

【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 | 1 回 | |
| 指定期間 | 平成26年10月1日 | ～ | 平成31年3月31日 | 4年6ヶ月 | 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) | 全国で209箇所の管理運営を受託。主たる企業の自己資本比率は77%と大変良好 | | | | 4 |

2 施設の有効活用

No. 2

| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | 利用区分等 | 単位 | H27 | H28 | H29 | H30 | 対前年比 | 評価 |
|---|---|---|-------|-------|--------------------|-------|---------|----|
| | 火葬執行 | 件 | 3,959 | 4,259 | 4,264 | 4,204 | 99% | |
| | 霊柩車運行 | 件 | 103 | 107 | 111 | 149 | 134% | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| (特記事項) 大峰斎場はH26年10月、松代斎場はH27年9月にそれぞれ供用開始 | | | | | | | | |
| 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葬祭用品の販売事業 ⑥その他、斎場の管理上、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"> 市内葬祭業者への利用説明会及び意見交換会を実施 斎場職員に対する研修会(接遇、応対、火葬設備操作等) | | | | | | | |

3

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 | |
| | (2) 調査、会議等の内容 | <ul style="list-style-type: none"> 葬祭業者との意見交換会を実施(H30年7月11日実施) 利用者アンケート 回答数 257件 | |
| 利用者評価 | (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 55件 やや満足 5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 1件 不満 1件 (満足率96.9%) 安全対策は万全だったか? 満足 53件 やや満足 8件 やや不満 2件 不満 1件 (満足率95.3%) 施設は清潔に保たれていたか? 満足 55件 やや満足 9件 やや不満 1件 不満 0件 (満足率98.5%) | 5 |
| | (1) 良好とする評価 | <ul style="list-style-type: none"> 職員の礼儀正しさ、丁寧な対応はすばらしかった。 施設が新しく清潔で気持ち良く利用できました。絵画や庭の緑も一役かっていると思います。 親切な心配りに感謝申し上げます。 すごくいい施設です。安心して故人を見送ることができました。 全てにおいて完璧でした。 | |
| 利用者からの評価・苦情等 | (2) 苦情・改善等の要望事項 | ①職員の方の説明の声が小さくて、聞き取りにくかった。 ②冷房が効きすぎた感じ。タオル、ひざ掛けが欲しい感じでした。 ③年配者が多く、杖利用者が多いので、各待合室のテーブルの脇に杖を置く場所等考慮してほしい。 | |
| | 《対応措置》 | ①業務マニュアルに従い接遇研修を行い改善する。又、参列者には高齢者も多いと思うが、普通に声を大きくして説明していても、離れている高齢者には聞き取りにくいという意味もあると思われる。TPOに応じた案内を行う。 ②貸出用のひざ掛けは既に用意してあるので、利用を促す案内、声掛け等を行う。 ③テーブルで使用できるすべり止め等を用意し対応する。 | |

4 事業収支

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成30年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 | |
|---|-----------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------------|---------------|----------------|------------|-------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成30年度決算 | | 平成29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 | 68,000,000 | 利用料金 | 67,782,500 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | | |
| | 指定管理料 | 58,983,000 | 指定管理料 | 58,983,000 | | 雑（納付金） | | 雑（納付金） | | |
| | 委託料 | | 委託料 | | | 行政財産 目的外使用料 | | 行政財産 目的外使用料 | | |
| | 販売収入等 | 2,180,000 | 販売収入等 | 2,751,559 | | 貸付料 | | 貸付料 | | |
| | その他収入 | 5,900,000 | その他収入 | 5,900,000 | | その他 | 65,235 | その他 | 72,883 | |
| | 計 | 135,063,000 | 計 | 135,417,059 | | 計 | 65,235 | 計 | 72,883 | |
| 支出 | 人件費 | 63,319,000 | 人件費 | 63,319,000 | 歳出 | 指定管理料 | 58,983,000 | 指定管理料 | 67,890,000 | |
| | 設備管理費 | 20,694,000 | 設備管理費 | 20,192,099 | | 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 | 1,000,000 | 修繕費 | 726,084 | | 役務費 | | 役務費 | | |
| | 光熱水費 | 36,100,000 | 光熱水費 | 40,902,350 | | 使用料・賃借料 | 359,900 | 使用料・賃借料 | 359,900 | |
| | 事業費 | 2,470,000 | 事業費 | 2,794,091 | | 修繕費 | 4,936,680 | 修繕費 | 1,899,720 | |
| | 事務経費 | 8,274,000 | 事務経費 | 6,984,642 | | 工事請負費 | | 工事請負費 | | |
| | 本社経費 | 3,036,000 | 本社経費 | 3,036,000 | | 備品購入費 | | 備品購入費 | | |
| | その他 | 170,000 | その他 | 207,826 | | その他 | | その他 | | |
| | | 計 | 135,063,000 | 計 | | 138,162,092 | | 計 | 64,279,580 | 計 |
| 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 | | -2,745,033 | 差引 | | | -64,214,345 | | -70,076,737 |
| 人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | | 45.8% | |
| 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| | 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 うち市内雇用6名） ・松代斎場：7名（責任者1名 副責任者1名 業務職員5名 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 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は適切に行われたか | <input checked="" type="checkbox"/> | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 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. 2

| 区分 | 確認内容 | チェック欄 | 評価 | |
|----------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| 危機管理体制 | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | | 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保護のための対策が適切であったか | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | 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 | |
|--|----|----------------------|
| 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。 | 4 | |
| 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 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・地元職員を継続して雇用する ・外部委託業者や物品購入は、市内業者を優先して選定する ・地域自治会の活動に積極的に参加することを継続する | | |

【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 | 5 | 10 | |
| 事業収支 | 4 | 16 | |
| 管理運営全般 | 3 | 12 | |
| 危機管理体制 | 5 | 20 | |
| 地域連携 | 4 | 8 | |
| 合計得点 | | 80 | |
| 評価理由 | <p>○指定管理者の健全性「4」…全国で209箇所の管理運営実績、全国760斎場に宮本工業製の火葬炉納入実績があり、ノウハウを十分に備えている。又、地方の風習に合ったものを業務に反映しサービスの向上を図っている。 ○利用者評価「5」…人生終焉の場として細心の注意を払い、利用者からの要望、苦情にも速やかに対応し、アンケート調査でも満足が大部分を占めている。利用者や葬祭業者から市への直接苦情はほとんどなく、現場での対応が洗練されている。 ○事業収支「4」…収支は赤字であったが、指定管理料が前年度より約900万の減、火葬件数の低下、光熱水費の高騰にも関わらず利用者サービスを怠ることなく支出抑制に取り組んだ。 ○危機管理体制「5」…防災管理責任者をリスクマネージャーとし、チェックリストによる日々の点検や初期対応、緊急連絡網を具備した防災・災害マニュアルを整備している。H30年の長野県北部地震（震度5弱）でも適切な体制と、素早い対応により休場することなく業務を遂行した。 ○地域連携「4」…職員は全員正社員であり、14名中12名が長野市からの採用である。又、消耗品や燃料等を地元の業者の他、障害者就労施設から購入している。業務委託は、市内の業者と提携して地域経済発展に貢献している。</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） |
| | 特になし | | |
| 次年度の目標・取組み等（施設所管課） | <p>・当該年度は今までの実績から、指定管理料を減額したが、火葬件数の減少、燃料費費の高騰もあり、収支は赤字となった。対策として、次年度から電気供給会社を変更するなど、支出削減への取り組みを図っている。</p> <p>・当該年度で、指定管理期間が終了したが、当初から公正公平な対応で葬祭業者、丁寧な対応で利用者からの評判もよく、日常的な点検、事業報告等を実施し、安全で安心のある施設へと取り組んでいただいた。指定管理選定委員会で2期目（5年間）も指定管理者に選定された。次年度からまた、5年間、当該グループに指定管理を依頼することとなったが、これまでの経験を生かし、利用者サービスの向上に励み、安全安心安らぎのある施設であるよう取り組んでもらいたい。</p> <p>・H30年度で5人の職員が交替し、ノウハウが蓄積されない。今後の定着を期待している。</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

- ・葬祭業者様との意見交換会を実施し、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るようになりました。
- ・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。
- ・障がい者、外国人の利用に対応するため、言葉を使えない(言葉がわからない)利用者が用件を伝えるためのボードを配置しました。
- ・利用者の動向に注目し、案内や手助けが必要な方がいないか積極的に声掛けを行いました。
- ・霊柩車の需要が伸びていることから、効率的な運行を行ってできるだけ多くの要望に応えるよう努めました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・職員全員が、大峰斎場と松代斎場のどちらでも問題なく業務を行えることを目的として、それぞれの斎場で相互に職員を派遣させ研修を行いました。それぞれの斎場で、どのような方法で業務を実施しているのか、参考になることはないか、又直さなければならない点はないか、多数の目で確認することで業務全体の効率化が図れるよう取り組んできました。また、冠婚葬祭や体調不良といった急な人員不足が発生した場合にも、業務方法を把握している人員が派遣できるため、業務に支障が出ない運営が図れたと感じています。
- ・弊社グループが受託している長野県内7斎場の責任者で月1回の責任者ミーティングを実施しました。各斎場の成功事例やトラブル事例を共有すると共に、コンプライアンス研修や個人情報保護研修などを本社管理部が実施することで、責任者としての人材教育を図りました。
- ・松代斎場の植栽部分に散水設備を設置し、枯れ対策を行いました。

③ その他

- ・2斎場合わせて14名の職員のうち12名は長野市民です。正社員で地元雇用を継続します。
- ・業務マニュアル、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うことが出来ました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・国際的な情勢もあり、灯油価格が高騰したため今年度は支出増となりました。価格の予想は難しいところですが幅広い見地で情報収集を行います。
- ・火葬件数は継続して増加していくことを見越していましたが、逆に減少しました。統計的には今後も増加していく予想ではありますが、単年度にみると予測が難しいところがあります。
- ・個人利用者のうち特に市の福祉担当課に関わる利用が増えています。親族、身寄りが少ない方が多いので霊柩搬送時、来場時の案内などに配慮し、連絡漏れ、案内漏れが無いよう研修をお行います。

(3) 総合評価

評価基準 (計画＝事業計画)

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

B

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し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、問題なく業務を行えました。
- ・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。
- ・収支について、支出超過となってしまうことが反省点として挙げられます。

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な接遇内容の精査、備品の整備、職員教育を行います。