

令和7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	名 称 有限会社 大島葬儀社 代表者 代表取締役 馬越 美鈴 住 所 今治市宮窪町宮窪2783番地の2
モニタリングの実施方針・方法等	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。 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。
担当部課 (問合せ先)	市民環境部 環境政策課 TEL : 0898-36-1535 E-mail : kankyou@imabari-city.jp

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	A	施設の設置目的および関連法令に基づき、人生の終焉を飾る場としての公共性と倫理的責任を深く認識し、公平性の担保と法的根拠に基づく適正な管理運営業務に努めました。 運営の基本方針として、使用者の心懐に寄り添った「専断ある別れの場の提供」を心掛け、全スタッフが誠実で丁寧な環境維持に努めました。 施設の平等利用の確保については、特定の属性や宗教、葬儀形態に左右されない公平な体制を堅持し、すべての使用者に対して均等なサービスを提供することで、公共施設としての信頼性の確保に努めました。また、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、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の徹底を図りました。 火葬業務においては、職員配置計画を作成・運用し、計画に沿った適正な職員配置により、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。 今後も、職員教育により一層の力を入れて取り組み、関係法令および条例の厳格な遵守のもと、施設の基本理念および設置目的を完遂すべく、高い公共倫理を保持し、地域社会の期待に応える、より透明かつ質の高い管理運営に努めたいと考えます。	A	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り組みが認められた。 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。
使用状況	A	良好な施設の管理運営のため、施設の円滑な利用、清潔感、職員の応対等について、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業務に取り組み、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、使用者から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、使用者からの意見、要望等の収集に努めました。今後、施設および使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業務の実施に努めてまいります。	A	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。

事業収支	B	公共福祉の増進と経営の自律性の両立を目指した結果、収支は黒字を達成しました。昨今の原材料の高騰及び原油高に伴う輸送費等の高騰などの外部要因に対し、単なるコストカットに終始せず、サービスの品質を確保しながら経費抑制に積極的に取り組み、健全かつ安定した会計管理および運転資金の確保に努めました。 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、適正な会計管理にも努めました。 今後も、最小の経費で最大の効果を追及しつつ、経済的合理性と使用者への配慮を高い次元で両立させた運営を継続したいと考えます。	B	適正に実施されていた。燃料費高騰の中、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一層の効率的な収支計画を策定し管理に努められたい。
管理運営体制	B	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緊急時の対応について徹底し、使用者の安全対策を優先した管理運営に努めました。 通夜業務については、柔軟なバックアップ体制を構築し、これまで大きな遅延等なく運営できたと考えます。 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、どの職員も一定のクオリティで火葬業務を行える体制を整え、使用者の利便性向上および心情に配慮した適切な管理運営にも努めました。 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。	B	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。
課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営業務	B	「尊厳・安全・清潔」を意識し、使用者の心情に寄り添った環境維持と、公共インフラとしての安定稼働に努めました。 清掃・植栽について、施設の実観保持を常に心がけて清掃業務に取り組み、各エリアの稼働ごとと清掃を徹底し、高い衛生水準の確保に努めました。また、季節に応じた除草等を実施し、癒しと清潔感のある景観を維持に努めました。 保守点検業務については、マニュアルに基づいた施設設備および備品等の日常・定期点検を実施し、重大なトラブルや稼働停止を招くことなく、安全かつ円滑な管理運営を行えたと考えます。専門的な保守点検業務については、各設備の専門企業に委託し、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業務に努めました。 今後も施設状況を細かく注視し、経年劣化といった課題等に対し、適切かつ迅速な対応ができる管理体制の整備に努めたいと考えます。	B	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。 施設も老朽化しているもので、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。
使用業務	B	使用調整マニュアルを整備し、マニュアルに基づいた平等で円滑な利用促進のため、市・葬祭業者・使用者との365日24時間の円滑な連携を強化し、大翔苑の利用状況の正確な把握のため、毎日17時に今治市役所大三島支所へ電話で確認し、使用者に対し不備のない適切な利用管理に努めました。 また、使用者にとって、安心安全な施設運営に必要な情報の収集および利便性向上を目的としたアンケートを実施し、使用者満足度を高める運営に努めました。 今後も、人生の終焉を飾る公共施設としての公共性と尊厳を保持しつつ、使用者にとって安心安全な施設管理に努め、利便性向上に繋がるような取り組みを、引き続き検討および実施したいと考えます。	B	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。
その他業務	B	「人身事故ゼロ」を掲げ、マニュアルに基づいた施設の設備機器等の点検を計画通り実施し、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した。 広域災害や緊急事態を想定した備えについては、使用者の安全を第一とした動線の把握およ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。 使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、使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、使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。 今後も、適正な研修の実施及び的確な要望対応に努め、使用者の安心・安全の確保および満足度向上に繋げたいと考えます。	B	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。 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。
修繕業務	B	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。 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。 今後も適切かつ適正な点検及び修繕業務を実施し、使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。	B	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。

備品管理業務	B	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。 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使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。	B	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。
行政財産の目的外使用許可 手続業務	—	—	—	
自主事業	C	今治をはじめ島しょ部の風景等の写真を展示することにより、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。 今後も、魅力ある自主事業を模索し、使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。	C	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。
地域団体との 連携	C	各葬祭業者と連絡を取り合い、意見交換等を行いました。 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、使用者の満足度向上に努めたいと考えます。	C	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。
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	定期的なアンケートを実施し、使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。 人生の終焉の場という施設の性質上、使用者が平穏な気持ちでお見送りできるよう、組織内研修およ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、使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。 今後も、使用者からより多くの意見を収集できる体制を強化し、寄せられた要望等があれば真摯に受け止め、より一層信頼される施設管理に努めたいと考えます。	B	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。

事故・苦情	B	意見箱の設置及び定期的なアンケートを実施し、使用者からの要望、意見、苦情等を収集する体制を整備いたしました。 今後も、日々の管理業務を通して要望、意見、苦情等を収集および分析し、日頃からの施設設備の計画的な保守点検に加え、職員間の情報共有と安全意識の徹底を図り、快適かつ安全に利用してもらえる環境整備の維持・向上に努めたいと考えます。	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、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たと認められた。

収支に関して、燃料費高騰の中、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。