

令和3年度 今治市火葬場（燧風苑） 指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市火葬場（燧風苑）
所在地	今治市山方町一丁目乙45番地
指定管理者	<p>名称 富士建設工業 株式会社</p> <p>代表者 代表取締役 鳴海 利彦</p> <p>住所 新潟県新潟市北区島見町3307番地16</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。</p>
担当部課（問合せ先）	<p>市民環境部 環境政策課</p> <p>TEL：0898-36-1535</p> <p>E-mail:kankyout@imabari-city.jp</p>

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	A	<p>仕様書に基づき、施設の維持管理、設備の保守点検等を確実に実施するとともに、各業務の円滑な遂行と利用者の安全・安心を確保するよう努めました。また、朝礼、終礼、及び各種社内研修の実施により、職員の意識向上と業務・管理技術の向上に努めました。全職員が施設の設置目的、管理基本方針、及び条例、規則を十分理解し遵守することで、今後も利用者にとって満足度の高い施設管理を目指していきたくと考えております。</p>	A	<p>適正に実施されていた。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。条例、規則、仕様書についても理解がなされている。今後も職員研修等を実施して全職員が等しく高い意識を持ち、利用者に満足していただく施設を目指されたい。</p>
利用状況	A	<p>利用者アンケート結果から、施設利用にあたっては今年度も高い評価をいただきました。今後も、施設の維持管理及び利用者への配慮に対して常に高い意識を持ち、より質の高いサービス提供に努めてまいります。</p>	A	<p>利用者へのアンケート結果より、高い満足度が得られている。これは、施設の維持管理や、職員の利用者への配慮が高く評価されたものと解される。</p>
事業収支	B	<p>今年度も黒字を計上することができました。支出項目のうち光熱費については、火葬炉の的確な運転と適切な点検・修繕により、経費の削減に繋げることができました。今後もより健全な事業収支の管理運営を図ります。</p>	B	<p>適正に実施されていた。新型コロナ火葬等で職員手当が予算額を超過したり、電気料金の上昇で予算を超過したと推察されるが、火葬炉の運転調整などでガス料金の圧縮をはかるなど節減につとめ、黒字決算となった。今後も、適切な事業計画の策定に基づく予算化を行い、経費削減に努め、安定した経営を目指されたい。また、伯方斎場の運営とも調整を図りつつ、より効率的な管理運営に努められたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	A	故人やご遺族などのご利用者への配慮をしつつ、公共施設としての性格上、厳粛な中でも公平・平等な接遇に努めてまいりました。今年度は職員の入替わりが多く重なりましたが、業務に支障をきたさぬよう安全な運営を行いました。受付業務には障がい者を配置し、障がいや体力に応じた業務を行っております。また、その職員含め各種研修を積極的にを行い、斎場職員として技術の向上に努めてまいります。	B	適正に実施されていた。研修実施計画を策定し、積極的に研修を実施している。また、業務の一部を障がい者就労支援関係事業所へ委託し、さらに積極的に障がい者雇用も行った。いろいろ理由はあると思うが、今年度は職員の入替わりが多く体制に多少不安な点が見られたため、仕事をしやすい体制づくりの研修を実施するなど、職員が長く働きたいと思える職場作りに努められたい。
管理運営業務	A	施設の設置目的である「人生終焉の荘厳な場として、故人との別れの儀式を厳粛かつ円滑に執り行うこと」に沿った管理運営を行い、費用対効果の高い効率的・効果的な管理運営に努めました。施設の維持管理については、斎場にふさわしい施設としての美観を維持し、人生終焉の場にふさわしい空間の提供に努めました。火葬炉設備の保守については、日常点検を重視し早めの報告連絡を弊社工務部と行うことにより、不測の事態に備えてまいりました。また、火葬炉運転業務に係る緊急時対応研修を実施し、職員の技術向上に努めてまいりました。今後も施設維持管理及び保守点検について、適切な対応ができるよう努めてまいります。	A	適正に実施されていた。植栽管理業務や清掃管理業務など仕様書の基準に基づき適切に実施されている。また、火葬炉をはじめとする施設設備の保守点検が適切に実施されている。今後もこまめな日常点検により早期の不具合の発見に努められたい。また、長期の修繕計画のために速やかに報告いただきたい。
利用業務	B	施設利用者や葬祭業者に対しては、平等な利用を確保し偏らない運営を行いました。施設の円滑な使用のため、法令、規則を遵守し、利用者の心情に心を配りました。	B	適正に実施されていた。利用業務全般においては、仕様書に基づいた適切な実施が認められた。軽微なミスで多少進行に手間取りがあったようであるが、速やかに報告を実施し、所内で会議がもたれている。今後も研修等で職員教育を行ない、適切な利用業務を実施されたい。
その他業務	A	職員には、常に業務の基本を忘れないよう、朝礼、終礼、ミーティングを利用して、定期的に指導をいたしました。日常的に行っている施設内外の点検、見回りは確実に行うよう徹底しました。個人情報につきましては、個人情報保護法などの関係諸法令を遵守する事はもちろんの事、マニュアルをベースとした社内研修を行い個人情報の取り扱いと秘密保持義務についても教育指導を行いました。また、シュレッダーを活用し使用済の資料については、必ずシュレッダー処理をしたうえで廃棄処分することとし、情報の漏えいが起らぬよう徹底管理いたしました。	A	適正に実施されていた。各種マニュアルに基づき、防災訓練及び個人情報保護研修が適切に実施されていた。また、チェックリストを使用した事故防止のための定期点検が適切に実施されている。積極的に他施設の事故事例の収集も実施されている。今後も、予防活動や研修を実施し、事故及び災害等の未然防止に努められたい。
修繕業務	A	施設設備修繕については、日常的に施設内外の点検、巡回を適切に行うことで、不具合箇所に対し、早期発見、早期対応に努めました。修繕一覧表を作成し、適切な時期に修繕を行うことができました。特に火葬炉設備については着火テストなど始業前点検の確実な実施により効果的な対応をとることができました。また、火葬炉メーカーとして積極的に中長期修繕計画を策定するとともに、その計画については、今治市の意向に沿ったより効果的な計画となるよう努めてまいります。	A	適正に実施されていた。応急的な修繕については、適切な実施が認められた。修繕項目については、優先順位を適切に分析し、計画的な修繕の実施が認められた。施設の経年劣化による修繕の必要性が増加することが予想されるため、日常点検及び保守点検業務を適切に実施し、早期発見報告・早期対応に努められたい。
備品管理業務	A	定期的に備品検査を実施し、備品管理体制を強化しました。また、経年劣化のため故障した備品を速やかに買い替えました。今後も安心して使用できる環境を整え利便性向上に努めて参ります。	A	適正に実施されていた。利用者ニーズに沿った備品購入が認められた。備品台帳、備品の異動についての速やかな処理が実施されていた。備品管理について今後も適切な実施を行うように努められたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	前年度に引き続き、飲食提供業務のために自動販売機1台を設置いたしました。なお、設置にあたっては、条例に基づく手続き及び収益の処理ともに適切に実施いたしました。	A	適正に実施されていた。目的外使用許可手続き及び収益の処理について、適切な業務遂行が認められた。今後も手続き等の適正な処理に努められたい。
自主事業	B	<p>「写真の展示」については、公益社団法人今治地方観光協会様より、今治市内の風景写真をご提供いただき、前年度同様実施いたしました。利用者アンケートからも多数好評をいただき一定の効果を上げることができたと考えております。</p> <p>「関前地区火葬等業務」については、毎月保守点検を実施いたしました。不具合箇所に対しては、早期対応を行うよう努めてまいります。</p> <p>「いまばりシェイクアウト訓練」(今治市民一斉防災行動訓練)については、安全行動を実際に行う事でいざという時に、自分自身の安全は自分で守る行動を身につける事ができたと思います。地域防災力を高め災害があっても身近な人を助けることができるよう努めてまいります。</p>	B	適正に実施されていた。地域に根ざした取組みとして、地元の写真展示を行った。他施設と比較しても工夫のある事業の実施は認められる。施設の性格上、自主事業の実施は難しいと思われるが、積極的に新しい事業を提案実施することが望まれる。
地域団体との連携	B	市民サービスの向上と円滑な業務遂行のため、葬祭業者の皆様と連絡協議会を年2回開催いたしました。葬祭業者の皆様より貴重な意見を聞くことができ、市民の皆様への更なるサービス向上に役立ててまいります。今後も、貴重な意見交換の場となるよう、定期的に連絡協議会を開催してまいります。また、各種地域活動への参加や情報交換を積極的に行っていきたいと考えます。	B	適正に実施されていた。葬祭業者との定期的な協議会の開催により、施設の円滑な利用促進のための協議がなされている。2年連続で市民大清掃時の井筒の水周辺清掃は中止となり、貴重な地域活動への参加機会が無くなったが、いろいろな機会を捉えて地域との交流を図り今後の施設運営に生かしていただきたい。
利用者アンケート	B	アンケートの実施に際しては、葬祭業者各社並びに利用者のご協力をいただきました。アンケートからは貴重なご意見をいただき、これを施設運営に活用することで利用者の利便性向上並びに適切な管理運営に反映することができました。今後も、季節毎に実施し、より多くのご意見を収集することで、適切な施設運営と業務の改善につなげてまいります。また、アンケート実施方法につきましても、定期的に改善、見直しを行ってまいります。	B	適正に実施されていた。コロナ禍で会葬者が減少しており目標数の収集はできなかった。引き続き意見収集に取組み、利用者ニーズの把握に努められたい。また、アンケートに記載された意見については、指定管理者では対応できない部分もあるが、できるかぎり利用者に快適に過ごしていただくよう配慮ご協力いただきたい。
事故・苦情	A	利用者のご意見については、アンケート調査だけでなく、職員が聞き取ったご意見を外部評価として書き取るなど、幅広い声を聞く体制を整えております。苦情が出た時は、職員全員で話し合い、業務の見直しなどに取組みました。今後も、過去の事例を参考にしたり、他の事業所と密に意見交換を行い、迅速かつ丁寧な対応ができるよう努めてまいります。	A	適正に実施されていた。定期的な施設内の点検が実施されており、大きな事件事故の発生はない。また、他斎場の情報を収集するなど、事故防止へ向けた取り組みが認められた。今後も、事故・苦情等へ適切な対応ができるよう努められたい。
指定管理者の経営状態			決算書類等を確認した結果、指定管理者として適正に業務を行えると判断できる。	

## 総合コメント(市)

指定管理者は、今治市火葬場条例及び施行規則ならびに業務仕様書に基づき、施設の特性をふまえた管理運営に努められており、指定管理業務は適正に実施されていると認められた。

事業収支に関して、新型コロナ火葬等で職員手当が予算額を超過したり、電気料金の上昇で予算を超過したと推察されるが、火葬炉の運転調整などでガス料金の圧縮をはかり、昨年度に続き黒字決算となった。組織体制においては、積極的な障がい者の雇用や業務の一部を障がい者就労支援関係事業所等に委託を行った。職員の入れ替わりはあったが、応援や研修により支障の無い運営を行った。維持管理業務全体においては、植栽管理及び清掃管理などを適切に実施し、施設全体の美観が高い水準で保持されている。これらは、利用者アンケートにより高い満足度として評価されている。

指定管理業務におけるモニタリング結果については、一定の水準を満たしていると認められる。今後は、大規模な修繕の可能性も考えられるため、一層の日常点検や早期の修繕に努められたい。