

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. 3
ID 085502

【施設状況】

グループ名称	犀峽斎場									
指定管理者名	特定非営利活動法人ふさと						法人番号	1100005002146		
所管課	主	085500	市民窓口課	副						
構成施設	1349	犀峽斎場								
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	犀峽斎場：火葬炉1戸、告別・収骨ホール、待合室、霊柩車1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	地域住民に、火葬、霊柩車事業の提供をし、地域福祉の一層の増進を図る。									
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霊柩車の運行業務⑤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	特定非営利活動法人ふさと			当該指定管理者の 指定回数	3 回	
指定期間	令和4年4月1日	～	令和9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)					3

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	3
	火葬件数	件	77	75	82	76	93%	
	霊柩車運行	件	75	75	79	77	97%	
(特記事項) 令和5年度火葬件数内訳:市民76件 霊柩車運行件数内訳:市民77人								
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霊柩車の運行業務 ⑤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)		・職員の接遇向上のための研修を行っている。 ・感染症拡大防止対策として消毒用品を設置している。						

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 6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) ・利用については全体としてどうだったか？ 満足6件、やや満足0件、やや不満0件、不満0件(満足率100%) ・職員の接遇についてはどうだったか？ 満足6件、やや満足0件、やや不満0件、不満0件(満足率100%) ・安全対策は万全だったか？ 満足5件、やや満足1件、やや不満0件、不満0件(満足率100%) ・施設は清潔に保たれていたか？ 満足6件、やや満足0件、やや不満0件、不満0件(満足率100%)			
利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・待合室のエアコンが効いて快適に過ごせた。 ・職員の対応が良い。			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①収骨室のエアコンがないことから、熱中症が心配になった。 ②お湯、お茶を用意してほしい。			
	≪対応措置≫ ①収骨室に扇風機の設置を行いました。 ②お湯、お茶は利用者様にご用意していただけるよう告知しました。			

4 事業収支

No. 3

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	1,200,000	利用料金	1,147,000	歳入	使用料	行政財産目的外使用料		使用料	行政財産目的外使用料
		指定管理料	4,450,000	指定管理料	4,450,000		雑(納付金)			雑(納付金)	
		委託料		委託料			貸付料			貸付料	
		販売収入等 その他収入		販売収入等 その他収入			その他			その他	
		計	5,650,000	計	5,597,000		計	0		計	0
	支出	人件費	597,000	人件費	605,651	歳出	指定管理料	4,450,000		指定管理料	4,858,000
		設備管理費		設備管理費				委託料		委託料	
備品購入費		備品購入費					需用費	需用費			
修繕費		修繕費		0			役務費	役務費			
光熱水費		光熱水費		1,073,179			使用料・賃借料	使用料・賃借料			
事業費		事業費		2,453,570			修繕費	881,540	修繕費	407,000	
事務経費		事務経費		429,884			工事請負費	工事請負費	154,000		
本社経費		本社経費					備品購入費	備品購入費	396,000		
その他		1,065,000		その他			1,050,911	その他	その他		
	計	5,650,000	計	5,613,195		計	5,331,540	計	5,815,000		
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		-16,195		差引	-5,331,540		-5,815,000			
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)									0.0%		
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。

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	☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 火葬業務 4名(斎場管理責任者1名 委任業務火葬担当3名、そのうち市内雇用4名) (委任業務火葬担当者は、指定管理者の「特定非営利法人ふるさと」に属する会社の社員が兼務)		
	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	☑	3
	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	☑	3
	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	☑	3
	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	☑	3
	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カ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. 3

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	☒	3
		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
------	--	--	--

【総合評価】

総合評価		
評価項目	評価	得点
指定管理者の健全性	3	6
施設の有効活用	3	6
利用者評価	4	8
事業収支	3	12
管理運営全般	3	12
危機管理体制	3	12
地域連携	3	6
総合評価	合計得点 62	

指定管理者の健全性

施設の有効活用

利用者評価

事業収支

管理運営全般

危機管理体制

地域連携

----- 基準値

評価理由	アンケートでは良好な評価がされ、満足率は100%であったが、アンケートの回答件数が全体の約8%であったため、「利用者評価」は「4」とした。 当該法人は、地域の行事の支援をしたいという理念で、町の商店主等が、冠婚葬祭業務等を運営することにより、地域の繋がりを強化しようと努力し、商店経営力を活かした活動を行っている。冠婚葬祭を行うことで、地元住民の信頼を得るよう努め、「火葬、葬儀は地元で」と意識を高めている。消耗品や燃料等を地元商店から購入することで、地域活性化、地域連携を築いている。 従業員に対し、施設を適正に管理、斎場運営に必要な研修を行った。 土砂崩れ警戒地区に立つ建物の安全管理の為に地元住民に見廻り・報告業務を委託することにより、緊急時に備え、安全な施設管理に努めた。		
	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)
取組み・改善案等 (施設所管課)	・施設及び設備の維持管理に関する業務において、備品の整備、小規模な修繕等を行う時は、事前に市と協議し承認を得てから実施すること。 ・アンケートは、火葬場利用者の真の声を聴く手法のため、火葬場内にスペースを確保するとともに、積極的に記入周知すること。	・修繕が必要な場合は事前に市に協議がされた。 ・アンケート内容にあった施設の改善希望に対し、改善を図ることができた。	・利用者アンケートの回答件数の増加を図るため、積極的に記入周知すること。
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・施設的美観を保持するため、施設全体(外観・排水路等)の清掃、構内樹木の剪定・除草などを行い、多くの地元住民が快適に利用できる斎場となるよう管理運営に努めること。 ・アンケートを実施については、火葬場利用者の声を聴くための手法であるため、より多くのアンケート記入を周知すること。		

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

・設備有効活用では、友引を利用して、施設設備の保守、メンテナンスを計画的に実施しました。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止として非接触型の体温測定器・消毒器を導入し、利用者の検温・手指消毒、使用後の消毒清掃を実施しました。斎場入口のドアの開閉を定期的に行い喚起を徹底しました。
 ・管理者と火葬担当(アクアテック職員)で定期的に意見交換を実施して、利用者の要望を共有して、業務・接遇レベル向上を図りました。本年は地元の薬剤師を講師としての講習会を実施しました。

② 業務の効率化に対する取組み

・霊柩車運行、火葬業務に際して、管理者・火葬担当及び他業者とも細かい打合せをして、火葬終了までスムーズな運営を行い、利用者に多くの待ち時間を作らないように取り組みました。
 ・高齢者、障がい者の便宜を図る為に、要望が出た場合は法人所有の車椅子を用意しています。
 ・非接触型の体温測定器・消毒器を導入し、斎場への出入りをスムーズにしました。

③ その他

・老朽化の目立つ施設ですので、不良箇所は早めに見つけて、市と相談しながら、迅速に対応していきたい。
 ・土砂崩れ警戒地区に立つ施設ですので、施設周辺の、安全管理に注意をはらい、緊急時には、市と相談しながら、迅速に対応していきたい。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・常設の職員がいないので、施設内外の管理が行き届きになる事が、多々有るかもしれませんが、定期的な清掃等を増やして利用者の方々に不便、不満の無い施設運営に努力します。

(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

C

① 評価理由

・各種点検を計画的に実施し、維持管理を心がけたため、火葬業務については問題なく実施できました。
 ・昨年度に接遇等利用者から指摘があり講習会等を実施したため、利用者より良い評価を頂いております。

② 次年度以降の取組み

・職員の接遇等についての向上は見られますが、より細かな心遣い等目指すため、講習会などを実施します。
 ・築30年を超える施設であるため、修繕が必要な箇所については、事前に市と協議し、地域住民が長く使えるように計画を立てて行います。
 ・本年より実施した地元住民に委託した見回り・報告業務をより充実して施設内外の安全管理を強化します。