

平成26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	06002	五輪・宮本工業所・グリーン美装グループ					
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	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（兼廊下）、霊安室 ※当初、松代新斎場は平成27年3月から供用を開始し、運営を指定管理者が行う予定であったが、工事延期のため、平成27年4月から旧斎場を標記指定管理者が運営している。（旧松代斎場の施設概要：火葬炉2基。平成27年8月まで旧斎場を運営予定）						
施設設置目的	墓地、埋葬等に関する法律に規定する火葬場						
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを継続的かつ安定的に利用者提供するとともに、葬送の場として常に清潔で静ひつな空間を利用者に提供する施設となることを目指します。						
主な実施事業	① 火葬等に関する業務、② 焼骨の引取りに関する業務、③ 施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 葬祭用品の販売に関する業務、⑤ 霊柩自動車の運行業務、⑥ 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	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 4
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	大峰新斎場は新規施設であることから、光熱水費を始め、火葬業務等の実績数値（比較数値）がない状況での指定管理移行であったが、他施設での実績等を参考に、可能な範囲で能率的な運営にあたられた。		

2 施設の有効活用

No. 6

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
		火葬件数		3,743	3,893	3,780	3,951	105%	3
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 指定管理者対応分 大峰新斎場火葬件数(10月~3月) 995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	① 火葬等に関する業務 ② 焼骨の引取りに関する業務 ③ 施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ その他斎場の管理上、市長が必要と認める業務 ⑤ 霊柩自動車の運行業務 ⑥ 葬祭用品の販売業務			⑤ 霊柩自動車の運行業務、⑥ 葬祭用品の販売業務は平成27年度より実施。				
	自主事業	納棺等補助者派遣業務							
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。							

3 利用者評価

No. 6

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 新斎場供用開始の際には、葬祭事業者説明会及び意見交換会を実施。 大峰新斎場利用説明会 H26年10月21日開催 葬祭事業者サービス担当者向け説明会 H26年11月26日実施 施設内にアンケート箱を設置して意見を徴集している。(大峰斎場にて) 回答数26		
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 大峰斎場利用者アンケートの結果 今回の利用について全体としていかがでしたか 満足 14 やや満足 8 やや不満 1 不満 1 職員の接遇はいかがでしたか? 満足 13 やや満足 7 やや不満 3 不満 1 安全対策は万全でしたか? 満足 21 やや満足 2 やや不満 0 不満 1 施設は清潔に保たれていましたか? 満足 22 やや満足 1 やや不満 0 不満 1		4
	(1) 良好とする評価 ・職員の接遇、身だしなみには好感が持てる。 ・施設が常に清潔で、明るく保たれていることに評価する。		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①外構工事未完成のため霊柩車の駐車スペースがわかりにくい。②到着してから準備が整うまで外で待たされた。③職員の顔がこわい。④子供が遊べるスペースが欲しい。⑤携帯がつかまらない。⑥火葬中に焼香できない。⑦喫煙室に椅子を設置して欲しい⑧写真撮影を断られた。 <<対応措置>> ①駐車場の誘導を実施。②・③指定管理者で社内ミーティングを行い案内誘導の効率化、研修により職員の習熟度を上げ余裕を持って業務に当たれるよう努めた。④待合ロビーにて絵本などの配置を検討中。⑤携帯事業者に連絡し、敷地内にレビューターを設置。⑥使用方法が旧斎場とは違うので、ご理解いただけるよう説明している。⑦需要について追加調査する。⑧全面撮影禁止ではなく、他の利用者の迷惑にならない事、個人情報保護に配慮することを念頭に、撮影可能な場所と不可の場所を設定した。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25年度決算（直営）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	16,935,000	利用料金	17,277,000	歳入	使用料		使用料	47,804,350
	指定管理料	13,368,000	指定管理料	13,368,000		雑（納付金）	13,650	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	87,600
	販売収入等	17,000	販売収入等	48,229		その他		その他	
	その他収入		その他収入	9,500					
	計	30,320,000	計	30,702,729		計	13,650	計	47,891,950
自主事業	人件費	14,813,000	人件費	14,813,000	自主事業	指定管理料	13,368,000	指定管理料	
	設備管理費		設備管理費			委託料		委託料	44,700,694
損益	備品購入費		備品購入費		需用費		需用費	29,652,794	
	修繕費		修繕費		役務費		役務費	183,739	
	光熱水費		光熱水費		使用料・賃借料	449,400	使用料・賃借料	449,400	
	事業費	12,938,000	事業費	17,585,695	修繕費		修繕費	1,937,912	
	事務経費	1,031,000	事務経費	1,100,664	工事請負費		工事請負費	11,970,000	
	本社経費	1,538,000	本社経費	671,000	備品購入費		備品購入費		
	その他		その他		その他		その他	13,800	
	計	30,320,000	計	34,170,359		計	13,817,400	計	88,908,339
	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		-3,467,630	差引			-41,016,389	
	人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								43.4%
	本社経費が、計画額と実績額で異なる理由			事業費の内、水道光熱費、燃料費が計画試算のため。					

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) 新大峰斎場 6名 (市内雇用職員 5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"/>	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		

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. 6

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<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。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
地元職員を正社員で雇用する。 外部委託、物品購入は市内業者優先する。			市内葬祭事業者との意見交換会を実施。

【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	合計得点 70	
施設の有効活用	3	6		
利用者評価	4	8		
事業収支	3	12		
管理運営全般	3	12		
危機管理体制	4	16		
地域連携	4	8		

評価理由

- ・利用者からの評価は概ね良好であり、苦情や要望にも速やかに対応している。
- ・指定管理者は全国規模の会社であり、緊急時の対応や協力体制がある程度整っている。
- ・葬祭業者へ事前説明を実施したり、休業や道路情報などはFaxにて葬祭会社へ連絡を行っている。また、職員も地元から採用し、正規雇用にしている。

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)

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)

大峰新斎場については、凡そ光熱水費の状況をつかめたことから、これらのデータを元に次年度においては経費の節減等、効率的な施設運営に取り組んでいただく。
松代新斎場は工事延長により、オープンが平成27年9月(予定)である。これまでの大峰新斎場での取組みを松代新斎場で活かして、効率的に施設運営を行っていただく。

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

- ・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りました。
- ・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などを通して、利用者の意見・要望を積極的に取り入れました。
- ・施設の美化に努め、清潔な環境を維持しました。
- ・設備の日常、定期点検など設備管理を行い、業務に遅れが生じないようにしました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・職員への研修を行い、業務への習熟度を高めました。
- ・他斎場との相互研修を実施し、人員の不足、緊急時に対応できる体制作りを進めました。
- ・斎場予約システム、案内表示システムの機能を十分に活かし、利用者からの問い合わせや、施設内での案内を的確に行えるよう努めました。
- ・冬季は市内事業者へ委託して除雪を行い、安全に来場できるようにしました。

③ その他

- ・斎場職員は市内を中心に新規採用し、全員を正社員雇用しました。
- ・物品購入、外部委託先は市内業者を中心にを行いました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・平成27年度は新松代斎場の供用開始もあり、更に新規雇用の職員が増えますので、研修計画に従い適切な業務研修を実施します。
- ・今後、運用面、使い勝手などに対して利用者からご意見、ご要望が出てくると思われるので、可能な限り対応致します。
- ・電気料が予算額を超えてしまいましたので、太陽光発電の有効利用と節電対策を行います。

(3) 次年度以降の取組み

- ・地域習慣に合わせ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を行います。
- ・引き続き、業務研修を行い職員のレベルアップに努めます。
- ・適正な維持管理を行い、施設を万全な状態に保つよう努めます。
- ・節電、節水に心掛け、光熱水費の縮減を目指します。

【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