

令和元年度 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 3 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)	
364	23,017	1,061	63	12,884,000	68,633,155	72,114,769	△3,481,614	

●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	条例・仕様書等の規定を遵守し、管理運営を行っている。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になるが、少しでも利用者の精神的な助けになれるよう、きめ細やかなサービスを行い対処している。
	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	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	①公平性の確保に関しては、法令及び条例に従い、協定書を遵守した業務が適切に行われている。また、独自のホームページを開設し、利用案内などの周知を的確に行っている。
		・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				
	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	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	②苦情・要望の把握と対応に関しては、利用者からの苦情・要望を聞き取った際、適切かつ迅速な改善策を実施し、市へ報告することができている。
		・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				
	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	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。	A	③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。
		・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	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。また、必要な資格に加え消防本部の普通救命再講習を受講し、AED を使用した救命技能を再取得し緊急時に備えました。	A	④利用者の安全確保に関しては、日常的な点検、防災訓練、救命技能の再取得を行うなど、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。
		・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	⑤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	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。
		・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	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。	A	①人員体制については、人員不足を解消するため、ハローワークへ求人を行い、インターネット求人広告サイト、求人情報誌に情報を掲載するなど積極的に人員確保を目指し対応した。 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。		
		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						
	施設の維持管理	人件費の設定は適切である	A		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。		A	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、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	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。	A				
業務委託	施設の維持管理	職員の育成、資質向上のための研修を実施している	A	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契約規則を準用し、適切に行いました。	A			
		・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						
		・施設を清潔で衛生的に保っている。						
業務委託	施設の維持管理	施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している	A	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、検討する余地があると思われる。	A			
		・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						
業務委託	施設の維持管理	・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している	A	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、検討する余地があると思われる。	A			
		・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している						
4. 施設の効果的活用	広報・PR	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である	A	施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。	A	施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。		
		再委託業務の成果確認の方法は適切である						
	施設の活用	・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	A		A			
		・再委託業務の成果確認を実施している						
5. 効率性	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	A	施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。	A	施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。		
		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						
	施設の活用	・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	A		A			
		・利用促進の取り組みの成果を把握している						
5. 効率性	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。	A	施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。	A	施設の特性上、広報活動、自主事業は実施できない。		
		・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						
	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	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。		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。売り上げ収入が減少している中、経費削減による利用者へのサービスが低下するといった問題も、現時点ではない。
		設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である						
経費削減・収支バランス	・利用料金収入は当初見込みと乖離していない	A	②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。収入全体が当初予算と大きく乖離しています。	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。売り上げ収入が減少している中、経費削減による利用者へのサービスが低下するといった問題も、現時点ではない。		
	・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない)							
経費削減・収支バランス	・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している	A		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節減に努めました。	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。売り上げ収入が減少している中、経費削減による利用者へのサービスが低下するといった問題も、現時点ではない。	
	・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・収支バランス	・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている	A	④修繕費は当初予算を超えて執行しました。		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。売り上げ収入が減少している中、経費削減による利用者へのサービスが低下するといった問題も、現時点ではない。		

【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に努め、適切な案内や利用者の環境に配慮しながら実施し、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、経年劣化に伴う施設・設備等の老朽化が進んでいることもあり、待合室の室外機制御基板交換、小式場の室外機ヒューズ交換、小式場のアンプ交換、配膳室、式場、通路の一部LED化、などの交換、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方法や水消火器による消火訓練を行いました。AEDの取扱い講習も受講し、普通救命講習修了証を取得し、利用者等の緊急時にも対応出来るよう備えています。衛生面につきましては、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。実績につきましては、火葬件数は906件で前年度対比14件減、収入は施設利用料収入が20,541,000円で前年度対比1,546,000円減、売上収入が35,135,458円で前年度対比3,295,410円減となっております。施設の利用件数は前年度と比べ減少しています。飲食物や生花などの注文も減少傾向にあり、翌年度以降の課題と考えております。また、予定されている施設の改修についてですが、より良い改修となるよう、今後、協議、ご提案をさせて頂きたいと思います。
-------	---	---

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。	令和元年度は人手が不足する中、業務内容に応じて、その日の人員数や職員を変更して柔軟な勤務体制を取るなど、業務形態に工夫がみられた。また、人員不足を解消するため、ハローワークへ求人を行い、インターネット求人広告サイト、求人情報誌に情報を掲載して人員を確保することができた。日頃の運営については、周辺住民からの厳しい目がある中、周辺環境整備に配慮し、大きな苦情もなく運営をしていた。また、古河市斎場の火葬炉設置工事業者及び火葬棟改築工事の基本設計業者選定プロポーザルを行い、地域振興公社は審査委員として参加した。審査において、直接、管理運営を行う指定管理者として知り得る情報を委員会に提供するなどして貢献した。収支面に関しては、施設の特性上、自主事業を行うことができず、収入が施設の利用料金と飲食物・生花のみのなか、経費削減に努めて適切に予算が執行できている。近年、葬儀の縮小化や、飲食物・生花の注文の減少による減収が進むなか、他斎場の運営状況を独自に調査するなど、今日の斎場利用形態に応じた運営を行うために積極的な姿勢がみられる。令和3～4年度は、改築工事を行いながらの運営となるため、指定管理を継続して行ってきた公社の協力が不可欠であり、実施設計段階から、より密に今後の管理運営について協議を重ねる必要がある。
-------------	--	---