

【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				
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(保冷库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(保冷库3台)、霊柩車庫、霊柩車1台、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第2条第7号に規定する火葬場)										
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、バリアフリーにより高齢者、障害が快適に利用でき、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葬祭用品の販売業務 ⑥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	五輪・宮本工業所・グリーン美装グループ			当該指定管理者の 指定回数	2 回	
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日	5年	当該指定管理者の 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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	火葬執行	件	4,204	4,243	4,254	4,293	101%	
	霊柩車運行	件	149	143	149	115	77%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 令和3年度 大峰斎場火葬件数 2,010件 松代斎場火葬件数 2,283件 大峰霊柩車使用件数 12件 松代霊柩車使用件数 103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葬祭用品の販売業務 ⑥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"> ・友引を交互に休場日として設定継続し、設備メンテナンスなどを計画的に実施。 ・感染症対策として消毒用品の設置や換気を行うのと同時に、プライバシーを守るため衝立を設置し、安全に利用いただける環境づくりを実施。 							

4

3 利用者評価

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 (2) 調査、会議等の内容 利用者アンケート回答数 松代斎場(アンケート24件、ハガキ315件) 大峰斎場(アンケート26件、ハガキ223件)	
利用者からの評価・苦情等	(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) ・利用について全体としてどうだったか? 満足 511件、やや満足 55件、やや不満 15件、不満 7件(満足率 96.3%) ・職員の接遇はどうだったか? 満足 532件、やや満足 41件、やや不満 9件、不満 6件(満足率 97.4%) ・安全対策は万全だったか? 満足 547件、やや満足 29件、やや不満 3件、不満 6件(満足率 98.0%) ・施設は清潔に保たれていたか? 満足 566件、やや満足 19件、やや不満 1件、不満 1件(満足率 99.5%)		
	(1) 良好とする評価 明るく清潔感があってよかった。 丁寧に説明や進行等していただきありがとうございました。 幼児が一緒でしたが、危険が無いよう配慮していただきありがとうございました。	4	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①収骨の際、担当者によってかなりの差がある。言葉遣い、態度、最後のお別れなので丁寧に配慮してほしい。 ②待合室の消毒について、使用後に台ふきを渡されたが、使用前にも使うことができればいい。 ③収骨の後、お骨を取る箸は、1回ずつ新しいものがいいと思う。		
	<<対応措置>> ①研修を実施し、全ての職員が統一した対応ができるよう改善に努めてまいります。 ②待合室への入室時にも使用していただけるよう計画します。 ③ゴミ廃棄量削減のため、アルコール消毒したうえで再使用させていただいております。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	70,595,000	利用料金	68,949,000	歳入	使用料	946,000	使用料	47,876
	指定管理料	53,381,000	指定管理料	53,381,000		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	1,936,000	販売収入等	1,833,950		貸付料	貸付料		
	その他収入	10,233,200	その他収入	11,223,658		その他	27,348	その他	47,876
	計	136,145,200	計	135,387,608		計	973,348	計	47,876
支出	人件費	61,583,000	人件費	61,583,000	歳出	指定管理料	53,381,000	指定管理料	49,375,000
	設備管理費	20,746,200	設備管理費	21,660,987		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	550,000	修繕費	521,892	役務費		役務費		
	光熱水費	38,729,400	光熱水費	44,757,005	使用料・賃借料	288,600	使用料・賃借料	288,600	
	事業費	1,794,100	事業費	1,854,799	修繕費	19,195,000	修繕費	17,985,000	
	事務経費	6,438,200	事務経費	6,351,974	工事請負費		工事請負費	5,346,000	
	本社経費	2,700,000	本社経費	2,700,000	備品購入費		備品購入費		
	その他	3,604,300	その他	3,600,460	その他		その他		
	計	136,145,200	計	143,030,117		計	72,864,600	計	72,994,600
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		-7,642,509	差引		-71,891,252		-72,946,724
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									43.1%
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"/>	4
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	・大峰斎場:7名(責任者1名 副責任者1名 業務職員5名 そのうち市内雇用7名)		
	・松代斎場:7名(責任者1名 副責任者1名 業務職員5名 そのうち市内雇用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		
	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"/>	4
	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"/>	4
	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行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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"/>	4
	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. 2

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"/>	
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	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	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
	<ul style="list-style-type: none"> ・地元職員を継続して雇用する。 ・外部委託業者は、市内業者を優先して選定する。 ・斎場周辺道路清掃など、地域社会への活動の参加・協賛を行い、周辺の環境活動への取組を実施する。 		

【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	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	4	16	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由

・全国で約200箇所の斎場を管理運営を受託している能力を活かし、利用者からの要望、苦情に速やかに対処し、利用者アンケートでも満足率は、96%を超え、高い評価であることから「利用者評価」を「4」とした。

・「事業収支」は、火葬機械で使用する灯油・電気の高騰が影響してマイナス収支となった。しかしこれは外的要因であり、指定管理者は健全運営に努めていることから「4」とした。

・管理運営は、専門性を備えた職員を配置し、経理に関しては、月1回の内部監査を行っている。セルフモニタリングの「個人評価表」を継続実施し、職員の勤務態度等のチェックを自主的に行い、また県内7カ所の他斎場責任者を集めた月1回県別ミーティングを実施し、トラブル事例の共有や各種研修を実施していることから「4」とした。

・危機管理体制においては、新型コロナウイルス感染症等で多数の職員が出勤できない事態を想定した人員派遣計画を全国規模で策定するなど、安心・安全な斎場運営に努めていることから「4」とした。

・職員は全員正社員であり、14名中12名が長野市住民である。委託事業は市内業者と契約し、消耗品、燃料費等も地元及び障がい者就労施設から積極的に購入していることから「4」とした。

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)

・利用者アンケートは満足度が高い状況である。引き続き利用者サービスの向上に励み、安心、安全ゆとりと落ち着きのある施設であるよう取り組むこと。

・新型コロナウイルス感染症により、多数の職員が出勤できない事態を想定した人員派遣計画について、本年度得た知識や経験を来年度の計画に繋げること。

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

- ・新型コロナウイルス感染症拡大予防対策として、告知用の掲示物の作成、検温器、手指消毒装置を館内に配置しました。
- ・施設の美化に注力して取り組みました。利用者の気分を害することなく、気持ちよく利用いただけるよう今後も継続して努めていきます。
- ・家族葬、少人数葬が増加し、葬祭事業者の担当者が遺族に同行しないケースが増えてきました。利用者がスムーズに利用できるよう案内を行いました。
- ・植栽の管理について、除草及び枯れ防止に努めました。
- ・施設、設備を計画に基づき適正に管理しました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・2斎場の職員が相互に業務応援を行えるよう職員研修を継続して実施しました。
- ・新型コロナウイルス感染者の火葬として、時間外の火葬を行う際の人員配置を策定し、職員の特別休暇制度を整えました。
- ・市役所様からのコロナ対策方針を全職員が共有するよう徹底しました。
- ・近隣斎場との連携を取るために、毎月、責任者のミーティングを行い、情報共有と相互研修を行いました。

③ その他

- ・専門的知識を有する外部委託業者は、継続して地元企業に委託し、強固な連携体制で運営管理を行うことが出来ました。
- ・新型コロナウイルス感染症感染防止対応として、利用者の利用制限、注意事項の検討、及び必要物資の手配を行いました。
- ・コロナワクチンの接種・副反応に対応するため、職員の休暇スケジュールを調整し支障なく運営を行いました。
- ・アンケートをハガキ形式に変更したことにより、回収数が増加しました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・社会情勢により、光熱水費が高騰しており、予算内での運営ができませんでした。値動きが激しく予想が困難ですが社会情勢を注視し安定運営を目指したいと考えます。
- ・コロナワクチンの接種が、今後も定期的に継続される場合、副反応等で休暇を要する職員が増えるため、人員の確保、接種スケジュールの調整を行います。
- ・コロナ禍の人流抑制の観点から、他斎場との研修が範囲の縮小や書面での実施に変更しなければなりません。今後の感染状況を勘案し、人材交流を進めていきたいと考えます。

(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

A

① 評価理由

- ・利用者アンケートにより、利用者から概ね良い評価を頂きました。
- ・各種点検等を確実にし設備維持管理をおこないました。
- ・職員の欠員時に職員の応援派遣を行い、問題なく業務を行えました。
- ・新型コロナウイルス感染者の火葬として、時間外での火葬実施、予防対策の徹底を行いました。

② 次年度以降の取組み

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を市役所様の方針に従い継続実施します。
- ・職員の研修を継続して行います。接遇面の改善、レベル向上に注力して実施します。
- ・所内の美化と適切な維持管理を行います。修繕が必要な個所については中長期的な計画を立てて実行します。
- ・利用者の安全確保のため、危険個所の抽出と対応を進めます。
- ・平等利用を推進し、全ての方が快適に利用できるよう接遇内容の精査、備品の整備、職員教育を行います。