

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. 7  
ID 086002

【施設状況】

グループ名称	犀峽斎場										
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	086000	戸籍・住民記録課			副					
構成施設	1349	犀峽斎場									
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	告別・収骨ホール、待合室、待合ロビー、湯沸室、トイレ、作業室、監視室、倉庫										
施設設置目的	人体火葬（墓地、埋葬等に関する法律に規定する火葬場）										
基本方針等	指定管理者は、次に掲げる項目に沿って管理運営を行う。①墓地、埋葬等に関する法律、その他関係法令等を遵守するとともに、その趣旨を十分に理解した上で本施設の管理運営を行うこと。②利用者の心情に配慮するとともに、質の高いサービスの提供に努めること。③平等利用が確保されること。④効率的な管理運営が図られること（管理運営経費の縮減）⑤事業計画に沿って安定した管理運営を行うこと。⑥個人情報の適切な管理を行うこと。⑦市長の承諾を得た事業以外の再委託をしないこと。										
主な実施事業	①施設の利用許可業務 ②火葬等に関する業務 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、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)	・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)	・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	特定非営利活動法人ふるさと				指定回数	1 回	
指定期間	平成26年10月1日	～	平成29年3月31日	2年6ヶ月	管理運営開始日	昭和63年2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)						

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	98	106	106	84	79%	3
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) H27火葬件数内訳 市民80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	火葬受付、火葬許可証確認、斎場利用許可証発行、斎場利用料金収納、炉前作業、火葬業務、待合業務、収骨業務、火葬証明書等の発行、残骨灰等管理、焼骨の引渡、施設及び設備の維持管理、火葬設備の維持管理、植栽等の管理、施設等清掃、駐車場管理、施設警備、防火管理、消防用設備等点検、除雪、利用者対応、霊柩業務、霊柩車運行許可取得と保持、利用料金の徴収、車両点検整備、各種帳簿等作成・管理保存、各種報告書作成・報告、モニタリング調査、各種マニュアル作成 他							
	自主事業								
サービス維持・向上の取組み(広報等)									

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	聞き取り	3
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該斎場は、昭和63年建設の小規模施設であり、施設職員は利用者と身近な関係を保ちながら業務を執行することとなるとともに、施設の性質上、利用者の多くは地元市民であり、直接意見等を聞き取ることができる状態にある。</li> <li>市内葬祭事業等を仲介する利用者の場合は、当該事業者から利用者の意見を聞き取ることができる。</li> </ul>	
		(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の運営については、前記の状況も踏まえ、利用者は安心して利用しており、特に改善を要するような要望や意見はない。</li> <li>施設の老朽化などが要因となり、衛生管理や美化、施設修繕などの意見や要望があるが、いずれも市の対応事業となることから、指定管理者が聞き取った内容を市へ伝達している。</li> </ul>	
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	本施設は、老朽化が進行する小規模な施設ではあるが、管理運営者が地域の状況を承知している者であることから、地域の特色等が保たれるとともに、きめ細かなサービスの提供ができ、利用者に安心感や温もりが伝えられている状況にあり、施設運営は概ね良好との評価を得ている。	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>冬季間の暖房対策について 冬季の利用者の来場時には、待合室等場内を暖めておいて欲しい旨の要望があった。(容量の大きな暖房器具の設置等)</li> <li>施設の美化について トイレの清掃や施設周囲の雑草除去等による施設の美化推進の要望があった。</li> </ul>	
		《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の来場時間に合わせ、暖房機器の稼働時間を早めるなどの運用に工夫を凝らし、サービスの向上に努めることとした。</li> <li>利用のあった日をはじめ、定期的な清掃により美化に努めることとした。</li> <li>施設の修繕等、指定管理者の責任において実施すべきとした軽微なものについては積極的な実施に努めることとした。</li> </ul>	

4 事業収支

	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	1,360,000	利用料金	1,339,162	使用料		使用料	392,000	3
	指定管理料	4,381,000	指定管理料	4,381,000	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		その他		その他			
その他収入		その他収入							
計	5,741,000	計	5,720,162	計	0	計	392,000		
支出	人件費	3,570,000	人件費	3,249,960	指定管理料	4,381,000	指定管理料	2,740,000	
	設備管理費	320,000	設備管理費	362,798	委託料	20,000	委託料	1,638,606	
	備品購入費	0	備品購入費	14,830	需用費		需用費	635,044	
	修繕費	20,000	修繕費	0	役務費		役務費	35,800	
	光熱水費	1,110,000	光熱水費	829,361	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	530,000	事業費	501,947	修繕費	79,920	修繕費	192,240	
	事務経費	81,000	事務経費	108,384	工事請負費		工事請負費		
	本社経費	110,000	本社経費	652,720	備品購入費		備品購入費		
	その他		その他		その他		その他		
	計	5,741,000	計	5,720,000	計	4,480,920	計	5,241,690	
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		162	差引	-4,480,920		-4,849,690	
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）								56.8%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				当法人は集合体であり、施設（斎場）に事務機器等の機材がないことから、事務業務は本部、担当事業所で行うことから、本社経費充当費用が増加したものの。					

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)		
	火葬業務主務者2名（2名とも斎場担当事業所職員） ・火葬は年間100件程、霊柩車運行は年間60件程であることから、斎場へは業務日に在中している。 ・受付業務は、早朝、夜間などの電話受付が主であり、斎場担当事業所事務員の受付としている。		
	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		

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. 7

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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"> <li>施設職員は市内(地元優先)採用とする。</li> <li>燃料、消耗品、湯茶等の購入は市内(地元優先)商店を利用する。</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	3	6	合計得点 <b>62</b>	
施設の有効活用	3	6		
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		

評価理由	<p>指定管理者が地元商店主で組織する法人である利点が生かされ、地域への経済的効果と利用者負担の軽減、安心感の醸成などに貢献されている。</p> <p>そもそも、当施設の運営は他事業者との競争が起こりづらい事業であり、平等性や安定経営を考慮すると、地域で施設を運営する形式が理想と思われる。当法人の厩舎齋場運営はこのようなことから、地域に根ざした活動と判断するところである。</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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 老朽施設であることから、衛生管理や美化についての利用者要望が寄せられている。</li> <li>② 災害・事故・故障時の危機管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 市が対応すべきことが主であるが、指定管理者の清掃等施設管理によることが可能なものは、その取り組みを強化した。</li> <li>② 法人全体で、地域課題として取り組むとともに、市内他齋場との連携強化を図っている。</li> </ul>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>老朽施設ではあるが、清掃や周辺整備により、衛生管理や美化に努める。</li> <li>施設の性質上、設置場所が集落から少し離れた場所となっていることから、利用者の往来に支障を来さないよう道路管理等について担当課との協議を行う。</li> </ul>
---------------------	---

## (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

- ・地域に身近な事業者が運営している利点を活かし、利用者との密接な係り、地域との連携を図り、温かくきめ細かなサービス提供に努めた。
- ・今後は、地域以外の利用者からも利用要望がなされるよう、弾力的なサービス提供を検討する。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・市内他斎場との連携を図るとともに、火葬技術の向上に努め、可能な限り無駄のない業務運営を進めた。
- ・利用件数が少ないことから、利用予約の受付や施設案内等については、斎場担当事業所で行うこととし、経費の節減を図った。

## ③ その他

- ・斎場周辺の美化推進（斎場までの花木植栽など）など、地区住民との連携を今後は検討していきたい。
- ・経費節減に貢献する対策について検討を進めたい。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・火葬件数が少ない中で、利用者が真に希望する時間帯での業務実施が可能か検討したい。
- ・老朽設備であることから、事故・故障を未然に防ぐ点検や修繕、部品交換などをいかに効率よく敵的に行うことができるかが課題である。
- ・施設、設備的な問題が発生した場合、緊急的な対応をどの様に進めるか、市と方法や方針をつめておく必要がある。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・冬季の降雪時や雨季の土砂流出時などにも、安心して利用できる施設となるよう、関係機関や地元地区との連携強化を図る。
- ・斎場施設はもとより、周辺の美化推進を図る。

## 【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