

令和2年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

●施設概要

施設名	古河市斎場	施設所管課	環境課		
指定管理者名	一般財団法人古河市地域振興公社	指定期間 (評価実施年)	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日
			(指定期間	5年	のうち 4年目)
施設設置目的	火葬及び葬儀				
主な実施事業	火葬及び葬儀				

●実績報告

開館・開園日数	利用人数 (人)	利用団体数 (団体)	減免数 (件)	指定管理料 (円)	指定管理者の収支状況			備考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
363	11,897	973	49	13,395,000	59,905,906	62,954,933	△3,049,027	

●管理運営状況

項目	評価基準(評価の観点)	評価内容				
		自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント	
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である	A	A	A	<p>条例・仕様書等の規定を遵守し、管理運営を行ってまいりました。財政面でも健全であります。また、基本方針に従い、人の尊厳を大切に、利用者の心情に配慮したきめ細かいサービスの提供に努めました。</p>
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている	A	A	A	<p>①公平性の確保につきましては、法令及び条例を順守し公平で平等に利用者の対応を行いました。また、利用時間・開館日は協定書を遵守するとともに、独自のホームページを引き続き開設し、利用案内などを周知してまいりました。</p>
		・利用時間・開館日は協定書を遵守している				
		・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である ・予約方法・受付方法は的確である				
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている	A	A	A	<p>②苦情・要望の把握と対応につきましては、アンケートを実施し改善を行いました。要望には、迅速に対応し、出来ないものについては、速やかに古河市への引き続き相談を行いました。</p>
		・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている				
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である	A	A	A	<p>③情報管理につきましては、公社のマニュアル、規程に従って、行動するよう徹底してまいりました。</p>
		・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている ・情報公開規程が策定されている				
利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている	A	A	A	<p>④利用者の安全確保につきましては、日常的に点検を行うとともに、非常事態(火災・地震・事故等)を意識した防災訓練を実施しました。</p>	
	・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年1回の避難訓練を実施している					
危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている	A	A	A	<p>⑤危機管理体制に関しては、非常事態の際に利用者・職員が迅速に避難できるように、避難経路の確認や訓練を行うことで、危機管理意識の向上が図られている。</p>	
	・危機管理マニュアルが策定、更新されている ・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている					

3. 管理運営体制	人員体制	管理運営内容と整合した職員体制がとられている 必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている 人件費の設定は適切である	A	①人員体制につきましては、斎場の管理運営に必要な資格(防火管理者)を所持した職員及び専門的な知識をもった職員を軸に人員配置をし、火葬・式場予約件数や式場貸し出しの有無を考慮し管理運営に適した出勤体制を取り業務遂行しました。 ②人材育成につきましては、公社が開催する研修会に参加し、業務に生かしました。 ③施設の維持管理につきましては、日常点検の実施と年間のスケジュールに基づく各種の点検(法定点検を含む)・清掃等を実施しました。 ④業務委託につきましては、専門性の高い業務等は市の承認を受けてから再委託を行うとともに、その業務の成果については、実地による現状把握及び各種報告書等の提出により確認を行いました。また、業者の選定は古河市財務規則を準用し、適切に行いました。 ⑤新型コロナウイルス感染拡大防止のため、館内の除菌作業の徹底のほか、利用者用の手指消毒剤を館内各所に配置しました。	A	①少ない人員の中、職員は適材適所配置されており、式場貸出の有無等を考慮して、その日の人員数を変更する等、柔軟な出勤体制を取っている。 ②人材育成に関しては、施設・火葬・葬儀や接遇に関する研修会への参加により、職員の資質・技術向上が行われている。 ③施設の維持管理に関しては、施設の設備・備品の老朽化が感じられる部分については、その都度市へ報告するなど、徹底した対応が取られている。 ④業務委託に関しては、市の承認に従い、適正に実施されている。再委託業務の成果確認の方法も適切である。火葬業務の再委託については、委託費全体に占める割合は高いため、引き続き検討する余地があると思われる。
		・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している ・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している				
	人材育成	職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている	A		・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている	
	施設の維持管理	施設の機能維持、物品管理の方策は適切である	A		・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している	
業務委託	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である	A		A	・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている ・再委託業務の成果確認を実施している	
	・業務委託の成果確認の方法は適切である					
4. 施設の効果的活用	広報・PR	利用者の増加を図るための広報計画や数値目標が適切である 魅力的なサービスや利便性向上につながる提案がなされている		施設の特性上、広報活動、自主事業は実施していませんが、公式ホームページにより、ご利用方法や料金等をお知らせしています。	A	施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。
		・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している ・利用促進の取り組みの成果を把握している				
	施設の活用	施設の活用拡大のための事業、または自主事業の取組が検討されている。			A	
		・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる				
5. 効率性	経費削減・収支バランス	経費削減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である	A	①古河市斎場に関わる会計は公社他会計と区分して行いました。 ②新型コロナウイルスの影響により、利用料収入、売上収入共当初予算より大幅に減額しています。 ③施設機能の低下が起きない範囲で節電、節水を行い必要性の大きなものから修繕を行いました。火葬炉の軽微な修理などは、委託業者が行い経費削減に努めました。	A	経費削減・収支バランスに関しては、適切に予算が執行されているものの、コロナウイルス感染症の影響により、売り上げ収入が減少している。そのため、より一層の経費削減に努めているが、利用者へのサービスや施設機能等が低下するといった問題もなく円滑に運営されている。
		・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている				

【評価基準】

SS	優良:仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良:仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通:仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分:仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備:仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。	遺族の心情に配慮したサービスの提供や、適切な利用者対応を心がけた施設運営を行い、特に大きなクレームも無くサービスの提供が出来たと考えております。また、施設・設備等の経年劣化により発生した不具合については、通路ドアクローザー、男子トイレ側面照明器具、女子トイレ排水詰り、身障者用トイレ手洗い排水トラップ、小式場間照明器具、1号炉温度センサーなどの修繕を迅速に行いました。安全管理につきましては避難訓練を伴う防災訓練を実施し消火器の使用法や水消火器による消火訓練を行いました。また、普通救命講習を受講し、AEDの取扱いも含め利用者等の緊急時に対応出来るよう備えております。新型コロナウイルス感染症対策については、厚生労働省のガイドラインを参考に施設内の換気とアルコール消毒を行い、各所に消毒用ディスペンサーを設置し感染予防に努めました。また食中毒を予防するための手洗いの励行、抗菌スプレーの使用、清掃の徹底に努めました。設備等の保守点検、経費の効率的な活用についても適切な管理運営が出来たと考えております。新型コロナに関する実績としては、2月22日に新型コロナウイルス感染症死亡者の火葬業務を2件行いました。なお、業務終了後は館内清掃後、アルコールや次亜塩素酸による消毒を行い、感染防止を徹底しました。利用数・収入の実績につきましては、火葬件数は955件で前年度対比49件増、収入は施設利用料収入が19,651,000円で前年度対比890,000円減、売上収入が26,817,868円で前年度対比8,317,590円減となっております。新型コロナによる、通夜式や告別式等の各種制限により、施設の利用件数は前年度と比べ減少し、飲食物や生花などの売上収入につきましては著しい減少となりました。
-------	---	--

所管課	事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。	<p>斎場の運営管理という業務の性質上、利用者に滞りなくサービスを提供することが求められるが、協定及び業務仕様書等に基づき施設の特性を踏まえた管理運営に努めており、要求される水準は概ね満たされている。なお、施設や設備の維持管理に関しては、普段からの点検による迅速な修繕等の対応を行っており、運営面においてもコロナウイルス感染症予防対策を徹底して行うなど、施設が安全かつ円滑に利用できるよう管理運営されていることが認められた。また、事業収支に関しては、コロナ渦の影響による利用率の低下による減収や、火葬業務委託料の高騰により厳しい状況ではあるが、今後においても経営工夫による経費削減等により収支バランスの安定化に努められたい。</p> <p>来年度においては、斎場を稼働させながらの工事(火葬棟改築工事及び火葬炉設置工事)が着工されることから、特に近隣住民に配慮するとともに施工業者及び関係機関と連携を図り、引き続き安全かつ円滑な管理運営を実施されたい。</p>
-----	--	--