

平成28年度 今治市火葬場（伯方斎場） 指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市火葬場（伯方斎場）
所在地	今治市伯方町木浦乙1003番地2
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 生活環境課</p> <p>TEL：0898-36-1535</p> <p>E-mail：seikan@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	<p>A</p> <p>仕様書に基づき、施設の維持管理と保守点検等を適切に実施し、儀式的円滑な執行と来場者の安全確保に努めました。また、社内外研修を行い、職員の意識向上と管理技術の習得に努め業務に取り組んでまいりました。今後、施設の設置目的や基本方針をより深く理解し、利用者にとって満足度の高い施設管理、運営を目指していきたいと思えます。</p>	<p>B</p> <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。今後も職員研修等を実施して職員の能力向上を図り、利用者満足に満足していただく施設を目指されたい。</p>
利用状況	<p>C</p> <p>施設利用者アンケート箱からのご意見や、アンケート調査の結果からは、ある程度の評価を頂いたと思えます。今年度は、市と相談し調査期間を例年2～3週間のところを1ヶ月に延ばしアンケート調査3回実施しました。今回はサンプル数は多くなりました。今年度、細心の注意を払い業務をしていましたが職員の対応に対し不満という御意見が1件ありました。今後も厳しい御意見にも耳をかたむけ、より良いサービス向上に努めます。</p>	<p>C</p> <p>利用者へのアンケート結果より、平均的な満足度が得られている。厳しい指摘もみられたが、今後更に利用者の満足度向上に繋がる業務及び施設の維持管理に努められたい。</p>
事業収支	<p>B</p> <p>組織体制変更のため、人件費が予定より増額になりました。増額になった項目については、経費削減に努め、より健全な管理運営を検討してまいります。</p>	<p>B</p> <p>適正に実施されていた。ただし人件費が当初見込みより増額となり、今年度は赤字決算となった。今後更に、経費削減や適正な予算執行に努め、安定した経営を目指されたい。</p>
管理運営体制	<p>A</p> <p>組織体制についても、事業計画に沿って利用者に質の高い葬送空間を提供できるよう、職員の配置や福山中央斎場、燧風苑への派遣研修をおこなってまいりました。また、業務の一部を障がい者就労支援関係事業所へ委託する事により質の高い管理運営を行ってまいりました。今後も、積極的に研修を行い、個々の課題を整理し、職員の意識と技術の向上に努めてまいりたいと考えております。</p>	<p>B</p> <p>適正に実施されていた。研修実施計画を策定し、一年間計画的に多くの研修を実施した。派遣研修も行い、職員の能力向上に努めている。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ていることは評価できる。今後も燧風苑と連携し、適正な職員体制を確保されたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営業務	A	施設的美観を損なわぬよう仕様書に基づき植栽管理や清掃管理をおこなってまいりました。また、植栽管理につきましても専門業者に定期的に入ってもらい、美観を損なうことが無いよう対応してまいりました。今年度より施設設備点検簿に斎場外周点検欄を追加しました。今後も積極的に維持管理業務に努めてまいりたいと思います。	B	適正に実施されていた。火葬炉設備等の施設設備の保守点検業務や清掃管理、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。今後も、適切な植栽等の管理業務に努め、施設の良好な状態を確保されたい。
利用業務	B	仕様書に基づき、受付・案内を円滑に実施し利用者の心情に配慮した炉前の儀式進行に努めました。今後も職員の対応や接遇のレベルアップを図り、利用者の心情に配慮した接遇を心掛けたいと思います。	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。今後も施設の使用に関して、適正な業務処理に努められたい。
その他業務	A	事故・災害・防災に備えマニュアルを整備し対応してまいりました。また、個人情報の取り扱いについては研修や日々のチェックを行い漏洩のないよう気を付けてまいりました。今年度より施設設備点検簿に斎場外周点検欄を追加しました。今後は施設で起こりうる事故に対応するため研修を行い、日々の業務に備えていきたいと思います。	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。事故防止のためのチェックリストに項目を追加し、対応を強化したことは評価できる。今後は施設で起こりうる事故に備える体制を、より整備されたい。
修繕業務	A	修繕計画については、今治市の意向に沿ったより効果的な計画とするために、絶えず見直しを実施しております。今年度は前年度より指摘のあった、ロータリー部天井修繕、男女便所に荷掛けフックの取付けを早々に行い、待合棟待合室入口に手摺りも取付けました。また、応急的な修繕には速やかに対応いたしました。	B	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。引き続き、日常点検及び保守点検業務を適切に実施し、早期発見・早期対応に努められたい。
備品管理業務	A	利用者アンケート調査内容や利用者のお声を直接お聞きし、利便性向上のため備品の購入をおこなってまいりました。今後も利用者の利便性向上のため、効果的な備品の購入をおこなってまいりたいと思います。	B	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。今後も適切な管理を行い、利用者のニーズや利便性に応じた備品購入に努められたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務				
自主事業	B	「写真の展示」については、今治地方観光協会を通じて、糸山フォトクラブ会長の作田様より風景写真をご提供いただき、風景写真についても、地域の特性に沿った実施を行い伯方島とその周辺の写真を展示致しました。	B	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	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開催しました。葬祭業者の皆様より貴重な意見を聞き、また指定管理者から業者の皆様にも斎場使用に関するお願いをするなど、有意義な意見交換の場となりました。また、市民大清掃など積極的に参加致しました。今後も各種地域活動に参加したいと思います。	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。また、市民大清掃への参加を通して地域との交流が認められた。今後も、他の団体との連携した取り組みに期待したい。

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	A	アンケートの実施に際しては、利用者、葬祭業者にご協力いただくとともに、貴重なご意見をいただきました。今年度は市と相談し調査期間を例年2～3週間のところを1ヶ月に延ばしアンケート調査3回実施しました。今回はサンプル数も多くなりました。アンケート結果の貴重な意見を今後の斎場運営に生かしていけるよう、課題については速やかに対応策を講じていきたいと思いません。今年度は、アンケートの要望に多く寄せられていた待合室入口に手摺りが欲しいとの件に関しましては対応致しております。	A	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。アンケート結果を分析し、利便性向上を図った点は評価できる。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	A	苦情、ご意見に関しては発生次第迅速な対応を心掛けて参りました。また、苦情の内容については精査し対応をして参りました。今後も利用者から、多くのご意見をいただき適切な対応を心掛けたいと思いません。	B	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、事件事故の発生はない。また、苦情等に対して内容を検討し、適切な対応を実施した。今後、他斎場との情報交換を積極的に実施し、事故・苦情防止に努められたい。
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)
<p>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、施設の特徴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。</p> <p>事業収支に関して、人件費が当初見込額より増額となり赤字決算となった。施設の維持管理においては、施設全体の機能を適正な状態に保持しており、特に火葬炉については、火葬炉メーカーとして、適切な保守点検の実施と中長期修繕計画の策定がなされている。また、利用者アンケートを分析し、施設利用の利便性向上に取り組まれたことは評価できる。</p> <p>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、燧風苑の運営とも調整を図り、急な施設の使用にも対応できる体制を整備するとともに、柔軟で効率的な人員配置による人件費の削減に努められたい。</p>