

令和6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	3 回
指定期間	令和6年4月1日	～	令和11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

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	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	火葬件数	件	4,293	4,857	4,767	4,889	103%	
	霊柩車運行	件	115	121	100	117	117%	
		(特記事項) 令和6年度 大峰斎場火葬件数 2,218件 松代斎場火葬件数 2,671件 大峰斎場霊柩車使用件数 14件 松代斎場霊柩車使用件数 103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)		・友引を交互に休め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

利用者評価		区分	内容	評価
利用者評価	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(アンケート4件、ハガキ168件) 大峰斎場(アンケート0件、ハガキ230件) 総数402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 364件、やや満足 31件、やや不満 3件、不満 0件(満足率 99.2%) ・職員の接遇はどうだったか? 満足 364件、やや満足 26件、やや不満 7件、不満 1件(満足率 98.0%) ・安全対策は万全だったか? 満足 371件、やや満足 23件、やや不満 2件、不満 0件(満足率 99.5%) ・施設は清潔に保たれていたか? 満足 384件、やや満足 14件、やや不満 0件、不満 0件(満足率 100.0%)		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・丁寧に対応頂きありがとうございました。 ・親切にしてくださいありがとうございました。 ・この度は大変お世話になりました。きれいな環境の中、迎えることができました。家族一同感謝申し上げます。 ・とてもきれいで居心地もよかったです。ありがとうございました。 ・小さい子供がいたのですが安心して利用できました お世話になりました ありがとうございます		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・時間的に余裕がなかったのか又小さい子供がさわがしかったのか所々、言葉遣い、態度、顔に出ていました。 ・時間、処理件数もあり、説明(他)が早く、少し`せっかち、に感じた。 ・温かいお湯やお茶があると良い。小さな売店、菓子やパウンドケーキなどがあると良い。 ・荷物を場内に入れる時、一時的に停めておく駐車スペースがほしい。駐車場から場内が遠く感じた為 ・施設内禁撮影のルールは了解であるが、入炉前棺の窓を最後に閉じる直前の顔を撮影したい。(スタッフの撮影でも良い。)		
		《対応措置》 ・職員の接遇に対する苦情は真摯に受け止め、教育研修で改善を図ります。 ・湯茶についてはセルフサービスで利用できるのですが、周知が行き届いていないようなので改善します。 ・搬入用の駐車スペースは松代は葬祭事業者専用、大峰には設置してありません。円滑な火葬受入れのため駐車場利用のご理解を願います。 ・斎場内での写真撮影はプライバシーへの配慮からご遠慮頂いています。		

4 事業収支

No. 2

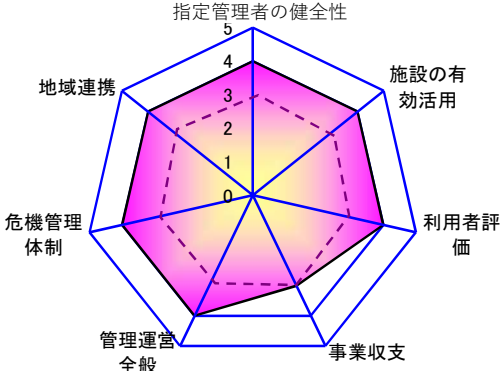
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)					市の収支					評価
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算		令和5年度決算(前年度)		
		項目	金額	項目	金額		項目	金額	項目	金額	
	収入	利用料金	75,731,000	利用料金	78,932,500	歳入	使用料	0	使用料	0	
		指定管理料	71,801,000	指定管理料	71,801,000		雑(納付金)	0	雑(納付金)	0	
		委託料		委託料			行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0	
		販売収入等	2,399,100	販売収入等	2,241,622		貸付料	0	貸付料	0	
		その他収入	11,000,000	その他収入	11,000,000		その他	17,588	その他	8,975	
				R5年度補填							
		計	160,931,100	計	166,162,480		計	17,588	計	8,975	
支出	人件費	64,665,000	人件費	64,665,000	歳出	指定管理料	71,801,000	指定管理料	61,950,000		
	設備管理費	21,563,000	設備管理費	22,543,413		委託料	0	委託料	6,270,000		
	備品購入費		備品購入費			需用費	0	需用費	60,478		
	修繕費	1,210,000	修繕費	3,082,268		役務費	0	役務費	0		
	光熱水費	56,968,020	光熱水費	59,450,071		使用料・賃借料	1,965,600	使用料・賃借料	249,600		
	事業費	2,310,000	事業費	2,284,645		修繕費	24,665,300	修繕費	34,637,900		
	事務経費	6,943,080	事務経費	6,328,317		工事請負費	0	工事請負費	0		
	本社経費	3,132,000	本社経費	3,132,000		備品購入費	0	備品購入費	0		
	その他	4,140,000	その他	4,140,000		その他	0	その他	0		
							R5年度補填	2,187,358			
	計	160,931,100	計	165,625,714		計	100,619,258	計	103,167,978		
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		536,766		差引	-100,601,670		-103,159,003			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)										39.0%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

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	
	斎場職員は長野市民を積極的に雇用 火葬燃料及び消耗品類は市内事業者より購入 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		
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		
総合評価				
評価理由	・全国で約230か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、98%を超え、高い評価であることから「利用者評価」を「4」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

- ・火葬燃料(灯油)の高騰により計画予算内での運営が行えませんでした。
- ・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し、設備維持管理を行いました。
- ・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。

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し、修繕など適切に対処します。