

令和6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	～	令和7年3月31日
			(指定期間	3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)	
363	22,888	1, 262	108	22,067,000	41,925,861	42,827,214	-901,353	

●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	他斎場での豊富な実績を十分に活かし利用者第一の精神で取り組んできた。止められない施設であることの意味を理解し、利便性や職場環境の向上に尽力した。	A	施設の設置目的や管理運営の基本方針を十分に理解し、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を考慮し、利用者の心情に配慮した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	A	全ての利用者が平等・公平に過ごせる空間づくりを目指した。要求水準、仕様書に逸脱せず、それでいて柔軟に対応する姿勢を継続している。	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がなされている。 また、前年度に導入した web 予約システムは利用者へ浸透し、公平かつ的確に運用されている。
		・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				
	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	窓口にて意見を収集しているが回収率を上げるためにご葬家の代弁者である葬儀社も情報源としている。いただいたご意見についても指定管理者ならではのスピード感をもって改善にあたっている。通常的心情とは違うことを OJT や他所事例を用いて都度研修を行い対応の質の向上を図っている。	A	苦情・要望に対する取り組みは概ね良好であった。窓口や葬儀社を通じた意見収集と、迅速な改善対応は評価に値する。さらに、OJT や他所事例を活用した研修を実施している点も、対応の質向上に寄与していると考えられる。今後もこの取り組みを継続し、利用者満足度のさらなる向上を期待する。
		・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				
	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	ISO27001 に準じた厳格な管理を行い、情報漏えいは発生していない。定期的に個人情報保護の研修を行い、個人個人の質の向上に努めている。	A	ISO27001 に準じた厳密な情報管理を行い、個人情報漏洩を防いでいる点は評価できる。 また、定期研修を通じ職員の意識向上に努めている点も、情報管理体制の堅実さを示している。これらの取り組みが継続されれば、今後も高い安全性と信頼性が期待できる。
		・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	稼働日には職員が敷地内巡回し、未然に危険を察知できるよう対応している。定期的にマニュアルを用いた研修を実施し、マンネリ化防止に繋げている。もちろん現場任せにせず管理部巡回時に確認を怠らない。	A	職員による敷地内巡回や定期的な研修を実施し、利用者の安全確保に努めている。 また、マニュアル更新や管理部の確認体制も充実しており、安全対策が徹底され、継続的な取り組みにより利用者が安心して利用できる環境を維持している。
		・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	日々の業務の中で避難経路や消火器配置場所など確認し災害時に慌てないよう周知している。万	A	日々の業務で避難経路や消火器配置を確認し、緊急時の対応力

		<div>・危機管理マニュアルが策定、更新されている</div> <div>・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</div> <div>・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている</div>		がーの際も近隣斎場からの応援体制は万全で相互応援協力で記載上のレベルを落とさず対応することが可能である。		を高めている。 また、近隣斎場との緊密な協力体制も整っており、強固な相互応援体制が構築されている。 危機管理意識が実務に反映されており、適切な対応が期待できる体制が維持されている。
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	労働基準法を遵守し快適な職場環境を確保できています。事業所モニタリングや個人面談により適正に評価している。資格所得補助も充実している。	A	労働基準法を遵守し、快適な職場環境を維持しており、モニタリングと面談で適正評価を行い、資格取得補助も提供している。前年度と同様に専門人材配置と緊急時連携体制が継続され良好である。
		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				
		・業務遂行のための適切な職員体制がとられている				
	人材育成	・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	A	定期巡回時の OJT 教育や他斎場の事故事例及び解決案を都度共有し、個々のスキルアップや習慣技術の向上を図っている。	A	定期的な OJT や事故事例の共有を通じて、職員のスキルと技術向上に努めている。前年度から引き続き、火葬炉等の新設設備への対応力を示しており、人材育成が着実に進んでいると評価できる。
		・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				
		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				
		・職員の育成、資質向上のための研修を実施している				
	施設の維持管理	・職員の技術向上のための研修を実施している	A	施設を十分に理解している専門業者に施設維持を任せている。施設に愛着を持ち、市民の財産であることを理解し大切に管理している。不具合を早期発見し担当課に迅速に報告、迅速な改善に努めている。	A	専門業者との連携を深め、施設や備品の早期不具合対応に注力している。新施設においても適正な管理が行われ、報告体制が整っている点は前年度同様高く評価できる。
		・利用者に対して気持ちの良い対応をしている				
		施設の機能維持、物品管理の方策は適切である				
		・施設を清潔で衛生的に保っている。				
4. 施設の効果的活用	広報・PR	・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	毎年見積もりの提出を依頼し、金額が適正であるか確認している。業者からの報告も遅滞なく行い、指定管理者として細部にわたり把握に努めている。	A	適正な再委託先選定を行い、報告体制も整備されている点で安定した業務運営が継続されている。また、市の承認手続きを漏れなく行い適切に実施した。
		・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	A	毎年見積もりの提出を依頼し、金額が適正であるか確認している。業者からの報告も遅滞なく行い、指定管理者として細部にわたり把握に努めている。	A	適正な再委託先選定を行い、報告体制も整備されている点で安定した業務運営が継続されている。また、市の承認手続きを漏れなく行い適切に実施した。
		再委託業務の成果確認の方法は適切である				
		・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				
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	B	特性上広報活動や目標を掲げることは厳しいが、利用者や出入り業者からの情報収集によるサービス向上を図っている。新たに HP を作成し、閲覧者が分かりやすい施設紹介を目指している。	A	施設の特性上、広報活動には限界があるが、利用者の声に基づくサービス向上を図っている。また、新たに古河市斎場のホームページを作成し活用され徐々にアクセス数も伸びてきている。過去の取組を踏まえた改善努力も評価でき、今後の発展に期待する。
		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				
		・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				
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	利用者には負担をかけるような過度な節電はできないが無駄を省くこまめなオンオフは行っている。収支に関しても項目ごとの多少のずれはあるが想定した範囲で業務遂行できている。利用料金想定も乖離していない。	A	過去の運用実績を踏まえ、収支は予測の範囲内であり、経費削減へも適正に取り組んでいる。上記取り組みを実施しているにもかかわらず施設機能低下を伴わない運営は評価され、今後の持続可能性にも期待する。
		・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				
		・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている				
		・利用料金収入は当初見込みと乖離していない				
5. 効率性	経費削減・収支バランス	・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない)	A	利用者には負担をかけるような過度な節電はできないが無駄を省くこまめなオンオフは行っている。収支に関しても項目ごとの多少のずれはあるが想定した範囲で業務遂行できている。利用料金想定も乖離していない。	A	過去の運用実績を踏まえ、収支は予測の範囲内であり、経費削減へも適正に取り組んでいる。上記取り組みを実施しているにもかかわらず施設機能低下を伴わない運営は評価され、今後の持続可能性にも期待する。
		・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。	旧施設、仮設施設、新施設と毎年様相を変え、その都度貴市担当課や現場職員と相談協力し、無事に指定管理期間を終えることができた。この期間を自信と糧とし、今後仰せつかった5年間の指定管理期間に役立てていく。葬送習慣や葬儀のあり方に対しても敏感に反応し、時代に合った柔軟な対応をこれからも目指していく。 利用される皆様に「心安らぐ空間の提供」「痒い所に手が届く接遇」を念頭に進化し続けていくのでご指南の程よろしく願いいたします。
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。	旧施設から新施設への移行という変化の中で、市の担当課や現場職員との密接な協力体制を築きながら斎場の管理運営を円滑に遂行し、この機会を通じて得た経験を次の指定管理期間に活かす意欲も示していることから、これからの5年間における展望も期待される。 また、斎場改築工事に伴う全館リニューアルオープンという大幅な変化の状況下でも円滑なサービスを維持し、利用者に対する配慮を怠らなかった点は評価に値する。 収支面では燃料費等の高騰によりマイナスに転じてしまったものの、条例や業務仕様書の基準に従い、施設の特性を理解し適切に対応しており、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なく円滑に運営されていたことから、今後はさらなる収支バランスの安定化を期待する。 葬送習慣や葬儀のあり方に敏感に対応しつつ、柔軟に時代に合った運営を目指すという姿勢は、施設運営の質をさらに高めるものとして期待するとともに、全体として良好な運営を実現し、信頼性の高い運営パートナーとしての評価を受けるに値するものであった。