

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 2
ID 085501

【施設状況】

グループ名称	大峰斎場、松代斎場										
指定管理者名	五輪・宮本工業所・グリーン美装グループ							法人番号			
所管課	主	085500	市民窓口課	副							
構成施設	1347	大峰斎場									
	1348	松代斎場									
施設分類	07	基盤型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制		
施設概要	大峰斎場：火葬炉6基、エントランスホール、告別室2室、炉前ホール、収骨室2室、待合室5室、待合ロビー、霊安室（保冷库3台）、駐車場（マイクロバス4台、普通車32台） 松代斎場：火葬炉6基、エントランスホール、告別室2室、炉前ホール、収骨室2室、待合室5室、待合ロビー、霊安室（保冷库3台）、霊柩車庫、霊柩車1台、葬祭用品倉庫、駐車場（マイクロバス5台、普通車62台）										
施設設置目的	火葬場（墓地、埋葬等に関する法律第2条第7号に規定する火葬場）										
基本方針等	施設の目的、性質を理解の上、指定管理者の創意工夫に基づいた運営であり、質の高いサービスを継続的かつ安定的に利用者に提供することとし、葬送の場として常に清潔で、バリアフリーにより高齢者、障害が快適に利用でき、静謐な空間を利用者に提供する施設とする。										
主な実施事業	①火葬に関する業務 ②焼骨の引き取りに関する業務 ③施設及び設備の維持管理に関する業務 ④霊柩車の運行に関する業務 ⑤葬祭用品の販売業務 ⑥その他、斎場を管理する上で市長が必要と認める業務										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名		五輪・宮本工業所・グリーン美装グループ			当該指定管理者の 指定回数		2回	
指定期間		平成31年4月1日		～	令和6年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成26年10月1日
指定 管理 者の 健 全 性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。							評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)							4

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	4
	火葬件数	件	4,254	4,293	4,857	4,767	98%	
	霊柩車運行	件	149	115	121	100	83%	
(特記事項) 令和5年度 大峰斎場火葬件数 2,209件 松代斎場火葬件数 2,558件 大峰斎場霊柩車使用件数 12件 松代斎場霊柩車使用件数 88件								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由			
	市指定事業	①火葬に関する業務 ②焼骨の引き取りに関する業務 ③施設及び設備の維持管理に関する業務 ④霊柩車の運行に関する業務 ⑤葬祭用品の販売業務 ⑥その他、斎場を管理する上で市長が必要と認める業務						
	自主事業							
サービス維持・向上の取組み (広報等)		・友引を交互に休場日として設定継続し、設備メンテナンスなどを計画的に実施。 ・感染症対策として消毒用品の設置や換気を行うとともに、プライバシーを守るため衝立を設置し、安全に利用いただける環境づくりを実施。						

3 利用者評価

区分		内容		評価
利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート		4
	(2) 調査、会議等の内容 利用者アンケート回答数 松代斎場(383件) 大峰斎場(293件)			
	(3) 調査、会議等の結果 アンケート回収結果(満足率:満足 & やや満足の割合) ・利用について全体としてどうだったか？ 満足620件、やや満足47件、やや不満8件、不満1件、未回答7件(満足率98.7%) ・職員の接遇はどうだったか？ 満足618件、やや満足49件、やや不満5件、不満3件、未回答5件(満足率98.8%) ・安全対策は万全だったか？ 満足632件、やや満足37件、やや不満1件、不満1件、未回答6件(満足率99.7%) ・施設は清潔に保たれていたか？ 満足655件、やや満足15件、やや不満4件、不満0件、未回答0件(満足率99.4%)			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・職員の方の対応も懇切丁寧で、施設も綺麗でした。ありがとうございました。 ・初めてのことで不安でしたが、担当してくださった方が新設でその場その場で困ることがなくて良かったです。小さな子供にも配慮していただきありがとうございました。			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 納骨の段取りを急かされた。 納骨方法について、斎場職員が遺骨を金物の箒で集めて雑に扱われた。柔らかい箒で集めれば細かい遺骨も集めることができた。			
	《対応措置》 要望された方に対して指定管理者から下記の内容を含む謝罪文を出した。 ・「収骨において職員がご遺骨をぞんざいに扱ったうえ、収骨を急がせるような言動をとったことについては、あってはならないことであり、大切なご家族を亡くされた方々のご心情を思えばお怒りはごもっともでございます。二度とこのようなことが無いよう、当該の職員だけでなく全職員に向けて再度研修を行い、斎場をご利用される方々の心情に寄り添った接遇を徹底いたします。 ・「金属製の箒の使用は、収集のしやすさと炉内台車(ご遺骨が乗った台)の熱により毛先がちぎれてご遺骨に混入することを防止するために使用しておりました。また、細かなご遺骨やご遺灰が納められていなかったことについてもご意見を頂きましたので、棕櫚など別の素材の箒を配置するよう改めます。」			

4 事業収支

No. 2

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	収入	利用料金	70,595,000	利用料金	76,878,500	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料			使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	
		指定管理料	61,950,000	指定管理料	61,950,000		貸付料			貸付料	
		委託料		委託料			その他	8,975		その他	25,803
		販売収入等	2,169,200	販売収入等	1,959,255						
		その他収入	10,000,000	その他収入	11,000,000						
		計	144,714,200	計	151,787,755		計	8,975		計	25,803
	支出	人件費	61,583,000	人件費	61,583,000	歳出	指定管理料	61,950,000		指定管理料	59,396,892
設備管理費		20,751,500	設備管理費	20,771,882	委託料		6,270,000	委託料			
備品購入費			備品購入費		需用費		60,478	需用費			
修繕費		550,000	修繕費	794,629	役務費			役務費			
光熱水費		47,141,200	光熱水費	58,053,452	使用料・賃借料		249,600	使用料・賃借料	249,600		
事業費		1,908,500	事業費	2,163,717	修繕費		34,637,900	修繕費	20,999,000		
事務経費		6,558,400	事務経費	6,574,191	工事請負費			工事請負費			
本社経費		2,731,600	本社経費	2,731,600	備品購入費			備品購入費			
その他		3,490,000	その他	3,490,000	その他			その他			
		計	144,714,200	計	156,162,471			計	103,167,978	計	80,645,492
自主事業	収入		収入								
	支出		支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益	0		-4,374,716		差引	-103,159,003		-80,619,689			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									39.4%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※ すべて で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

管理運営全般	区分	確認内容		チェック欄	評価
	職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか		☒	4
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	・大峰斎場：7名(責任者1名 副責任者1名 業務職員5名 そのうち市内雇用7名) ・松代斎場：7名(責任者1名 副責任者1名 業務職員5名 そのうち市内雇用6名)		
		2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
		3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
		4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
	平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		☒	
		2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
	経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いが適切に行われたか		☒	
		2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
	施設・備品の 維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		☒	
		2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか			
	セルフモニタ リング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		☒	
		2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか			

6 危機管理体制

※すべてで、「3」。1か所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、
評価理由欄に理由を記載してください。

No.

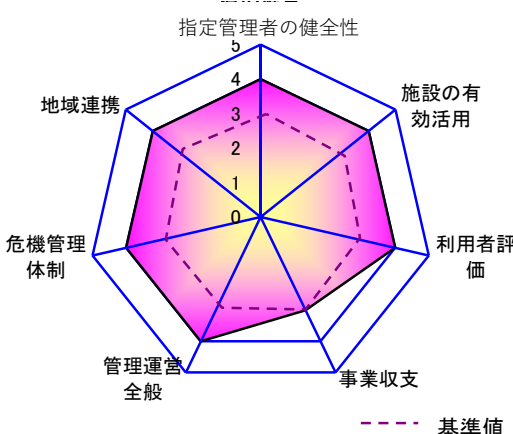
2

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	4
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☒	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☒	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☒	
		2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		評価
	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	4
	・地元職員を継続して雇用する。 ・外部委託業者は、市内業者を優先して選定する。 ・斎場周辺道路清掃など、地域社会への活動の参加・協賛を行い、周辺の環境活動への取組を実施する。		

【総合評価】

総合評価	評価項目	評価	得点	総合評価	
	指定管理者の健全性	4	8	合計得点	
	施設の有効活用	4	8		
	利用者評価	4	8	76	
	事業収支	3	12		
	管理運営全般	4	16		
	危機管理体制	4	16		
	地域連携	4	8		

評価理由

・全国で約230箇所の斎場を管理運営を受託している能力を活かし、利用者からの要望、苦情に速やかに対処し、利用者アンケートでも満足率は、99%を超え、高い評価であることから「利用者評価」を「4」とした。

・「事業収支」は、火葬機械で使用する灯油・電気の高騰が影響してマイナス収支となった。しかしこれは外的要因であり、指定管理者は健全運営に努めていることから「3」とした。

・管理運営は、専門性を備えた職員を配置し、経理に関しては、月1回の内部監査を行っている。セルフモニタリングの「個人評価表」を継続実施し、職員の勤務態度等のチェックを自主的に行い、また県内7か所の他斎場責任者を集めた月1回県別ミーティングを実施し、トラブル事例の共有や各種研修を実施していることから「4」とした。

・危機管理体制においては防災・災害マニュアルを定め、研修を通して全職員に周知をしている。また、緊急時には近隣の同グループで管理運営をしている斎場との連携による斎場運営がされているなど、安心・安全な斎場運営に努めていることから「4」とした。

・職員は全員正社員であり、14名中13名が長野市住民である。委託事業は市内業者と契約し、消耗品、燃料費等も地元及び障がい者就労施設から積極的に購入していることから「4」とした。

取組み・改善案等
(施設所管課)

前年度からの課題

改善状況

改善案等(改善されていない場合)

特になし

次年度の目標・
取組み等
(施設所管課)

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・施設の美化に注力して取り組みました。利用者の気分を害することなく、気持ちよく利用いただけるよう今後も継続して努めていきます。
- ・家族葬、少人数葬が増加し、葬祭事業者の担当者が遺族に同行しないケースが増えてきました。利用者がスムーズに利用できるよう案内を行いました。
- ・植栽の管理について、除草及び枯れ防止に努めました。
- ・施設、設備を計画に基づき適正に管理しました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・2斎場の職員が相互に業務応援を行えるよう職員研修を継続して実施しました。
- ・近隣斎場との連携を取るために、毎月、責任者のミーティングを行い、情報共有と相互研修を行いました。
- ・社内体制として斎場業務部による業務指導及び業務応援を専門に行う体制を強化しました。

③ その他

- ・定期点検等を確実に実施し、修繕が必要な箇所は、都度対応しました。
- ・専門的知識を有する外部委託業者は、継続して地元企業に委託し、強固な連携体制で運営管理を行うことが出来ました。
- ・積極的に人材募集を行い、定年退職予定者の補填として先行的に人材確保を行いました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・電気料金の高騰により計画予算内での運営が行えませんでした。価格変動が激しく、修繕や物品購入など積極的な動きができませんでした。
- ・施設の経年劣化による修繕がいくつか発生しています。部品調達が難しい物もあるため、都度、市役所様と協議しながら実施していきたいと考えます。
- ・人件費の上昇により各種設備点検など施設管理上の費用が値上がりしています。急激な物価変動への対応が難しい状況です。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

A

① 評価理由

- ・利用者アンケートにより、利用者から概ね良い評価を頂きました。
- ・各種点検等を確実にを行い設備維持管理をおこないました。
- ・職員の欠員時に職員の応援派遣を行い、問題なく業務を行いました。

② 次年度以降の取組み

- ・職員の研修を継続して行います。接遇面の改善、レベル向上に注力して実施します。
- ・所内の美化と適切な維持管理を行います。修繕が必要な箇所については中長期的な計画を立てて実行します。
- ・利用者の安全確保のため、危険箇所の抽出と対応を進めます。
- ・平等利用を推進し、全ての方が快適に利用できるよう接遇内容の精査、備品の整備、職員教育を行います。
- ・施設内の点検を確実にを行い、修繕など適切に対処します。