

令和5年度 今治市火葬場（大翔苑） 指定管理者モニタリング結果

| | |
|-------------------------|--|
| 施設名 | 今治市火葬場（大翔苑） |
| 所在地 | 今治市大三島町宮浦1609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、使用者アンケート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>今治市 市民環境部市民環境政策局 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>施設の設置目的及び関連法令に基づき、適切な管理運営業務に努めました。施設の平等利用の確保及び条例等の理解を深めるため、組織内において職員研修を実施しました。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内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、職員配置計画を作成・運用し、計画に沿った職員の配置により、利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が認められた。今後も研修等で職員教育を行い、全職員の理解度を深めながら適切な管理運営に努められたい。</p> |
| 使用状況 | B | <p>良好な施設の管理運営のため、施設の円滑な利用、清潔感、職員の対応等について、職員間のミーティングの中で意見交換及び注意喚起しながら取り組み、職員の資質向上を目的とした教育については、組織内研修等を積極的に実施することにより、概ね良好な評価が得られたと考えています。また、定期的なアンケートの実施により、利用者からの意見、要望等の収集に努めました。</p> <p>今後、施設及び利用者にとって効果的な要望等があれば、状況を見ながら検討し、より良好な施設管理を行えるよう努めてまいります。</p> | A | <p>利用者へのアンケート結果より、一定の満足度が得られている。今後も、適切でありながら使用者に寄り添った施設運営に努められたい。</p> |
| 事業収支 | B | <p>原材料の高騰及び原油高に伴う価格上昇の影響を受けましたが、その中でも経費抑制に積極的に取り組んだため、概ね良好な収支となりました。また、適正な経理のため、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。</p> <p>今後も、施設にとって効果的かつ経費削減に繋がる施策を探っていきたいと考えます。</p> | B | <p>おおむね適正に実施されていた。燃料費高騰に伴う燃料費の増加により計画通りの収支にならなかったと想定される。その他の費目を縮減し、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。</p> <p>施設の老朽化もあり、修繕の増加も考えられるため一層の効率的な収支計画を策定し管理に努められたい。</p> |
| 管理運営体制 | B | <p>組織体制については、事業計画に基づき、効率的な管理運営が可能となる体制を確保し、適切な管理運営業務を実施するために必要な有資格者を配置いたしました。防災については組織内において防災訓練及び職員安全教育の実施により、職員の防災への意識啓発と非常時の対応について徹底し、利用者の安全対策を優先した管理運営に努めました。</p> <p>また、各種組織内研修の実施により、職員の資質向上を図り、利用者の利便性向上及び利用者の心情に配慮した適切な管理運営に努めました。</p> <p>今後も、さらに高い葬送空間の提供を目指して、職員の資質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。唯一宿直業務もある施設であるが、無理のない体制が整えられた。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。少人数運営であるため、方法などが固定化しないよう今後は、派遣研修などで他斎場の運営方法や意見を取り入れ運営に生かしていただきたい。</p> |

| 課題 | 指定管理者自己評価 | | 市による評価 | |
|--------|-----------|---|--------|---|
| 管理運営業務 | B | <p>清掃・植栽について、施設の美観保持を常に心がけて清掃業務に取り組み、利用者の快適性向上を目的とした管理業務に努め、専門的な業務については、専門の企業に委託し施設の良い状態維持に努めました。</p> <p>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。</p> <p>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業務に努めました。</p> <p>今後も施設状況を注視し、施設の良好な維持管理に必要な業務について、適切かつ迅速な対応ができる管理運営に努めたいと考えます。</p> | B | <p>おおむね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いる。施設清掃に関して、職員清掃では行き届かない部分もあるため、専門事業者を活用するなどし、施設の良好な維持に努められたい。</p> <p>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> |
| 使用業務 | B | <p>使用調整マニュアルを整備し、マニュアルに沿った連絡体制により、平等で円滑な利用促進に努め、大翔苑の利用状況の把握のため、毎日17時に今治市役所大三島支所へ電話で確認し、利用者に対し不備のない適切な使用管理に努めました。</p> <p>パンフレット・ホームページを整備し、利用者の利便性向上に努めました。</p> <p>また、安心安全な施設運営に必要な情報を得るためアンケートを実施し、利用者満足度を高める運営を目指しました。</p> <p>今後も、利用者にとって利便性向上に繋がるような取り組みを、引き続き検討及び実施したいと考えます。</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、マニュアルに基づいて研修も実施されている。今後も継続的な研修を実施し、また、派遣研修などを行って、利用者の心情に配慮したレベルの高い炉前業務を実施していただきたい。</p> |
| その他業務 | B | <p>事故及び災害等への対策については、事故及び災害対応マニュアルを整備いたしました。マニュアルに基づき、施設の設備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、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。</p> <p>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することにより、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行いました。</p> <p>利用者の要望等については、アンケートの実施（実施に当たっては、事前に内容・時期・方法等について市と協議いたしました）を通じて、利用者の満足度調査を行うなどし、セルフモニタリングについても、利用者からの幅広い要望把握と明快な要望対応ができる体制を整備いたしました。</p> <p>今後も、適正な研修の実施及び的確な要望対応に努め、利用者の安心・安全の確保及び利用者の満足度向上に繋がりたいと考えます。</p> | B | <p>おおむね適正に実施されていた。事故対応について、いろいろなケースを想定した研修を実施し、全職員がきちんと自分の役割を果たせるよう努めていただきたい。</p> <p>また、光熱水費の高騰もあり、省エネ対策には一層対策を講じていただきたい。</p> |

| 課題 | 指定管理者自己評価 | | 市による評価 | |
|----------------------|-----------|--|--------|---|
| 修繕業務 | B | <p>日常点検及び定期点検を強化し、修繕箇所の早期発見、早期対応に努め、修繕台帳を整備の上、適切に保管管理いたしました。</p> <p>また、専門的な保守点検及び修繕については専門の業者に委託することにより、施設の状態をより細かく把握し、かつ適切な修繕の実施により、施設全体の長寿命化に努めました。</p> <p>今後も適切かつ適正な点検及び修繕業務を実施し、利用者が快適かつ効果的に利用できる環境整備に努めたいと考えます。</p> | B | <p>適正に実施されていた。故障に対する修繕は速やかに実施されていた。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。</p> <p>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、職員間で意見交換しながら、アンケート等によって得られた利用者からの要望に応えられる、適切な備品管理及び購入に努めたいと考えます。</p> | B | <p>おおむね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> |
| 行政財産の目的外使用許可 手続業務 | — | — | — | |
| 自主事業 | C | <p>今治をはじめ島しょ部の風景等の写真を展示し、しまなみの魅力を発信することを目的とした自主事業を実施し、地域に根ざした取り組みに努めました。</p> <p>今後も、魅力ある自主事業を模索し、利用者にとって利便性向上に繋がる取り組みに努めたいと考えます。</p> | C | <p>実施しようとした努力は見られた。施設の性格上事業の実施は難しいと思われるが、他施設の状況などを参考に利用者の満足度向上につながる事業実施を検討いただきたい。</p> |
| 地域団体との 連携 | C | <p>各葬祭業者と連絡を取り合い、意見交換等を行いました。</p> <p>今後も、積極的な意見交換及び情報交換を行い、さらに連携を深め、円滑な業務の遂行及び管理運営、利用者の満足度向上に努めたいと考えます。</p> | C | <p>おおむ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。また、災害時には隣接するクリーンシステム大三島、大三島中継センターと連携した活動も必要となる可能性もあるため、体制作りをお願いしたい。</p> |

| 課題 | 指定管理者自己評価 | | 市による評価 | |
|------------|-----------|---|---|---|
| 利用者アンケート | B | <p>定期的なアンケートを実施し、利用者からの意見収集に努め、職員間でのミーティング等において意見交換を行いました。</p> <p>また、職員の資質向上を目的とした組織内研修及び施設の維持管理に必要な点検業務を積極的に実施することにより、利用者からの苦情等もなく、総合的に概ね良好な評価をいただけたと考えています。</p> <p>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並びに適切な施設管理に努めます。</p> | B | <p>おおむね適正に実施されていた。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。今後とも、適切でありながら使用者に寄り添った施設運営に努められたい。</p> |
| 事故・苦情 | B | <p>意見箱の設置及び定期的なアンケートを実施し、利用者からの要望、意見、苦情等を収集する体制を整備いたしました。</p> <p>今後も、日々の管理業務を通して要望、意見、苦情等を収集及び分析し、随時職員間でミーティングを行い、また、事故のない施設運営のために点検業務を強化し、利用者に快適かつ安全に利用してもらえる環境整備に努めたいと考えます。</p> | B | <p>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。</p> |
| 指定管理者の経営状態 | | | <p>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。</p> | |

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たと認められた。

収支に関して、燃料費高騰に伴う光熱費等の増加により計画通りの収支にならなかったと想定される。その他の費目を縮減し、黒字決算となった。施設の維持管理においては、利用がなくても職員が積極的に清掃実施するなど、経費の縮減をしつつ維持管理業務に取り組んでいる。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、慣習等を熟知した適切な炉前接遇が実施された。

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。