

令和 4 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	株式会社 五輪	指定期間 (評価実施年)	令和4年4月1日 (指定期間)	～ 3年	令和7年3月31日 のうち 1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	16,451	970	56	19,627,000	36,492,034	38,021,887	-1,529,853	

●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	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た。
	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	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。
	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	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、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	A	自社マニュアル・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	B	A	自社マニュアルを用い、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	S	A	非常事態の際に利用者・職員が迅速に避難できるよう、避難経路の確認や訓練を行うことで、危機

		<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 		<p>災害発生時の対応も弊社のスケールメリットを活かし、いかようにもなります。(全国 230 斎場 1000 人から応援体制を選抜し急行)</p>		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	<p>管理運営内容と整合した職員体制がとられている</p> <p>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</p> <p>人件費の設定は適切である</p>	A	<p>・他斎場での経験が豊富な職員を配置し、万一欠員の際でも対応できる体制がとれています。急な傷病にも対応可能です。労働基準法に準じた休日を付与し働きやすい職場構築を心掛けています。</p>	A	<p>適切な人員体制がとられており、緊急時には近隣斎場(同社)との連携を図り柔軟な応出勤体制をとっていた。</p> <p>火葬業務に関しては、設置火葬炉メーカーによる講習受講など、常にサポートを受けているため円滑な火葬業務が行われている。</p> <p>施設の設備・備品の故障等については速やかに対応し、その都度古河市への報告も徹底されている。</p> <p>市の承認に従い適正に実施されている。</p>
		<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 	A			
	人材育成	<p>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</p>	A	<p>・変わりゆく葬送習慣に対応するために本部職員が定期訪問し他所事例や OJT 教育を通じて新たな知識の習得をサポートしています。</p>	A	
		<ul style="list-style-type: none"> ・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 	A			
	施設の維持管理	<p>施設の機能維持、物品管理の方策は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	A	<p>・年間計画に基づき施設保守を確実に実行しております。職員の協体制で植栽管理など美化に努めています。閑散繁忙に合わせ、自社でできることは対応しています。(草刈り、芝刈り、窓ふきなど)</p>	A	
	業務委託	<p>再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である</p> <p>再委託業務の成果確認の方法は適切である</p> <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 	A	<p>・公平に相見積もりを取り選定しておりますが、市内業者を優先し、古河市斎場を熟知した業者をお願いしています。</p>	A	
4. 施設の効果的活用	広報・PR	<p>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</p> <p>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</p> <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 		<p>・施設の特性上、広報活動は行っておりません。自主事業につきましてはご意見ご要望に合わせて対応してまいります。担当課様のアイデアなど積極的に採用させていただき、利用者満足度の向上に尽力します。(市内ケーブルテレビ導入に向けて準備中)</p>		<p>施設の特性上、広報活動、自主事業の実施については難しい状況であるが、自主事業実施に向け内部検討されているので今後の取り組みに期待したい。</p>
	施設の活用	<p>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。</p> <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 	A		A	
5. 効率性	経費削減・収支バランス	<p>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</p> <p>設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である</p> <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 	A	<p>・世界情勢の悪化とそれに伴う電力ひっ迫の影響で物価高騰が起きていますが節電や自助努力により高水準との両立が成功しています。利用料金収入は想定金額には届きませんでした。</p>	A	<p>収支はマイナスに転じたが、より一層の経費削減に努め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無かった。</p>

【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	<p>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。</p>	<p>指定管理者を仰せつかり、初年度が終了しました。激動の3年間の初年度を大きな問題もなく乗り越えられたのは、貴市担当課の方々のご指導ご協力あつての事と感謝申し上げます。建設工事との同時進行ということもあり、関係各社との連携が重要で連絡を密にとり、近隣の方や利用者にご迷惑をお掛けしないよう細心の注意を払い運営して参りました。今後もこのスタンスを変えず、更に研鑽を重ねより良い施設運営に尽力してまいります。仮設炉という特殊な運用もあり、動線なども稼働しながら変更し最適を追い求めてきました。しかしながら想定していた利用料金よりも減収となり赤字計上となりました。なかなか自助努力で利用料金を増収させるのは難しいですが、指定管理者としてできることを模索し、利用者満足度向上に努めてまいります。次年度は後半新施設での運営となりますが、施設の効力を最大限に発揮できるよう十分に準備をして臨みたいと思います。</p>
-------	--	---

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>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、施設の特性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。</p> <p>指定管理初年度であったが、前指定管理者から十分な引継ぎを行い年度当初から円滑な管理運営が行われていた。また、斎場改築工事を行施工しながらの施設運営という事もあり前年踏襲では対応しきれない状況も多々あったが、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。</p> <p>収支面では昨年度に引き続きコロナウイルス感染症の影響による葬送行為の縮小化や世界情勢等の影響もあり収支はマイナスに転じてしまったものの、より一層の経費削減に努め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た。</p>
-----	--	---

【施設所管課チェックシート】

●業務報告書【毎月終了後 10 日以内に施設所管課に提出】

業務報告書	年月	○年 4 月 業務分	5 月 業務分	6 月 業務分	7 月 業務分	8 月 業務分	9 月 業務分	10 月 業務分	11 月 業務分	12 月 業務分	○年 1 月 業務分	2 月 業務分	3 月 業務分	
	提出	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	指導等	無	有	無	無	無	無	有	有	有	有	有	無	

●実地調査【半期に 1 度(年 2 回以上)・随時】

実地調査	時期	実施年月日	内容	所管課調査職員	所管課所見	改善指導等
	上期	R4.11.21	定期実地調査	補佐 宇都木敬 係長 櫻井祐次	概ね事業計画通りの運営がなされている。	施設の状況について情報共有を行った。
	下期	R5.3.6	定期実地調査	補佐 宇都木敬 係長 櫻井祐次	改築工事中有ることから苦慮している部分もみられるが概ね事業計画通りの運営がなされている。	来年度中に新火葬棟が完成し、供用が開始される予定であることから、円滑に運営ができるよう準備を進めておくこと。

●事業報告書【年 1 回(毎事業年度終了後 60 日以内に施設所管課に提出)】

提出日	改善指導等
R5.5.30	特になし

●アンケート実施報告書【年 1 回以上】

提出日	実施概要
R5.1.31	○実施期間：R4.4.1～R4.12.31 ○調査方法：アンケート用紙に利用者本人が記入し、受付及び回収箱で回収 ○調査対象：古河市斎場利用者 ○サンプル数：5

●安全管理報告【随時】

報告日	内容・対応
R4.4.28	R4.4.27 夜間の集中豪雨の影響により斎場東側のヒノキが道路へ倒木していた。(5/28am7:30 頃、斎場工事作業員により覚知) 即時、斎場工事施工業者により対応。被害(事故・怪我など)報告なし。