

【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	085500	市民窓口課	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	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制
施設概要	犀峽斎場:火葬炉1基、告別・収骨ホール、待合室、霊柩車1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	地域住民に、火葬、霊柩車事業の提供をし、地域福祉の一層の増進を図る。								
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、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	特定非営利活動法人ふるさと			指定回数	2 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4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. 3

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	火葬執行	件	76	101	96	102	106%	
	霊柩車運行	件	77	100	94	99	105%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 令和元年度火葬件数内訳 市民 102人 市民以外 0人								
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霊柩車の運行業務 ⑤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)		職員の接遇向上のための研修を行っている。						

3

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	
(2) 調査、会議等の内容 利用者アンケート 2件 聞き取り 25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 9件 やや満足 14件 やや不満 3件 不満 1件 (満足率88.9%) ・職員の接遇についてはどうだったか? 満足 14件 やや満足 12件 やや不満 0件 不満 1件 (満足率96.2%) ・安全対策は万全だったか? 満足 7件 やや満足 17件 やや不満 3件 不満 0件 (満足率88.9%) ・施設は清潔に保たれていたか? 満足 3件 やや満足 18件 やや不満 6件 不満 0件 (満足率77.8%)			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・今回初めて利用したが、ドライバーの方の対応がすばらしかった。 ・親族共々、安心して故人を見送ることができました。ありがとうございました。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①最後の別れなのに、いきなり火葬して本当の別れができなかった。 ②職員の髪型について、本人は今時の髪型だと思っているがついてゆけない。 ③山側の草むらの中がゴミだらけであった。		
	<<対応措置>> ①当斎場では利用者に添った接遇、利用者に不便をかけない火葬を実施している。指摘されたことは真摯に受け止め改善していく。 ②指摘された職員の髪型を見た限り、短い髪型(刈上げ)であって不適切な髪型ではなかった。人それぞれとらえ方があり、心をこめた対応をすることにより、心情は変わると思われるので接遇に心がけたい。 ③職員が駐在していない施設のため、見回りを多くし、周辺の美化に努めたい。		

3

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	1,504,000	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	4,371,000	指定管理料	4,371,000		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			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入			その他		その他	
	計	5,731,000	計	5,875,000		計	0	計	0
支出	人件費	3,360,000	人件費	3,366,360	歳出	指定管理料	4,371,000	指定管理料	4,906,000
	設備管理費	530,000	設備管理費	597,579		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	30,000	修繕費			役務費		役務費	
	光熱水費	1,150,000	光熱水費	1,093,027		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	10,000	事業費	85,970		修繕費	318,010	修繕費	659,901
	事務経費	110,000	事務経費	130,401		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	161,000	本社経費	161,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	380,000	その他	457,521		その他		その他	
	計	5,731,000	計	5,891,858		計	4,689,010	計	5,565,901
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		-16,858	差引		-4,689,010		-5,565,901
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									57.1%
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"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 火葬業務従事者3名 (従事者は指定管理者の「特定非営利活動法人 ふるさと」に属する会社の社員)		
	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		

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		
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	
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
・指定管理者は、地域発展の為に事業を起こし、冠婚葬祭事業を行うことにより、地域住民の暮らしに寄与している。 ・消耗品、燃料は地元の店から購入し、地域活性化に努めている。		

【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	<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	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	
<b>合計得点</b>			

評価理由	「指定管理者の健全性」「地域連携」評価4 当該法人は、地域の行事の支援をしたいという理念で、町の商店主等が、冠婚葬祭業務等を運営することにより、地域の繋がりを強化しようと努力している。規模は小さいが、商店経営力を活かした活動を行っている。冠婚葬祭を行うことで、地元住民の信頼を得るように努め、「葬儀、火葬は地元で」と意識を高めている。消耗品や燃料等を地元商店から購入することで、地域活性化、地域連携を築いている。		
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)
	築30年以上の施設のため、必要な修繕を効率的に実施し、定期的な清掃業務を行うこと。	火葬炉等の部品修繕や、物品修繕を必要に応じて実施した。また、斎場施設の利用がない日に場内清掃、草刈り等を実施して、利用者に気持ちよく使用してもらうよう努めた。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・施設は土砂災害警戒区域(レッドゾーン)に位置するため建て替え、大規模な改修はできない。そのため、常に施設の状況を把握し、細かい修繕があれば早急に市へ報告し、地元の住民が長く利用できる斎場となるよう管理運営に努めてもらいたい。 ・本年度より、利用者アンケートを始めたが、場所的な事情(書くスペースが狭い。他人に見られる)、時間がない等で回収率は悪かった。アンケートは、火葬場利用者の真の声を聴くための方法であるため、火葬場内に書くスペースを確保するとともに、積極的にアンケートの記入を周知し、接遇等の研修に役立ててもらいたい。		

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

- ・設備有効活用では、友引等を利用して、施設設備の保守、メンテナンスを計画的に実施しました。
- ・受動喫煙防止のため、灰皿等を撤去して施設内外を全面禁煙として、健康増進法への対応を行いました。
- ・管理者ふるさとと、火葬担当アクアテックで定期的に意見交換会を実施して、利用者の要望を共有し、事務レベルの向上を図りました。
- ・新型コロナ対策として、消毒液を用意し、告知用の掲示物を館内に貼り、告知に努めました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・火葬担当アクアテックと細かい打ち合わせをすることにより、出棺から火葬終了まで無駄を省いたスムーズな運営を行い、利用者に多くの待ち時間を作らないようにしました。
- ・高齢者、障害者の便宜を図るため、管理者ふるさとで車椅子を用意しています。

③ その他

- ・古い施設のため、館内内部にだいが傷みが出てきました。市と協議しながら管理をしていきたいと考えています。
- ・高齢者、障害者から、トイレのウォッシュレット化の要望があるため、今後の検討材料とします。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、NPO法人ふるさと全体で研修を行い、感染予防対策を行いました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・火葬炉、霊柩車共に使用期間が長くなり、各部に不備等が出てきました。利用者に不便をかけないよう、管理に努めていきます。
- ・当斎場は土砂災害の影響を受けやすい場所にあります。利用者の安全を守ることは当然ですが、最近の自然災害は激しいものが多いため、当斎場は避難訓練が必要でない施設ですが、避難訓練を実施し、市と協議しながら安全対策に努めていきます。

(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

C

① 評価理由

- ・各種点検を計画的に実施し、設備維持管理を心がけたため、火葬業務は問題なく実施できました。
- ・利用者アンケートでは満足度が87%あり、おおむね良い評価をいただきましたが、接遇等利用者から指摘されることも数件あり、改善に努めました。
- ・地元の住民に多く利用していただいている施設であるため、施設の清掃、消耗品、燃料等は地元から採用、購入し、地域の発展に努めました。

② 次年度以降の取組み

- ・古い施設であるため、修繕が必要な箇所については、市と協議し、地域住民が長く使えるよう、計画を立てて行います。
- ・接遇面の改善、利用者安全確保等災害対応の向上にむけて職員個人のレベルアップを図ります。
- ・新型コロナ感染症に対応する研修と情報収集を行い、安全性を最優先した運営方法を実施します。