

【施設状況】

グループ名称	犀峡斎場								
指定管理者名	特定非営利活動法人ふるさと					法人番号	1100005002146		
所管課	主	085500	市民窓口課	副					
構成施設	1349	犀峡斎場							
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	犀峡斎場：火葬炉1基、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火葬等に関する業務 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、斎場の管理上、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るさと			指定回数	2 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4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)	当該法人は、地域おこしの為の仲間として、地域の行事の支援をしたいという理念で、自分を活かし、他を活かし、地域に無くなりつつある人と人との関係（隣組、先輩後輩、近所等）を復活させる為、葬祭業務等を運営し、地域のつながりの強化の為結成されたNPO法人である。規模は小さいが地元で根ざしている団体である。				

2 施設の有効活用

No. 3

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	84	76	101	96	95%	
	霊柩車運行	件	78	77	100	94	94%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 平成30年度火葬件数内訳 市民92件 市民外4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)		職員の教育的研修を行い、レベルアップを図る。						

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	聞き取り	3
	(2) 調査、会議等の内容 犀峽斎場をご利用いただいた方に聞き取りを行った。 ご利用96名。うち回答25名 来年度からは、アンケート用紙を配布して、斎場運営やサービス向上に役立てる。		
(3) 調査、会議等の結果 調査項目：①係員の接客 ②利用全般について について聞き取りを行ったが、約9割が良い又はやや良いの回答			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・係員の案内がてきぱきして良好		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①係員の服装が不適當 ②火葬炉の開閉扉の塗装が剥けている。 ③火葬炉台車が汚い。変な臭いがする。		
	<<対応措置>> ①制服を新調した。 ②開閉扉の塗装を行った。 ③台車の台座修繕を行った。		

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	1,500,000	利用料金	1,515,000	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	4,906,000	指定管理料	4,906,000		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		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入	9		その他		その他	
	計	6,406,000	計	6,421,009		計	0	計	0
支出	人件費	3,571,000	人件費	3,325,320	歳出	指定管理料	4,906,000	指定管理料	4,408,000
	設備管理費	515,000	設備管理費	587,376		委託料		委託料	
	備品購入費	20,000	備品購入費	117,229		需用費		需用費	
	修繕費	200,000	修繕費	122,580		役務費		役務費	
	光熱水費	1,061,000	光熱水費	1,055,590		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	10,000	事業費	30,180		修繕費	659,901	修繕費	534,426
	事務経費	102,000	事務経費	129,542		工事請負費		工事請負費	1,339,200
	本社経費	400,000	本社経費	375,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	527,000	その他	678,192		その他		その他	
	計	6,406,000	計	6,421,009		計	5,565,901	計	6,281,626
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		0	差引		-5,565,901		-6,281,626
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）									51.8%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				当法人は地元の商店等の集合体であり、犀峽斎場に事務機等の機材がないため事務業務は本部、担当事業所で行うことから、本社経費が変動したものの。					

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)			火葬業務従事者2名 ・従事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
	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			

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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。		
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"> 指定管理者は地元の地域おこし、地域つながりの強化のため結成された特定非営利法人である。そのため地域住民の信頼も厚い。消耗品、燃料等の購入は地元業者から購入するように努めている。 清掃、除雪作業者は地元から採用した。 		

【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	3	6	<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	4	8	
利用者評価	3	6	
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	4	8	
合計得点			

評価理由	<p>・合併前に建設した建物を有効に利用し、地域の衰退を防ごうと努力している。平均的な運営ではあるが、多くの住民が火葬や葬儀に参加できるように配慮し、地域住民の信頼を得ていて、「火葬は地元の斎場で行う。」との意識を高く保持している。</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)
	危機管理マニュアルの更新	<p>・連絡網の更新、大規模災害時の対応を追加。併せて、防火管理マニュアルも更新した。</p>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・築30年以上の施設のため、必要な修繕を効率的に行い、指定管理者に定期的な清掃業務を行うよう伝え、利用者に気持ち良く使用してもらうよう心掛ける。</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

- ①清掃業務を定期的に行い、利用者に気持ち良くしうしていただくよう管理する。
- ②アンケート、係員への利用者のご意見には即座に対応する。

② 業務の効率化に対する取組み

- ①施設及び施設周りの維持管理を行い、来場していただく方々に不便ないように管理する。

③ その他

- ①古い施設のため、内部にもだいぶ傷みがでてきました。市と相談しながら対応していく。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ①霊柩車も古くなり、各部に不備も増えてきました。市と相談して利用者に不便無いように管理する。

(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

C

① 評価理由

- ・運営等は計画どおりできていたと考えますが、まだ利用者からの指摘も何件かあったため。

② 次年度以降の取組み

- ・前年度に指摘された服装が適していない問題が、本年度も見受けられたので、制服を着用し問題に対応できたと考えますが、今後も施設、係員の対応の不備、クレームが起きないように管理していきます。