

令和3年度 今治市火葬場（ふじさき苑） 指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市火葬場（ふじさき苑）
所在地	今治市吉海町仁江3217番地
指定管理者	<p>名称 有限会社 大島葬儀社</p> <p>代表者 代表取締役 馬越 美鈴</p> <p>住所 今治市宮窪町宮窪2783番地の2</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:kankyou@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>遵守すべき関連法令の理解を深めるため、コンプライアンス研修等を実施し、適切な管理運営業務に努めました。また、施設運営の根幹となる基本理念及び施設の設置目的を事務所に掲示することにより職員への啓蒙を図り、火葬業務においては、火葬に精通した職員の配置により、使用者にとって安心安全で、公平かつ利便性の高い施設となるよう努めました。これからも、職員教育により一層の力を入れて取り組み、施設の基本理念及び設置目的に沿った適切な管理運営に努めていきます。</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、研修を実施し理解に向けた取組みが認められた。今後も研修等で職員教育を行い、適切な管理運営に努められたい。</p>
利用状況	A	<p>利用者満足度向上及び円滑な施設の管理運営の実現のため、アンケートを実施し、利用者からの意見収集に努めました。職員の資質向上を目的とした、組織内研修等を積極的に実施することにより、要望及び苦情等もなく、概ね良好な評価をいただけたと考えています。今後も、利用者からより多くの意見を収集できる体制を強化し、施設の利便性の向上に繋がるよう適切な施設管理に努めます。</p>	A	<p>利用者へのアンケート結果より、一定の満足度が得られている。アンケートの意見を基に、今後さらなる高い満足度が得られるよう積極的な業務改善及び施設の維持管理に努められたい。</p>
事業収支	B	<p>経費抑制に積極的に取り組んだ結果、概ね良好な収支となりました。また、適正な経理業務のため、指定管理業務と団体業務との会計を独立させた伝票の作成及び預金出納簿を整備し、適切な会計管理に努めました。今後も、サービスの質を向上できるように適切な施設の管理運営に努め、より一層の経費削減が実現できる施策を探っていきたく考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。収支計画に基づいた管理運営が実施できていた。火葬件数の減少や経費削減に努めた結果、黒字決算となった。経理書類も適切に作成、保管されている。施設の老朽化もあり、修繕の増加も考えられるためメリハリをつけた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	B	<p>組織内に於いて、職員の資質向上を目的とした、各種研修を実施しました。施設管理運営の基本となるコンプライアンス研修により条例・規則等の順守について理解度を深め、接客研修により接客マナーの基本5原則等のチェックを行うことにより接客力の向上を図り、人権研修により人権尊重についての意識を高め、個人情報保護研修により個人情報保護に対する意識を強化し、また、職員の防災への意識・知識向上のため、職員安全教育及び避難訓練を行いました。今後も適正な管理運営体制の確保を目指し、職員教育の充実及び向上に努めたいと考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。研修実施計画を策定し、計画的な研修で職員教育に努めている。今後は、外部講師を招聘するなど外部の意見を取り入れるような研修や内容を工夫した研修の実施を検討されたい。新型コロナウイルスの感染状況が落ち着けば他斎場への派遣研修について派遣先を増やす事を検討されたい。</p>
管理運営業務	B	<p>清掃・植栽について、職員一人ひとりが施設の美観及び衛生面の向上を常に心がけて業務に取り組むとともに、専門的な業務については、専門の企業に委託し施設の良好な状態維持に努めました。保守点検業務については、施設設備及び備品等の定期点検を強化して実施するとともに、専門的な点検業務については、専門の企業に委託し、安心かつ安全な設備環境の維持に努めました。また、フロンガス排出抑制法に基づく第一種特定製品の簡易点検を適時実施し、状況に応じた適切な管理運営業務に努めました。</p>	B	<p>適正に実施されていた。施設の清掃管理業務や警備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業務が適切に実施されており、仕様書の基準以上の実施も行われた。施設も老朽化しているため、今後の計画のためにも市に対して点検報告書の送付だけでなく、気がついたことを速やかに報告いただきたい。</p>
利用業務	B	<p>支所からの情報に対する受付、連絡、確認業務を正確かつ適切に行いました。また、接客研修の実施により、利用調整マニュアルの確認及び見直しを行うとともに、地元各葬祭業者との連絡を密にし、円滑かつ適正な利用促進の周知徹底に努め、炉前業務においては、炉前接客フローの見直し及び職員間での意見交換を行い、適正な炉前業務の確認及び職員一人ひとりの接客力の向上に努めました。今後も、市及び支所との連携をより一層強化し、適切な利用調整業務及び利用者の心情に配慮した、適正な炉前業務の実施に努めます。</p>	B	<p>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。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。</p>
その他業務	B	<p>事故及び災害対応マニュアルに基づき、施設の設定機器等の点検及び緊急事態の発生時に的確な対応ができる体制整備を目的とした職員安全教育を実施し、また、災害及び緊急時に迅速かつ適切な行動の把握及び連絡体制の確認を目的とした防災訓練を実施し、安心かつ安全な管理運営に努めました。また、個人情報保護指針及び個人情報取扱マニュアルに基づき組織内研修を実施し、個人情報取り扱いの重要性の再認識等、個人情報保護への教育を強化いたしました。今後も、適正な研修等を実施し、利用者の安心・安全の確保及び利用者の満足度向上に努めたいと考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。各種マニュアルを整備しており、それに基づく職員安全研修や個人情報保護研修が実施された。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。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。</p>
修繕業務	B	<p>日常点検及び定期点検を積極的に行うことにより、施設の異常にも迅速に対応した適切な施設管理に努めました。また、専門的な点検及び修繕に関しては、専門の業者に委託し、施設の状態を細かく把握することにより、施設を良好な状態に維持することに努めました。今後も適切かつ適正な点検及び修繕業務を実施し、利用者が快適に利用できる施設管理に努めたいと考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。経年劣化による施設及び設備の老朽化が見られるため、日常点検及び保守点検業務を適切に実施し、早期発見・早期対応を実施し、大がかりな故障になる前の修繕の実施をお願いしたい。また今後の大規模修繕計画のために発見した事象については速やかに市に報告を行われたい。</p>
備品管理業務	B	<p>施設内の備品点検を実施することにより、適切な備品管理に努めました。また、今年度の備品購入はありませんでしたが、今後も利便性の向上を目指し、利用者のニーズに合った、適切な備品管理及び購入に努めていきます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。定期的な備品検査の実施により適切な備品管理が認められた。今年度、備品購入はなかった。今後は積極的なニーズ把握を行い、利用者のためになる備品購入を実施していただきたい。</p>

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				
自主事業	B	当初の計画通りの自主事業を実施し、快適かつ安らぎある空間作りを目指しました。今後は、自主事業の更なる拡大を目指し、利用者に快適に施設利用をしていただくことを目標にしたいと考えます。	C	概ね適正に実施されていた。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	C	施設の円滑な利用推進及び時間遵守のお願いを図るため、地元各葬祭業者と随時意見交換等を実施し、利用者の利便性の向上に努めました。今後は、指定管理者としての資質をさらに向上させるため、他施設と積極的に意見及び情報交換を行うとともに、地域社会からの信頼性をより一層高めることを目的とした施設の管理運営に努めたいと考えます。	C	概ね適正に実施されていた。今後、更に積極的な他団体との情報交換や地域活動を通じて、連携強化を図られたい。
利用者アンケート	B	利用者満足度向上及び円滑な施設の管理運営の実現のため、アンケートを実施し、利用者からの意見収集に努めました。職員の資質向上を目的とした、組織内研修等を積極的に実施することにより、要望及び苦情等もなく、概ね良好な評価をいただけたと考えています。今後も、利用者からより多くの意見を収集できる体制を強化し、施設の利便性の向上に繋がるよう適切な施設管理に努めます。	B	適正に実施されていた。コロナ禍で会葬者が減少し、それに伴ってアンケートの回答数が減少した。アンケートの実施にあたっては、事前に市と協議を行っており適切に実施されている。今後も、アンケートを実施し、利用者ニーズや満足度を把握し、業務改善に活かされたい
事故・苦情	B	利用者満足度向上及び円滑な施設の管理運営の実現のため、アンケートを実施し、利用者からの意見収集に努めました。職員の資質向上を目的とした、組織内研修等を積極的に実施することにより、要望及び苦情等もなく、概ね良好な評価をいただけたと考えています。今後も、利用者からより多くの意見を収集できる体制を強化し、施設の利便性の向上に繋がるよう適切な施設管理に努めます。	B	適正に実施されていた。今年度において、事故・苦情等は認められなかった。小さな苦情や要望なども記録に残し、指定管理者と市において情報共有を行っていただきたい。今後は、他斎場との情報交換を積極的に実施し、事故・苦情等に対する備えに努められたい。
指定管理者の経営状態				決算書類等を確認した結果、帳簿等については適正に作成されている。財務諸表から割り出された経営分析指標において気になる点はあるが、ヒアリングにより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、収支計画を作成し、経費削減に努め、安定した経営がなされている。施設の維持管理においては、基準以上の保守点検業務についても取り組むなど、施設管理に対する積極的な姿勢が認められた。また、利用業務においては、地元葬祭業者として、地域の特性、習慣等を熟知し、来場者に寄り添った適切な炉前接遇が実施されている。地域の慣習的な施設の使用法によりニーズの把握や修繕の優先度の決定などが難しいところ、適切な管理業務がなされている。

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、外部講師を招聘した講習や他斎場との活発な情報交換を実施し、外部からの情報を入手することを検討いただきたい。また、日常点検等の結果については今後の修繕計画のため、速やかに報告願いたい。