

【施設状況】

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---|--------|-------|---|---------|----|------|---------------|----|---------|--|
| グループ名称 | 犀峡斎場 | | | | | | | | | | |
| 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 | 犀峡斎場 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 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 | 犀峡斎場：火葬炉1戸、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 | | | | 当該指定管理者の 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 | 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) | | | | | |

| 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 | 96 | 102 | 77 | 75 | 97% | |
| | 霊柩車運行 | 件 | 94 | 99 | 75 | 75 | 100% | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | #DIV/0! | |
| (特記事項) 令和3年度火葬件数内訳:市民74人 市民以外1人 霊柩車運行件数内訳:市民74人 市民以外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) | ・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を設置している。 | | | | | | | |

3

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 | |
| 利用者からの評価・苦情等 | (2) 調査、会議等の内容 | 利用者アンケート 9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0件、やや不満0件、不満0件(満足率100%) ・職員の接遇についてはどうだったか? 満足9件、やや満足0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8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7件、やや満足1件、やや不満1件、不満0件(満足率88%) | | |
| | (1) 良好とする評価 | ・親切な対応に感謝します。安心して終われました。 ・静かにお別れすることができ、よかったです。 | | |
| 利用者からの評価・苦情等 | (2) 苦情・改善等の要望事項 | ①トイレにトイレットペーパーの芯が落ちていたり、サンタリーボックスがいっぱいになっていた。毎回違う人々が使用するため、最低限トイレ掃除をしてほしい。 ②トイレの和式と洋式の表示がドアにないのであったらいいと思う。 | | |
| | 「対応措置」 | ①清掃業務を委託しているアクアテックと協議し、利用後の清掃の徹底と管理者も定期的な点検もするように運用を見直した。 ②表示をドアにつけて、わかるように対応した。 | | |

3

| 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 | 1,500,000 | 利用料金 | 1,147,000 | 歳入 | 使用料 | | 使用料 | |
| | 指定管理料 | 4,379,000 | 指定管理料 | 4,379,000 | | 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 | 5,879,000 | 計 | 5,526,000 | 計 | 0 | 計 | 0 | |
| 支出 | 人件費 | | 人件費 | | 歳出 | 指定管理料 | 4,379,000 | 指定管理料 | 4,890,000 |
| | 設備管理費 | 610,000 | 設備管理費 | 608,159 | | 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 | 70,000 | 修繕費 | 5,000 | 役務費 | | 役務費 | | |
| | 光熱水費 | 1,040,000 | 光熱水費 | 999,890 | 使用料・賃借料 | | 使用料・賃借料 | | |
| | 事業費 | 2,746,000 | 事業費 | 2,503,470 | 修繕費 | 1,799,600 | 修繕費 | | |
| | 事務経費 | 85,000 | 事務経費 | 381,742 | 工事請負費 | | 工事請負費 | 187,000 | |
| | 本社経費 | 138,000 | 本社経費 | | 備品購入費 | | 備品購入費 | | |
| | その他 | 1,190,000 | その他 | 1,021,246 | その他 | | その他 | | |
| | 計 | 5,879,000 | 計 | 5,519,507 | 計 | 6,178,600 | 計 | 5,077,000 | |
| 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 | | 6,493 | 差引 | -6,178,600 | | -5,077,000 | |
| 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) | | | | | | | | 0.0% | |
| 本社経費が、計画額と実績額で異なる理由 | | | | 令和4年度からの次期選定では、本社経費を「計上しない」と見直したことから、令和3年度についても同様の運用にしたため。 | | | | | |

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) | | | 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"/> | 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"/> | 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 | <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 | 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。 | | 3 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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。 施設内・外の施設管理としての清掃業務に地元住民を要請して雇用増に努めている。 | | |

【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 | 3 | 6 | <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 | 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、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、「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> |
|------|--|

| 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) |
|------------------|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 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。また施設的美観を保持するため、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。 アンケートの実施については、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。 本年より実施した地元住民に委託した見回り・報告業務をより充実して施設内外の安全管理を強化する。 | <ul style="list-style-type: none"> 施設の外観清掃、樹木の剪定・除草は実施することで景観を保持した。 見回り・報告業務をより充実して施設の安全管理を強化した。 | <ul style="list-style-type: none"> 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、該当事例が発生した場合には協議をすること。 利用者アンケートの回答件数の増加を図り、苦情等には、速やかに対応に努める。 |

| | |
|---------------------|---|
| 次年度の目標・取組み等 (施設所管課) | <ul style="list-style-type: none"> 修繕等については、基本協定書の責任分担表に基づき、該当事例が発生した場合には協議をすること。 利用者アンケートの回答件数の増加を図り、苦情等には、速やかに対応に努めること。 施設内清掃の委託については、利用があればその後実施する若しくは指定管理者で定期的な点検を行い、清潔な環境を保つこと。 |
|---------------------|---|

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

・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。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止として非接触型の体温測定器・消毒器を導入し、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。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・接遇レベル向上を図りました。本年は地元の薬剤師を講師としての講習会を実施しました。

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。
 ・非接触型の体温測定器・消毒器を導入し、斎場への出入りをスムーズにしました。

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。
 ・土砂崩れ警戒地区に立つ施設ですので、施設周辺の、安全管理に注意を払い、緊急時には、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

・常設の職員がいないので、施設内外の管理が不行き届きになる事が、多々有るかもしれませんが、定期的な清掃等を増やして利用者の方々に不便、不満の無い施設運営に努力します。

(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、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。

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、修繕が必要な個所については、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。
 ・本年より実施した地元住民に委託した見回り・報告業務をより充実して施設内外の安全管理を強化します。