

【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

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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	火葬執行	件	4,264	4,204	4,243	4,254	100%	
	霊柩車運行	件	111	149	143	149	104%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 令和2年度 大峰斎場火葬件数 2,021件 松代斎場火葬件数 2,233件 大峰霊柩車使用件数 19件 松代霊柩車使用件数 130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"> <li>・友引を交互に休場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。</li> <li>・感染症拡大防止対策として消毒用品の設置や換気を行うのと同時に、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。</li> </ul>							

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	4
	(2) 調査、会議等の内容 ・利用者アンケート 回答数 237件(アンケート 34件、ハガキ 203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 204件、やや満足 29件、やや不満 3件、不満 1件 (満足率 98.3%) ・職員の接遇についてはどうだったか? 満足 209件、やや満足 24件、やや不満 4件、不満 0件 (満足率 98.3%) ・安全対策は万全だったか? 満足 222件、やや満足 13件、やや不満 1件、不満 1件 (満足率 99.1%) ・施設は清潔に保たれていたか? 満足 228件、やや満足 8件、やや不満 0件、不満 1件 (満足率 99.5%)	
利用者からの評価 ・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・職員皆様の落ち着いた穏やかな態度に耐えられました。 ・清潔に保たれ綺麗に整えられて素晴らしい施設です。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①ロビーから見える庭の手入れをしっかりとの方が良い。 ②足の悪い方もいるので、玄関前に車の駐車スペースを確保頂きたい。(松代) ③水回りを利用する際の説明で、最初に女性だけを指名するのは良くないと思った。 ④職員の声が少し怖い感じがした。	
	《対応措置》 ①外部植栽業者による定期的な手入れと、斎場職員による日常の手入れを行っておりますが、天候や火葬予約件数の関係で行き届かなかった点があったのかもしれませんが。今後は日常手入れの回数を増やすなど、ご指摘を頂く事の無いよう管理致します。 ②玄関前駐車スペース確保は困難の為、歩行困難な方・障がいをお持ちの方は、障がい者用駐車スペースもごございますのでご相談ください。 ③待合室のミニキッチンについてご説明する際に、女性の方に左記にお声がけした事だと思われまます。ご指摘を頂いてから、性別の区分なく説明するよう改めました。 ④研修会を実施し、聞き取りやすい発声、ご案内の方法を検討し改善に努めてまいります。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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 70,595,000 指定管理料 49,375,000 委託料 販売収入等 2,170,000 その他収入 15,098,000	利用料金 68,264,000 指定管理料 49,375,000 委託料 販売収入等 2,555,537 その他収入 15,109,304	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 47,876	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 73,219	770,000	73,219	
計	137,238,000	計	135,303,841	計	47,876	計	843,219		
支出	人件費 61,583,000 設備管理費 20,751,000 備品購入費 修繕費 550,000 光熱水費 39,823,000 事業費 1,793,000 事務経費 6,296,000 本社経費 2,732,000 その他 3,710,000	人件費 61,583,000 設備管理費 21,275,622 備品購入費 修繕費 478,467 光熱水費 33,812,953 事業費 2,120,468 事務経費 6,445,384 本社経費 2,732,000 その他 3,700,460	歳出	指定管理料 49,375,000 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 288,600 修繕費 17,985,000 工事請負費 5,346,000 備品購入費 その他	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	288,600	11,136,960		
計	137,238,000	計	132,148,354	計	72,994,600	計	69,261,560		
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	3,155,487	差引	-72,946,724			-68,418,341		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)							46.6%		
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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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	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	
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"> <li>・地元職員を継続して雇用する。</li> <li>・外部委託業者は、市内業者を優先して選定する。</li> <li>・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。</li> </ul>		

【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	4	8	
利用者評価	4	8	
事業収支	5	20	
管理運営全般	4	16	
危機管理体制	4	16	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			

評価理由

・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。  
 ・「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、残骨灰有価売却の競争入札を行い前年度よりもさらに黒字となったことから「5」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、新型コロナウイルス感染症等で多数の職員が出勤できない事態を想定した人員派遣計画を全国規模で策定するなど、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12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)

・利用者アンケートでも満足度は高い状況である。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むこと。  
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について、出勤できない事態を想定した人員派遣計画を策定するなどの対応も、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、本年度得た知識・経験を活かし、安全性を最優先に来年度に繋げること。

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。
- ・植栽の管理について、引き続き清掃及び枯れ防止に努めました。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染予防策として、消毒薬の設置、案内板の設置、告別室・収骨室入口に衝立の設置を行いました。また、館内の消毒を実施しました。

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。
- ・新型コロナウイルス感染症の死亡者に対する火葬について、全国事例を基に安全な業務手順を策定しました。
- ・同感染症の情報収集を継続して行い、社会情勢に合わせて感染対策及び利用者への案内を行いました。

③ その他

- ・市内在住者を中心に正社員雇用を継続しました。
- ・感染症対策の研修、マニュアル作成を行いました。
- ・防護服、消毒薬、マスク等の衛生用品の備蓄を行いました。
- ・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

- ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症への対応に追われた年度でした。
- ・コロナ感染症死亡者の火葬は大峰斎場で行っておりますが、受入時間を一般の利用者と輻輳しない17時以降としているため、職員の勤務時間調整が必要です。
- ・また、職員に感染者が出た場合は、全員が出動できない状況となるため、代替要員を確保する必要があります。長野市斎場は職員数が多いので、県内のみならず全国の斎場と連携して業務に支障が無いよう備えます。
- ・予定していた他斎場との相互研修など、一部の職員研修が移動制限下で実施できませんでした。
- ・市より貸与していただいている霊柩車について、運転ミスにより電柱にぶつけ修理することとなりました。安全教育を再度行い再発を防止します。
- ・収支では、新型コロナウイルス感染症の影響で、全世界的に産業が停滞したため、燃料の市場価格が大幅に下がり、黒字となりました。市場価格の動向を今後も注視します。

(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、問題なく業務を行いました。
- ・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を行いました。
- ・施設内の感染症予防、蔓延防止策を可能な限り実施しました。
- ・大峰斎場においてコロナ死亡者の火葬を安全に実施しました。

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社会情勢に合わせた利用者対応を行います。
- ・破損・劣化箇所について、適切に修繕等を行い管理します。