

【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、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)	基本協定書内の修繕等について、市との協議が実施されていないケースが拝見された。また予算項目にない支出もあり、管理運営状況も踏まえて基本協定等の再確認が必要のため。				3

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	101	96	102	77	75%	
	霊柩車運行	件	100	94	99	75	76%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 令和2年度火葬件数内訳 市民 75人 市民以外 2人 霊柩車件数内訳 市民(市内・市外) 74人 市民以外(市内・市外) 1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"> ・職員の接遇向上のための研修を行っている。 ・感染症拡大防止対策として消毒用品の設置。 						

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 7件	
利用者評価	(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 5件、やや満足 0件、やや不満 2件、不満 0件 (満足率 71%) ・職員の接遇についてはどうだったか? 満足 6件、やや満足 1件、やや不満 0件、不満 0件 (満足率 100%) ・安全対策は万全だったか? 満足 6件、やや満足 1件、やや不満 0件、不満 0件 (満足率 100%) ・施設は清潔に保たれていたか? 満足 4件、やや満足 2件、やや不満 0件、不満 1件 (満足率 85%)	
	(1) 良好とする評価		
利用者からの要望・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	①網戸の設置希望 ②待合室の座布団に不満 ③自動販売機の設置 ④告別・収骨ホールの暖房設備希望	
	「対応措置」	①新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で換気が必要なことから、市へ協議し予算確保に努めた。 ②設置当初から更新していない状況であったため、20枚新調した。 ③年間利用件数も少ないことから、設置は断念した。 ④新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で換気が必要なことから、暖房器具を設置した。	

3

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	1,500,000	利用料金	1,202,000	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	4,890,000	指定管理料	4,890,000		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		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	6,390,000	計	6,092,000	計	0	計	0	
自主事業	人件費	3,575,000	人件費	3,094,000	自主事業	指定管理料	4,890,000	指定管理料	4,371,000
	設備管理費	712,500	設備管理費	855,606		委託料		委託料	
損益	備品購入費		備品購入費		需用費		需用費		
	修繕費	70,000	修繕費	28,800	役務費		役務費		
	光熱水費	1,040,000	光熱水費	805,479	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	225,000	事業費	277,563	修繕費		修繕費	318,010	
	事務経費	95,000	事務経費	273,775	工事請負費	187,000	工事請負費		
	本社経費	140,000	本社経費	140,000	備品購入費		備品購入費		
	その他	532,500	その他	603,189	その他		その他		
	計	6,390,000	計	6,078,412	計	5,077,000	計	4,689,010	
	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		13,588	差引	-5,077,000		-4,689,010	
	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)							50.9%	
	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 4名(斎場管理責任者1名 委任業務火葬担当3名、そのうち市内雇用4名) (委任業務火葬担当者は、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が兼務)		
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	

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. 3

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	☑	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
<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>	3
<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>	
<p>・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。</p>	

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性 3 4 2 1 0</p> <p>地域の連携 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制</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	3	6	
合計得点			

評価理由	<p>・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努め、「火葬、葬儀は地元で」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。</p> <p>・なお、基本協定書内の修繕等について、市との協議が実施されていないケースが拝見された。また予算項目にない支出も散見されたため、「指定管理者の健全性」を昨年度の「4」から「3」とした。</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)
	<p>・施設が老朽化している為、常に状況把握し、細かい修繕があれば早急に市へ報告及び協議をし適切な維持管理に努めること。 ・地元の住民が長く利用できる斎場となるよう管理運営を行うこと。 ・アンケートは、火葬場利用者の真の声を聴く手法の為、火葬場内にスペースを確保するとともに積極的に記入周知すること。</p>	<p>・施設(待合室)の結露による内壁損傷のため修繕を実施した。</p>	<p>・修繕等については、事後報告となっているので基本協定書の責任分担表に基づき協議の実施。 ・利用者アンケートの回答件数の増加を図ること。</p>

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・施設及び設備の維持管理に関する業務において、備品の整備、小規模な修繕等を行う時は、事前に市と協議し承認を得てから実施すること。また施設の外観を保持するため、施設全体(外観・排水路等)の清掃、構内樹木の剪定・除草などを行い、多くの地元住民が快適に利用できる斎場となるよう管理運営に努めること。 ・アンケートを実施については、火葬場利用者の声を聴くための手法であるため、より多くのアンケート記入を周知すること。</p>
---------------------	---

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。
- ・新型コロナ感染症等では、利用者の検温・手指消毒、使用後の消毒清掃を実施しました。また感染対策として、斎場入口のドアの開閉を定期的に行い喚起を徹底しました。
- ・管理者と火葬担当(アクアテック職員)で定期的に意見交換を実施して、利用者の要望を共有して、業務・待遇レベル向上を図りました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・霊柩車運行、火葬業務に際して、管理者・火葬担当及び他業者とも細かい打合せをして、火葬終了までスムーズな運営を行い、利用者にも多くの待ち時間を作らないように取り組みました。
- ・高齢者、障がい者の便宜を図る為に、要望が出た場合は法人所有の車椅子を用意しています。

③ その他

老朽化の目立つ施設ですので、不良箇所は早めに見つけて、市と相談しながら、迅速に対応していきたい。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

(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、維持管理を心がけたため、火葬業務については問題なく実施できました。
- ・昨年度に接遇等利用者から指摘があり講習会等を実施したため、利用者より良い評価を頂いております。
- ・利用者アンケートでは満足度が71%と昨年度より下がっている。施設全体の清掃等を行い、改善に努めました。

② 次年度以降の取組み

- ・職員の接遇等についての向上は見られますが、より細かな心遣い等目指すため、講習会などを実施します。
- ・築30年を超える施設であるため、修繕が必要な箇所については、事前に市と協議し、地域住民が長く使えるように計画を立てて行います。