

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 6
ID 086001

【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	086000	戸籍・住民記録課			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	01	地域施設	利用制適用区分	02	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、葬祭用品倉庫、駐車場（マイクロバス4台、普通車65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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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。 特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)
評価	4

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	火葬執行		件	3,893	3,780	3,951	3,967	100%	3
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 火葬件数には、死産児火葬、胞衣火葬を含む							
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	○ 納棺等補助者派遣業務 ※一人暮らし老人等で納棺が困難な者の支援をするため、指定管理者が提案し、追加した事業							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・市内葬祭事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・設備等操作)							

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	・市内葬祭事業者との意見交換会を実施 ・松代斎場見学会(供用開始をする際)での意見聴取 ・松代斎場での斎場利用者説明会(市民対象) ・施設待合ホールへの意見箱設置(投函回収 松代16通 大峰87通 計103通)	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	・葬祭事業者から意見・要望については、取りまとめの上内部会議で調整し実施した。 ・意見箱(アンケート調査)結果 (1) 斎場利用全体 ①満足 59 ②やや満足 13 ③やや不満 4 ④不満 3 (2) 職員の接遇 ①満足 59 ②やや満足 14 ③やや不満 3 ④不満 3 (3) 安全対策 ①満足 65 ②やや満足 11 ③やや不満 2 ④不満 0 (4) 清潔感 ①満足 63 ②やや満足 10 ③やや不満 1 ④不満 1	4
		(1) 良好とする評価	・利用者の多くの声としては、施設が綺麗に保たれているとの評価である。 ・周囲が緑に囲まれている中で、景観を施設内に取り入れるため大型の窓を設置している(大峰斎場)いることから、自然景観に感銘を受ける評価を得ている。 ・職員の来場に対する接遇態度が良いとの評価を得ている。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①施設の案内標識(看板)が無く場所が分かり難い。 ②禁止、抑制事項が多い ③施設職員の表情が硬い ④車椅子を入口に配置して欲しい。 ⑤職員の制帽は不用(室内での着用は失礼ではないか。 ⑥松代斎場(旧斎場)駐車場が無い ⑦火葬中線香があげられず寂しい。 ⑧炉前ホールでの棺を炉に移す時間が身近すぎ ⑨炉前ホールで各炉に番号がないので分かり難い。	4
		<<対応措置>> ①葬祭事業者に対しては地図を渡すとともに、乗り合いでの参集を進めている。 ②施設管理や故人のプライバシー保護等で必要な措置である旨説明している。 ③職員研修・教育により対応する。 ④入場口の近くに配置することとした。 ⑤理解をいただくよう説明している。 ⑥職員が誘導し利用者に分かりやすい案内をした。 ⑦理解いただくよう説明している。 ⑧告別時間等を含め、ご遺族が納得されるよう配慮する。 ⑨案内をするなどし理解いただくよう説明している。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	54,774,000	利用料金	58,914,500	歳入	使用料		使用料	37,309,800
	指定管理料	60,014,000	指定管理料	60,014,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	73,100
	販売収入等	5,562,000	販売収入等	1,710,000		その他		その他	7,428,301
	その他収入	3,825,000	その他収入	4,350,117					
	計	124,175,000	計	124,988,617		計	0	計	44,811,201
支出	人件費	59,616,000	人件費	59,615,999	歳出	指定管理料	64,395,000	指定管理料	13,368,000
	設備管理費	0	設備管理費	0		委託料		委託料	30,519,528
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費		需用費	20,000,742
	修繕費	0	修繕費	0		役務費		役務費	199,700
	光熱水費	35,259,000	光熱水費	34,914,355		使用料・賃借料	449,400	使用料・賃借料	449,400
	事業費	19,440,000	事業費	13,104,852		修繕費	696,600	修繕費	759,240
	事務経費	3,125,000	事務経費	1,744,128		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	2,915,000	本社経費	2,914,663		備品購入費		備品購入費	
	その他	3,820,000	その他	0		その他		その他	
	計	124,175,000	計	112,293,997		計	65,541,000	計	65,296,610
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		12,694,620	差引		-65,541,000		-20,485,409
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									53.1%
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"/>	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 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3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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	

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	☑	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。また、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。	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"> ・長野市内より職員を正規雇用する ・燃料をはじめ施設消耗品等を市内から購入するとともに、検査・点検等外部委託業務も市内業者に発注する。 ・施設の所属する地域の自治会活動に積極的に参加する。 			

【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	<div style="text-align: center;"> <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> </div>	74
施設の有効活用	3	6		
利用者評価	4	8		
事業収支	4	16		
管理運営全般	4	16		
危機管理体制	3	12		
地域連携	4	8		
合計得点				

評価理由

- ・当該事業者（指定管理者）は、全国規模で斎場運営に参画しており、当該施設の設置目的等が十分理解できているとともに、地域に即した運営に努め、現在まで利用者からも概ね良好との評価を得ているため、健全性、利用者評価、事業収支及び管理運営全般について「良」としたものである。
- ・施設の有効活用については、当該施設の性質からなかなか難しいところもあるが、若年者の葬儀に関する問い合わせが増加傾向にある中、市の施設運営の一貫として、火葬業務以外の施設利用に期待するところである。
- ・当該施設の職員は、市内採用の職員が主であるが、有事の際の対応方法について、安定した対応が図れるよう体制整備に期待するところとした。
- ・地域の自治会などに参画し、地元地区との連携を深める姿勢は評価できる。

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）

- ・平成28年度からは、大峰、松代両斎場の整備工事が完成し、本来の形（フル装備）で管理運営が行われる初年度である。このことから、施設機能を全て発揮して、当該施設が目指す市民サービスの提供に向け、全工程の見直しなどを含め新たな気持ちで施設運営に当たっていく。
- ・利用者の意見、葬祭事業者の意見に一層耳を傾け、求められるサービスの提供に努めたい。

指定管理者自己評価

C

(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

- ・利用者からの要望に合わせて随時、業務マニュアルを更新し、利用者満足度の向上を図ることができた。
- ・施設内設置の利用者アンケート及び市内葬祭事業者との意見交換会等を通し、利用者の意見や要望を取り入れた。
- ・施設の美化に努め、清潔な環境を維持できた。
- ・設備の日常点検等の徹底により、業務の遅延を防ぐとともに、設備の長寿命化を推進した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・大峰、松代各斎場の施設責任者は、本社が行う県内他斎場の責任者と月に1回ミーティングを行い、情報交換、研修を行うとともに、年に1回北信越の責任者会議に出席し、職員の技術向上に努めた。
- ・同社他斎場との相互実地研修を行い、人員不足が生じた時、緊急事態が発生した場合の相互応援体制の整備を図った。
- ・斎場予約システム、案内システムの利活用により、円滑な利用者案内を行うよう努めた。
- ・冬季間は、市内の事業者への除雪業務を発注し、地域への貢献と利用者の安全来場に努めた。

③ その他

- ・職員を地元から新規採用するとともに、全員を正社員として雇用了。
- ・物品購入や燃料購入などの消費活動、検査や点検などの業務委託等は可能な限り市内事業者を利用し、地域貢献を図った。
- ・自治会活動に積極的に参加(清掃活動に参加)するなど、地域との連携に努めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・松代斎場建設工事(外構工事)が完了し、広大な緑地管理業務が発生するが、計画的な管理業務を進め、市民に親しみやすい環境の整備に努める。
- ・大峰斎場、松代斎場がそれぞれフル装備で利用されることとなり、利用者の比較対象とならないよう双方同レベルのサービス提供ができるよう努める。

(3) 次年度以降の取組み

- ・市内でも地域によって異なる習慣があることが理解できたので、今後はそれらに配慮した葬送の場となるよう、利用者、葬祭事業者と協調した運営に努める。
- ・サービスの向上はもちろん、技術力の向上等、職員のスキルアップのためさらに研修活動を推進する。
- ・新斎場運営2年目を終え、凡その光熱水費の消費量が予想できるようになった。特に電気料の消費は大きく、今後は経常的な経費の節減に努めるものである。

【指定管理者自己評価基準】

A: 計画や目標を上回る、B: 計画や目標をやや上回る、C: 計画や目標どおり、D: 計画や目標をやや下回る、E: 計画や目標を下回る