在的・顕在的ニーズについてもより細かく確認するというような設問設計も考えられる。もちろん、利用者の心情に配慮したアンケートであることは当然求められるので、設問数をむやみに多くすることはせず、A4一枚程度に収める量が望ましい。

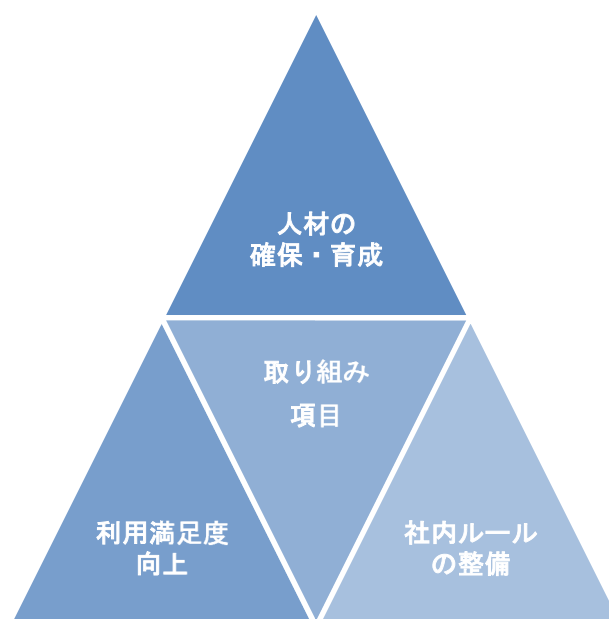
③ 社内ルールの整備

第三者評価では問題となっていないが、社内における様々な制度作りや適切な運用という点でも改善の余地がある。例えば、ミーティング実施時の議事録の作成をルール化することや、個人情報等の重要書類の保管やアクセス権限についてのルール作りなどは、社内で話し合い、実行するだけで即改善が図れる項目である。このように、その他の業務遂行にあたっては、コンプライアンス強化と業務の効率化という観点からルール作りと正しい運用を実施することで、より良い職場環境を作ることができる。

同様に、昨今の自然災害等の発生頻度や社業への影響を鑑みると、同組合においても対策を講じる余地が見られる。原則的にやすらぎ会館では24時間365日の営業となっており（正月を除く）、また、夜間時などは、アルバイト職員の一人体制となることがある。このような時に大規模災害等が発生した場合は、対応に苦戦することが想像されるので、今後は、従業員一人ひとりに防災教育の徹底や避難訓練等の強化などが求められる。まずは、非常時対応マニュアルを活用して従業員一人ひとりに避難訓練を徹底するなど、容易に着手できることから取り組むことを推奨する。

以上のようにやすらぎ会館の経営がさらに良くなるために、3つの取り組み項目を列挙した。

図7：同組合が取り組むのが望ましい3項目



5. まとめ

やすらぎ会館の第三者評価のまとめは以下の通りである。

(1) 今回の第三者評価では、港区葬祭業組合は適切に事業運営をしており、即改善すべき事柄はない。個別評価の結果は以下の通りである。

図8：評価結果一覧表（再掲）

大項目	判定結果	中項目	判定結果	個別評価	判定結果
事業計画の実行状況の確認	S	基本協定書、業務基準書及び提出された事業計画書に基づいた事業運営がなされているか	S	事業計画のとおり適切な人員体制の確保や事業が実施されているか	S
適正に事業が実施されているか	A	組織体制	A	ミーティング等が適切に行われているか	A
				従業員への研修が適切に実施されているか	S
				事務分担は適切か	S
				勤務体系に問題はないか	S
				余剰人員はいないか	S
				労働環境は適切に確保されているか	S
		マニュアル等の整備状況	S	業務のマニュアルを備えているか	S
		法令等の順守	S	法令等の違反はないか	S
		重要書類の管理状況	A	個人情報の保護等、重要書類の管理状況は適正になされているか	A
		会計処理	S	会計処理は適切になされているか	S
危機管理への認識	A	緊急時の体制が整備されているか	A		
		施設の安全点検等は適切に実施されているか	S		
サービス体制	A	利用者アンケート結果の検証	A	アンケート結果の内容把握、対応策の確認	A
		苦情・トラブルに関する対応状況	S	苦情・トラブル発生時の記録状況、対応策の確認	S
		サービス向上のための取組状況	A	サービスのレベルアップを図るための研修内容の把握、現状の確認	A
		従業員のヒアリング	A	従業員のモチベーション、日常の取り組み事項の確認	A

(2) 日本の社会、葬祭業界は大きな変化が急速に起きているので、それら外部環境をよく理解し、自社が集中すべき事柄を明確にする。

表4：外部環境の変化と同組合への影響

外部環境の変化	同組合への影響
人口減少・少子高齢化	<ul style="list-style-type: none"> 市場環境の変化 雇用環境の変化
葬儀市場を取り巻く環境変化	<ul style="list-style-type: none"> 新規参入事業者の増加による競争激化 葬儀単価の減少
利用者価値観の変化 葬儀の多様化	<ul style="list-style-type: none"> 葬儀単価減少 葬儀件数の変化

(3) 同組合が今後取り組むのが望ましい項目は以下の3項目である。

表5：同組合が取り組むのが望ましい項目

項目	考えられる方法
① 人材の確保・育成	<ul style="list-style-type: none"> 人手の確保ができる手段を複数構築すること 年度当初に、従業員各自にどのような研修を受けさせるか計画を立て、積極的な人材育成に取り組む
② 利用者満足度向上	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの設問の変更検討及びアンケート回収目標の設定
③ 社内ルールの整備	<ul style="list-style-type: none"> ミーティング実施時の議事録作成のルール化 個人情報等の重要書類の保管やアクセス権限についてのルール作り 各従業員一人一人に対する防災教育の徹底や避難訓練等の強化

以上