

令和7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、障害者が快適に利用でき、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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
	火葬件数	件	4,857	4,767	4,889	4,688	96%	
	霊柩車運行	件	121	100	117	101	86%	
(特記事項) 令和7年度 大峰斎場火葬件数 2,073件 松代斎場火葬件数 2,615件 大峰斎場霊柩車使用件数 12件 松代斎場霊柩車使用件数 89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)		・友引を交互に休場日とした設定を継続し、計画的な設備メンテナンスなどを実施 ・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、安全に利用できる環境づくりを実施						

3 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 29件、ハガキ 480件) 大峰斎場(アンケート 10件、ハガキ 240件) 総数 759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 687件、やや満足 43件、やや不満 7件、不満 2件(満足率 99.8%) ・職員の接遇はどうだったか? 満足 682件、やや満足 46件、やや不満 8件、不満 4件(満足率 98.4%) ・安全対策は万全だったか? 満足 696件、やや満足 33件、やや不満 7件、不満 2件(満足率 98.8%) ・施設は清潔に保たれていたか? 満足 719件、やや満足 18件、やや不満 1件、不満 1件(満足率 99.7%)		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・係員さんの言葉遣い、態度がよいのでとても良かったです。 ・霊柩車が到着すると、数名の職員様がきびきびと行動され、私達遺族に寄り添った説明と誘導があり、哀しみの中で心地良い安心感に包まれました。何から何まで至れり尽くせり心より感謝申し上げます。ありがとうございました。 ・スタッフの皆様への接客は、とても丁寧で、親切で安心して過ごすことができました。ありがとうございました。 ・お世話になりました。施設もとても清潔で職員の方々への対応も丁寧で良かったです。ありがとうございました。 ・外反母趾だったため痛かったのを見てわざわざスリッパを持ってきてくれ心配もして頂いて本当にうれしかったです。ありがとうございました。		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・お世話になりました。ありがとうございます。要望として、自動販売機新紙幣が使えるようにお願いします。 ・声が小さく聞きとり難かった。時間どおりというか、利用者が来ても作業開始が遅かった。清掃されていたが、作業者がのったり仕事している。 ・ご姿勢は悪くなくとも、ご説明が「語りかけ」でなくマニュアルのタダ読みでは困ります。「安全にスケジュール通り手筈通り」だけをお望みでしょうか、それは遺族には物扱いされていると同じ。遺族は既に「人間」ではありませんが、遺族にとっては遺骨迄を含めて、そうではないのです。 ・セレモニーセンターから通知された時刻より20～30分程早く始められて、一部親戚が最後のお別れに間に合わなかったことが残念でした		
		「対応措置」 ・職員の案内が聞き取りにくい点、声が小さい点について、再度研修を行い確実な案内・誘導を行えるよう改善を求めている。 ・案内の言葉は伝わったが、マニュアル通りで心情への配慮が欠けていた点についても、研修及び面談をとって意識の改善を求めている。 ・自動販売機の新紙幣対応は、現在完了を確認 ・一部の遺族がお別れに間に合わなかった件については、火葬予約時間は火葬開始(納炉)時間であり、それより前に来場するように案内していることを確認した。このことは供用開始当初の葬祭事業者との申し合わせに基づいて運営しているが、改めて斎場予約システムの「お知らせ欄」にこの件を常に掲載し、葬祭事業者へ周知を図っていくことを確認した。		

4 事業収支

No. 2

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	75,731,000	利用料金	76,138,000	歳入	使用料	22,253		使用料	17,588
		指定管理料	71,425,000	指定管理料	71,425,000		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		2,399,100	販売収入等	1,983,216	貸付料		貸付料				
その他収入		11,000,000	その他収入	22,000,000	その他		1,390,000				
収入計		160,555,100	収入計	171,546,216	計	1,412,253	計	17,588			
人件費		64,665,000	人件費	64,665,000	歳出	指定管理料	71,425,000	指定管理料	73,988,358		
設備管理費		21,563,000	設備管理費	21,457,433		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		1,210,000	修繕費	2,904,859		役務費		役務費			
光熱水費	56,592,020	光熱水費	61,603,893	使用料・賃借料		1,918,800	使用料・賃借料	1,965,600			
事業費	2,310,000	事業費	2,279,914	修繕費		14,091,440	修繕費	24,665,300			
事務経費	6,943,080	事務経費	6,728,129	工事請負費		726,000	工事請負費				
本社経費	3,132,000	本社経費	3,132,000	備品購入費			備品購入費				
その他	4,140,000	その他	4,140,000	その他		35	その他				
利益配分		利益配分	1,390,000	計		88,161,275	計	100,619,258			
支出計	160,555,100	支出計	168,301,228								
指定事業損益	0	指定事業損益	3,244,988								
利益配分を除く 指定事業損益	0	利益配分を除く 指定事業損益	4,634,988								
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		3,244,988	差引	-86,749,022		-100,601,670				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									38.4%		
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	
管理運営全般	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	☒	4	
		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 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 そのうち市内雇用 7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	☒		
		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	☒			
	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	☒			
	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	☒			
	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				

No. 2

7 地域連携

【総合評価】

2-4

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。 - 松代斎場で車椅子5台を指定管理者負担で新規購入しました。 - 大峰斎場の駐車場の白線が除雪等により消えていたので指定管理者負担で新たに引き直しました。 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。 - 熱中症対策として関連の研修及び冷却剤等の備品配置を行いました。 - 新入社員に対する研修を新たに策定し、業務開始前に基礎知識を習得させる取組みを始めました。 ③ その他 - 定期点検等を確実に実施し、修繕が必要な個所は、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。 - 斎場敷地外の周辺道路のゴミ拾いを行い周辺環境の美化活動を行いました。		
(2) 指定管理者業務実施上の課題 紛争等の社会情勢の変化により燃料、電気の価格上昇が著しく計画的に運営できない。		
(3) 総合評価 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を行い設備維持管理を行いました。 - 一部、指定管理者の分担範囲を超えた備品の更新、施設修繕を実施しました。 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。修繕が必要な個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、危険個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を行い、修繕など適切に対処します。 - 収支バランスの適正化に取組みます。	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