

令和5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 2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)	
361日	21,751	1,064	72	21,067,000	38,836,418	37,366,915	1,469,503	

●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	基本方針に忠実に、利用される方を第一に安らげる空間提供に尽力し安定した管理運営が行えました。また、多くの行政様から火葬業務専門としてのプロ意識についてご支持を頂き、弊社経営状況は右肩上がりです。	A	他自治体での斎場管理実績も多数あり、施設の特徴や管理運営の基本方針も十分理解している。また、業務仕様書及び条例等の規定を遵守した運営を行っており、施設特有の利用者の心情に配慮した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	公共施設の運営意義を理解し、全ての利用者に満足いただける施設運営を行いました。新施設に関し、導入したweb予約システムを把握したうえで最大限の能力発揮を心掛けました。	A	条例及び協定書に従い、利用時間等を遵守し公平性を確保した運営をしていた。また、年度中に導入したweb予約システムについても、円滑に予約方式を移行し、適切に運用することが出来ていた。
	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	直接いただける生のご意見を大事にし、都度貴市担当課様と相談させていただき対応してまいりました。トラブル発生時もまず安全を確保し、拡大することの無い様迅速に対処いたしました。また営業管理部のOJT教育により再発防止やリスク回避を徹底しました。他斎場の成功例などを共有し、さらなる進化を図りました。	A	数件の予期せぬトラブルが発生したが、市への経過報告を逐一行い、現場職員の対応のみならず、会社として迅速に誠意をもって利用者への対応を行っていたことは評価されるものであった。また、アンケート実施結果をもとに、より良い運営への改善に努めていた。
	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	ISO27001に準じた厳格な管理を行い、情報漏えいは皆無でした。今後も同様の管理体制で臨みます。営業管理部が巡回時、個人情報保護責任者(場長)へのヒアリングを通してマンネリ化防止などの注意喚起を行ってまいります。	A	個人情報等を含めた情報管理においては、自社マニュアル規定等に従い適切に管理されていた。
	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	日常的に敷地内巡回や清掃時に異変に気づけるよう指導しています。消火器消火栓の位置確認や非常口の確認など災害時に慌てない対策は意識づけています。年1回の避難訓練はもちろんの事、AED講習も計画しています。	A	工事期間中であつたため、非常口や消火器の位置が変更になるなど、施設自体に変則的な部分があつたものの、その都度施設の状態を把握・確認し、常に災害時等に備え安全対策を講じていた。
	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	新施設の避難動線や職員が被災者となった場合の予備人員の教育も確立されています。県外から	A	近隣自治体のみならず、全国規模で斎場管理業務を行っているため、災害などの緊急時におい

		<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>のサポート要員も通常業務と変わらぬスキルを身に付けています。今回の能登地震も全社挙げてのいつでも駆け付けられる体制の構築が確立されました。</p>		<p>では、迅速に人員の補充が出来る体制が構築されている。</p>
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>急な欠員時でも普段と変わらぬ業務が遂行できる体制が構築されています。労働基準法に準じた休日の取りやすい環境が整っています。どの業務についても代わりを担える体制になっており、知識・スキル共に充実しています。目標は全ての職員が全業務に精通する事です。</p>	A	<p>専門的な知識及び経験をもった人材が適切に配置されている。また、緊急時などにおいても、近隣斎場(同社管理)との連携を図り柔軟な体制がとられていた。</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 				
	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>自社でネットワーク環境を構築しました。今後県別ミーティングや情報の共有をリアルタイムで提供できるようにハードソフトともに強化してまいります。現場任せにせず管理部が定期的に巡回しOJT教育を含め知識の強化を図ります。</p>	A	<p>年度内に新設火葬炉での運用に切り替わったが、新設火葬炉設置メーカーによる操作講習等を受け、円滑かつ適切な運転及び火葬業務が行われていた。</p>
		<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 				
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>	A	<p>古河市斎場の十分な知識を持っている委託業者と連携し、機能維持や異常箇所の早期発見早期修繕を念頭に迅速対応しています。利用者からいただいた情報を基に新たな提案など貴市担当課様と共有し取り組んでまいります。</p>	A	<p>火葬棟が新築され、新エリアでの運用が始まったが、工事施工業者と連携を図り、適正な維持管理方法などの情報を積極的に取得し、新たな施設に適した管理に取り組んでいた。</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 					
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>	A	<p>毎年見積もりの再提出をお願いし、担当課様に内容を提出しています。新施設になり、以前と内容が異なる箇所もありますが市内業者を中心に相見積もりなど競争の原理を働かせています。</p>	A	<p>前年度同様、事前に見積もりを取得したうえで再委託業務の委託先を選定し、市の承認を受け適切に実施していた。</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 					
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>	A	<p>施設の特性上、広報活動は行っていませんが、利用される方々からのご意見や「あったらいいな」を担当課様と相談させていただきながら精査してまいります。他斎場一例(ドリップコーヒーマン・分骨壺・念珠・香典袋)等利益度外視で検討します。</p>	A	<p>施設の特性上、広報活動等の実施は難しいが、改築工事完了により令和6年6月より新斎場として全施設運用開始されることもあり、自主事業実施に向け内部検討されていることから今後の取り組みに期待したい。</p>
	施設の活用	<p>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。</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 				
5. 効率性	経費削減・収支バランス	<p>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</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>	A	<p>使用されていないスペースのこまめなオンオフを心掛け、ランニングコストの削減に注力しています。今回途中から新施設になり、維持管理内で瑕疵や不要と判断された作業、利用料金収入のズレが多少ありましたが3年間の収支計画においては想定内でした。</p>	A	<p>大規模改修工事の施工に伴い、年間を通じて施設の利用制限をしながらの運営となったほか、燃料費の高騰など、収支の見込みが非常に不透明の状況であった。しかし、工事の進捗による施設の状況に合わせた経費削減等に努め、概ね収支予算どおりの決算となった。</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 				

【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>仮設施設で慣れたところに新施設開場となり、また覚えなければいけないものが増え従事職員は大変だったと思いますが、乗り越えてくれました。全て現場職員の能力の高さに感服します。それに甘えることなく管轄母体や営業管理部もしっかりサポートしてまいります。期間も残すところ1年となりますが、「やっぱり五輪さんに任せて正解だった」と言っていただけよう精進してまいりますので今後ともご指導よろしく願います。新施設は白を基調に明るく清潔な印象で利用者の皆様からも好評です。この評価を下げることなく常に上を目指し日々研鑽してまいります。現状での懸念事項としては早く工事が終了し、式場動線が戻る事と、式場利用率向上、誰にでもわかりやすい掲示物等提案できたらと考えています。</p>
所管課	<p>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>	<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十分満たされている。</p> <p>昨年度に引き続き斎場改築工事を施工しながらの施設運営という事で管理・運営が煩雑になり、11月からの新火葬棟供用開始による管理・運営方法等の大幅な変化や、改築工事が最終工期に入ったことによる使用可能エリアの細かい時間制限など、前年踏襲では対応しきれない状況のなか、市及び工事関係者または葬祭事業所と密に連携を図り、利用者へのサービスが低下することなく円滑に運営されていた。</p> <p>また、収支面でも工事による利用制限等の影響は大きく、さらには燃料費の高騰など収支見込みが非常に不透明の状況のなか、経営工夫等による経費削減に努めたことから概ね収支予算どおりの決算となったが、次年度においても工事竣工後の初年度となり再び管理・運営が大きく変化する年となることから、さらなる収支バランスの安定化に努められたい。</p>