

【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 | 2300-01-000961 | | |
| 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（保冷庫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（保冷庫3台）、霊柩車庫、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) | ・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 | 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。 | | | | | 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

| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | | 利用区分等 | 単位 | H25 | H26 | H27 | H28 | 対前年比 | 評価 |
|--|-------|--|----|-------|--------------------|-------|-------|---------|----|
| | | 火葬執行 | 件 | 3,780 | 3,951 | 3,967 | 4,259 | 107% | 4 |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| (特記事項) 大峰斎場はH26年10月、松代斎場はH27年9月にそれぞれ供用開始。 | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| 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 ・利用者アンケート 回答数 515件（松代：328件 大峰：187件） | |
| | (3) 調査、会議等の結果 ・アンケート回収結果（単位 件） (1) 斎場利用全体 ①満足 84 ②やや満足 35 ③やや不満 6 ④不満 4 (2) 職員の接遇 ①満足 93 ②やや満足 25 ③やや不満 5 ④不満 6 (3) 安全対策 ①満足 106 ②やや満足 18 ③やや不満 1 ④不満 3 (4) 清潔感 ①満足 107 ②やや満足 13 ③やや不満 4 ④不満 5 | |
| 利用者評価 | (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。 ・職員の来場者に対する接遇態度が良いとの評価を得ている。 | 4 |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 ①職員が事務的である。 ②トイレが汚い。 | |
| | <<対応措置>> ①社員への教育、指導を徹底します。 ②トイレの清掃については、1日3回実施し、美観・衛生面を保持します。 | |

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（平成28年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|---|-----------------|-------------|--------|-------------|----------|------------|---------------|------------|-------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成28年度決算 | | 平成27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 | 62,770,000 | 利用料金 | 68,033,500 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 | 65,775,000 | 指定管理料 | 65,775,000 | | 雑（納付金） | | 雑（納付金） | |
| 支出 | 委託料 | | 委託料 | | 歳出 | 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 | 5,596,000 | 販売収入等 | 2,197,038 | | その他 | | その他 | |
| | その他収入 | 3,800,000 | その他収入 | 5,247,239 | | | | | |
| | 計 | 137,941,000 | 計 | 141,252,777 | | 計 | 0 | 計 | 0 |
| 収入 | 人件費 | 63,319,000 | 人件費 | 63,318,857 | 歳入 | 指定管理料 | 65,775,000 | 指定管理料 | 64,395,000 |
| | 設備管理費 | 25,894,000 | 設備管理費 | 24,202,435 | | 委託料 | 145,800 | 委託料 | |
| 支出 | 備品購入費 | | 備品購入費 | | 歳出 | 需用費 | | 需用費 | |
| | 修繕費 | | 修繕費 | | | 役務費 | | 役務費 | |
| | 光熱水費 | 35,889,000 | 光熱水費 | 33,257,789 | | 使用料・賃借料 | 449,400 | 使用料・賃借料 | 449,400 |
| | 事業費 | | 事業費 | | | 修繕費 | | 修繕費 | 696,600 |
| | 事務経費 | 6,005,000 | 事務経費 | 8,119,525 | | 工事請負費 | | 工事請負費 | |
| | 本社経費 | 3,014,000 | 本社経費 | 3,014,035 | | 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 | 137,941,000 | 計 | 131,912,641 | | 計 | 66,370,200 | 計 | 65,541,000 |
| 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 | | 9,340,136 | 差引 | | -66,370,200 | | -65,541,000 |
| 人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | | 48.0% |
| 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) | | |
| | 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行われたか | | |
| 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 | | |

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. 4

| 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | 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 | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | 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 |
|--|----|
| <p>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。</p> | 4 |
| <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・地元職員を継続し雇用する。 ・外部委託業者、物品購入は、市内業者を優先する。 ・地域自治会の活動に積極的に参加する。 ・地域自治会からの植樹（桜の木）を施設敷地内で行った。 | |

【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 5</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 | 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充分理解できているとともに、地域に即した運営に努め、利用者から要望、苦情にも速やかに対応し、概ね良好との評価を得ている。そのため、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。
- ・施設の有効利用については、火葬業という当該施設の性質からなかなか難しいところであるが、「ゆとりと落ち着いた空間、自然に包まれたやさしい空間」を基調とした施設で、遺族が少しでも和めるように、施設利用に努めている。
- ・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） | 内容 |
|--------------------|---|
| | <p>・平成28年度は大峰、松代斎場共に最終的な外構工事が完了し、本格的な管理運営が始まった年である。初年度としては、施設運営、職員の待遇等利用者の評価は概ね良好であったことを踏まえ、利用者、葬祭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。</p> |

| 指定管理者自己評価 | C |
|---|---|
| <p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none">・葬祭業者との意見交換会を開催し、利用者としての要望などを共有し、サービス向上に取り組みました。・施設の美化に努め、厳粛な場に相応しい環境づくりに努めました。・友引の休館日を活用し、定期清掃の実施など効率的かつ計画的な施設維持を図りました。・アンケートの結果に基づき、業務マニュアルを更新し、利用者満足度の向上を図りました。・アンケートの回収率は、前年度に比べ増加しました。また、満足度は全体で91.8%と高い評価をいただきました。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>県内には全体で7箇所の斎場で火葬業務及び指定管理を受託しております。そのため、月に1回のペースで県別ミーティングを開催しています。このミーティングを通じ、他事業所とのトラブル事例や、作業方法などの情報を共有することで、業務全体の効率化を図りました。また、他事業所との交流を図ることで、不測の人員不足など緊急時の応援派遣対応を強化しました。</p> <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none">・斎場職員は、長野市在住の市民を中心として正社員雇用をいたしておりますが、本年度も継続雇用を行っています。・オープン当時に比べても経験を積んだ職員が増え、より円滑な運営ができていていると感じています。・消耗品などの購入についても、原則市内の業者を優先して選定しています。・外部委託業者については、オープン当時から業者に引き続き委託することで、より強固な信頼関係を築けていると思います。 <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none">・施設の特長上、収入が予想できない部分が最大の課題であると感じています。・火葬件数に大きく影響を受ける部分と、葬祭用具の販売など不確定な要素を含んだ部分が多くあります。・事業所税の課税に関しては、指定管理料と利用料の比率で可否が分かれるため、計画に計上するか否かの判断が難しい項目であります。・過去の実績を踏まえ、正確な収支計画を立案していきたいと思ひます。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>本年度が初めて2斎場とも1年間を通じて開場した年度となりましたので、全体のボリュームを把握できた年でもありました。本年度の実績を踏まえて、次年度からは収支計画の精度を上げた計画を立案していきたいと思ひます。</p> <p>また、斎場の接遇に関しては、職員研修を継続して実施することで、マンネリ化や簡素化を防止し、サービス向上に引き続き努めてまいります。</p> | |

【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