

【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			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	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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	火葬執行	件	4,259	4,264	4,204	4,243	101%	
	霊柩車運行	件	107	111	149	143	96%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 令和元年度 大峰斎場火葬件数 2,052件 松代斎場火葬件数 2,191件 大峰霊柩車使用件数 24件 松代霊柩車使用件数 119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)	<ul style="list-style-type: none"> 市内葬祭事業者への利用説明会及び意見交換会を実施(6月18日開催) 斎場職員に対する研修会(接遇、応対、火葬設備操作等)を実施 							

3 利用者評価

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 (2) 調査、会議等の内容 ・市内葬祭事業者への利用説明会及び意見交換会を実施(6月18日開催) ・利用者アンケート 回答数 72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 52件 やや満足 9件 やや不満 3件 不満 1件 (満足率93.8%) ・職員の接遇についてはどうだったか? 満足 56件 やや満足 6件 やや不満 2件 不満 1件 (満足率95.3%) ・安全対策は万全だったか? 満足 61件 やや満足 2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 58件 やや満足 4件 やや不満 3件 不満 0件 (満足率95.3%)	
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・以前より立派な施設となり、また館内の清掃も行き届いており安らぎました。こんな素晴らしい会場を利用させてもらい感謝しています。 ・職員さんの大変丁寧な対応ありがとうございました。(同様意見多数) ・職員の接客が大変良かった。新しい斎場でもあり、やがてお世話になったとき安心できます。 ・東山画伯の絵画に心が安らぎました。 ・全てが完璧でした。	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①待合室の座敷から降りるとき靴ベラがないと不便。置いて欲しい。 ②授乳室にお湯があるとよかった。 ③トイレの手洗い後の手拭きペーパーが欲しい。 ④8:30には斎場に入れることを事前に知っておきたかった。	
	<<対応措置>> ①靴ベラを設置しました。 ②授乳室のシンクには、「お湯」と「水」の2つのハンドルがあり、給湯機能は備わっています。使用方法を説明した掲示を行い、周知に努めます。 ③ジェットタオルが設置されていますので、そちらをお使いください。使い捨て手拭きは省資源化の観点から設置しない方向です。(現在、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、ジェットタオルの使用を一時中断し、手拭きペーパーを設置しています。) ④個人予約の利用者の方には、予約受付時にご説明いたします。葬祭業者へは、予約システムの「お知らせ」欄に記載し周知を図ります。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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 69,957,000 指定管理料 57,836,000 委託料 販売収入等 2,149,000 その他収入 6,540,000 計 136,482,000	利用料金 68,872,500 指定管理料 57,836,000 委託料 販売収入等 2,583,957 その他収入 6,600,000 計 135,892,457	歳入	使用料 雑(納付金) 770,000 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 73,219 計 843,219	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 65,235 計 65,235		
支出	人件費 61,583,000 設備管理費 20,764,000 備品購入費 修繕費 545,000 光熱水費 39,814,000 事業費 1,821,000 事務経費 6,285,000 本社経費 2,676,000 その他 2,994,000 計 136,482,000	人件費 61,583,000 設備管理費 20,857,931 備品購入費 修繕費 365,960 光熱水費 36,410,137 事業費 2,250,034 事務経費 6,193,055 本社経費 2,676,000 その他 2,986,428 事業利益30%納付 770,000 計 134,092,545	歳出	指定管理料 57,836,000 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 288,600 修繕費 11,136,960 工事請負費 備品購入費 その他 計 69,261,560	歳出	指定管理料 58,983,000 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 359,900 修繕費 4,936,680 工事請負費 備品購入費 その他 計 64,279,580			
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	1,799,912	差引	-68,418,341			-64,214,345		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								45.9%	
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 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5名)	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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は適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	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	評価
<p>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。</p>	4
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	
<p>・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。 ・消耗品、燃料等の購入は市内事業者及び障害者就労施設から購入する。</p>	

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	6	
利用者評価	4	8	
事業収支	4	16	
管理運営全般	4	16	
危機管理体制	4	16	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由
<p>全国で約200箇所の斎場の管理運営を受託しているノウハウを活かし、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95%を超えていて、高い評価である。事業収支は、前年度より指定管理料は減額になったにも関わらず、前年度実績赤字から黒字とした。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回の本社による監査を行っている。</p> <p>災害マニュアルを完備し、その都度内容を更新している。令和元年東日本台風による断線のため、大峰斎場の5日間の休場があった。被災職員もいたが、同グループの他斎場から職員を派遣する等、対応は敏速であり適切であった。また年度末から流行した新型コロナウイルス感染症にも、利用者、葬祭業者に利用に関しての感染防止の通知、施設内の消毒、三密対策等を取り、予防対策に努めた。太陽光発電の確認漏れがあったのが残念な点である。</p> <p>職員は全員正社員であり、14名中12名が長野市住民である。委託業務は市内業者と契約し、消耗品、燃料費も地元及び障害者就労施設から積極的に購入している。</p>

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)
	H30年度は、5人の職員が退職したため、ノウハウが蓄積できない。	令和元年度は、前半に2人の退職(交代)があったが、令和元年東日本台風災害時、及び新型コロナウイルス感染症発生時には退職者もなく業務に取り組み、業務や災害対応等のノウハウが蓄積できた。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<p>・指定管理の更新により、本年度から5年間、当該グループに指定管理を継続することとなったが、前回の指定管理の経験を活かし問題のないスタートであった。引き続き利用者サービスの向上に励み、安全、安心、ゆとりと落ち着きのある施設であるよう取り組んでもらいたい。</p> <p>・本年度は令和元年東日本台風災害による大峰斎場の休場、新型コロナウイルス感染症の感染防止対応等、大きな災害に見舞われた年であったが、この難局を乗り越えた対応は評価する。しかし、新型コロナウイルス感染症は終息していないため、次年度も継続して取り組まなければならない。斎場は休場はできないゆえ、職場環境、職員の体調管理に留意し、本年度に得た知識、経験を活かし、安全性を最優先に次年度に繋げてもらいたい。</p>

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

- ・葬祭業者との意見交換会を実施(6/18)し、利用者要望の把握に努めました。連絡事項の調整などを行い利用者にわかりやすく案内誘導できました。
- ・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、引き続き清掃、枯れ防止に努めました。
- ・台風被害の発生時には、建物、火葬炉設備の緊急点検を実施しました。また、飛散した大量の枯れ葉の清掃などを行いました。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大予防対策として、告知用の掲示物を作成し、館内に配置しました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・大峰、松代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。
- ・台風19号被害の発生時には、職員の2名が自宅浸水したほか、両親や親族等の家屋の復旧にあたるため数名の職員が出勤できない状態になりました。大峰、松代の2斎場で職員をやり繰りして人員を補完する体制をとると共に、県内、他県にある弊社グループが受託している斎場から、およそ1カ月にわたり職員を応援派遣してもらい業務の遅滞がないように対応しました。また、この経験は災害マニュアルに載せ、以後に役立てるようにしました。
- ・近隣斎場との連携を取るために、毎月斎場責任者のミーティングを行い、新型コロナウイルス感染防止対策等の情報共有と相互研修を実施しました。

③ その他

- ・大峰、松代斎場合わせて14名の職員のうち12名は長野市民です。(残り2名も長野市の近隣市町村に住んでいます。)職員は全員正社員であり、地元雇用を継続しています。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため業務マニュアル、台風19号被災の経験から災害マニュアルの見直しと更新を行いました。
- ・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・管理を行いました。
- ・新型コロナウイルス感染症の対応として、感染症死亡者の火葬について、斎場利用時の制限、注意事項の検討、及び必要物資の手配を行いました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・自然災害や感染症の流行など、不測の事態によって社会環境や利用者動向が大きく変化しました。事態に対応すべく都度、市役所様との打ち合わせ、斎場職員への情報提供、研修などを行っていきます。
- ・斎場を利用される方が不便に感じないよう、日々の点検や緊急時の体系強化に努めていますが、一方で斎場職員の健康、職場環境の維持も重要な課題と考えています。緊急時にはどうしても通常の業務外の作業が発生し、職員の休暇取得が厳しい状況になります。また、感染症の流行に伴い、マスクや消毒用品の不足により十分な防疫体制が取れない場合もあります。弊社グループが受託している他斎場から斎場職員を応援派遣させること、衛生用品の備蓄など全力で対応していますが、突発的な事態に対応できる人員配置、予算配分が必要と考えます。

(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

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いただきました。(満足率 大峰斎場95.3%、松代斎場96.7%)
- ・各種点検等を確実にを行い、設備維持管理に心がけました。
- ・職員の欠員時に弊社グループが受託している斎場から職員を応援派遣し、問題なく業務を執行しました。
- ・他斎場との相互研修、所内研修を継続的に実施し、職員個人のレベルアップと業務内の問題解決にあたりました。
- ・災害等への対応を行いました。(台風19号の被災の経験を基に、電気系統のチェック、火葬炉設備の稼働状況、また、新型コロナ対応として、感染症への対応と予防、コロナ感染死亡者の火葬の検討、取り組み等)

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、災害等対応のレベル向上に注力して実施します。
- ・場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。
- ・新型コロナウイルス感染症に対応する情報収集と物資確保を行い、安全性を最優先した運営方法を実施します。