

令和3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 5 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	9,902	935	71	13,306,000	54,339,754	64,484,445	-10,144,691	

●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	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、人の尊厳を大切にし、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。	A	施設の設置目的や管理運営の基本方針を理解し、適切な管理運営がなされている。また、条例・仕様書等の規定を遵守した管理運営を行っており、斎場という施設の性質上、利用者の心情に特段の配慮が必要となるため、きめ細やかなサービスを提供している。	
	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 ・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	A	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へ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。	A	法令及び条例に従い、協定書を遵守し、公平性を確保し運営されている。また、独自のホームページにより利用案内などの周知を的確に行っている。	
	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 ・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	A	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。	A	トラブル発生時等は速やかに古河市と連携を図り対応されていた。また、アンケートを実施し、利用者からの苦情・要望を聞き取り運営の改善に努めた。	
	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 ・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	A	③情報管理につきましては、会社のマニュアル、規程に従って、行動するよう徹底してまいりました。	A	情報管理に関しては、マニュアル・規程に従い、個人情報を適切に管理できている。	
	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 ・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	A	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。	A	日常的な点検、防災訓練を行うなど、安全対策を積極的に講じている。また、機器の更新も適宜行っている。	
	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	⑤また、改修工事開始後は、利用エリアの制限や導線の変更などがあったため、利用者へのご案内を含め、安全確保に一層の注意を払いました。	A	⑥危機管理体制につきましては、危機管理マニュアルに基づき、緊急連絡先を掲示し従事職員へ周知しました。また、防災訓練時には事故、災害のケースに応じた避難誘導経路の確認を行いました。さらに、水消火器による消火訓練も行いました	A

		<ul style="list-style-type: none"> ・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 				管理意識の向上が図られている。	
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	B	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。	B	火葬業務を再委託をしていることから、施設全体では人員過多の傾向にあった。しかし、予約状況等に応じて人員数を変更する等、柔軟な出勤体制を取っていた。	
		<ul style="list-style-type: none"> ・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 					独自に開催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。
	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			A	
	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			A	施設の設備・備品の故障等については、その都度古河市へ報告するなど、徹底した対応が取られている。
	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	市の承認に従い適正に実施されており、再委託業務の成果確認の方法も適切である。ただし、火葬業務の再委託については、委託費全体に占める割合が高いため、検討する余地があると思われる。	
		<ul style="list-style-type: none"> ・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 					
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。		施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。	
		<ul style="list-style-type: none"> ・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	施設の利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。					
		<ul style="list-style-type: none"> ・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	経費節減のための方策は、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収入につきましてはコロナ禍の影響により、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、節水を行いました。 ④修繕につきましては、改修工事を控えていたこともあり、市との協議を踏まえ、必要最小限度に留めました。	A	適切に予算が執行されているものの、昨年度に引き続き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機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。	
		<ul style="list-style-type: none"> ・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	コロナ禍による人数制限など、利用者の皆様にご理解を得ながらの運営となりましたが、遺族の心情に配慮したサービスの提供に努め、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、令和3年度から始まった改修工事に際しても、市との協議を踏まえ、利用者への最善の対応を常に念頭に置き運営に当たりました。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、同時に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。新型コロナウイルス感染症対策につきましては、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、各所への消毒用ディスペンサーの配置や待合室へのアクリル板の設置など、感染予防対策に努めました。実績につきましては、火葬件数は935件で前年度対比20件減、収入は施設利用料収入が17,132,000円で前年度対比2,519,000円減、売上収入が23,860,688円で前年度対比2,957,180円減となっております。前年比においても施設利用や収入は減少していますが、平成30年度との比較では、利用料・売上収入の総額で約2,000万円の減額となっております。
-------	--

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。	古河市斎場の設置及び管理に関する条例等ならびに業務仕様書等に基づき、施設の特徴を踏まえた管理運営に努めており、指定管理業務に要求される水準は概ね満たされている。本年度は、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、賄い業務等において収入が大幅に落ち込み、収支に関しては厳しい状況であったが、経営工夫等により経費削減に努められた。また、本年度より「古河市斎場火葬棟改築工事」が着工され、施工しながらの運営管理を余儀なくされたが、工事請負業者及び関係機関と連携を図り、近隣住民や利用者の安全及び利便性を考慮した円滑な管理運営が実施された。
-----	--	--