

平成28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 伊豫燃料</p> <p>代表者 代表取締役 菅 壽志</p> <p>住所 今治市大三島町宮浦153番地 1</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	A	<p>仕様書に基づいて、施設の設置目的及び火葬場条例等を順守すべく、朝礼・ミーティング及び職員研修を実施しました。施設の保守点検や維持管理運営等を確実に実施し、儀式的円滑な執行と利用者の安全・安心を提供できるよう、隅々まで気を配り快適な空間提供の確保に努めました。これからも施設の設置目的や基本方針をより深く考慮し、適切な維持管理を行い、利用者にとって満足度の高い施設管理に努めていきます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。利用者に対しては、事前に施設の設置目的や管理運営の基本方針を説明しており、周知がなされている。また、職員に対しては、朝礼等で確認をしており、理解がなされている。今後も条例・規則・仕様書などの理解を深めていきたい。</p>
利用状況	C	<p>日頃より、施設の円滑な利用・清潔感・職員の対応等についてミーティングなど取り組み、要望に関しては、必要に応じて今治市に報告し、適切に対応しましたが、施設内の絨毯のシミの対処、高齢者に対する施設対応や遠方からの利用者への案内に対する、職員の教育等今後の課題も出てまいりました。今後もアンケートを実施し、利用者の声に耳を傾け、朝礼及びミーティング等で話し合い、利用者にとってより安全・安心して利用できる施設作りに努めます。</p>	C	<p>利用者へのアンケートの結果より、平均的な満足度が得られている。課題を改善し、今後更に利用者の満足度向上に繋がる方策を積極的に検討の上、実施された。</p>
事業収支	B	<p>利用者への利便性を確保しつつ、光熱費等の経費抑制に積極的に努めました。施設運営14年目ということもあり維持修繕費が昨年に続き増加し、収支計画から超過しました。施設の円滑な運営及び利用者の安全で快適な環境を保持するため、引き続き支出項目の経費に対し、施設管理費用（維持修繕・保守点検費）の確保と運営の調節を図りながら、経費削減できるよう努めていきます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。今年度も施設の経年劣化に伴う修繕費の支出が予算額を超過したが、黒字決算であった。今後も、施設の修繕費の支出増加が予想されるが、引き続き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>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	B	組織体制については、事業計画に基づき、無理のない効率的な管理運営が可能となる体制を確保しました。使用許可の時間内では統括責任者又は副責任者のいずれか1名が常駐し、施設におけるトラブルを未然に防げました。また、職員の意識向上のため、日々のミーティングや研修を積極的に実施しました。これからも更に高い葬送空間の提供を目指して、研修等職員教育に力を入れて取組み、職員資質の向上に努めていきます。	B	適正に実施されていた。研修及びミーティングで業務内容の把握、職員の能力向上に努めている。今後は、計画的な研修で職員教育を実施されたい。また、他斎場への派遣研修についても更に積極的に実施されたい。
管理運営業務	B	仕様書に基づき、施設維持管理、保守点検等適切に実施しました。清掃及び植栽業務等に関しましては、美観及び衛生面の向上を常に心掛けて取組み、良好な状態を維持できました。また業務基準表に基づき、日頃から施設設備及び機械等の点検を実施しました。専門的な業務については、専門の企業に再委託することにより、安全で円滑な運営を維持することができました。その他の業務に関しましても、適切な管理を行えました。今後も施設維持管理及び保守点検について状況を注視し、適切な対応が出来るように努めていきたいと思います。	B	適正に実施されていた。火葬炉設備等の設備の保守点検業務など仕様書の基準に基づき適切に実施されている。今後は、植栽・清掃管理業務及び警備業務に力を注がれたい。また、適切な報告書の作成及び提出に努められたい。
利用業務	B	実施計画書に基づき、適切な利用調整と受付案内を実施しました。大翔苑の能力を最大限に発揮できるように、365日24時間の連絡体制をとり、毎日17時には今治市大三島支所に電話し、大翔苑利用状況の確認をし、利用者に対し不備のないように努めました。パンフレット設置及びホームページ公開、意見箱の設置、アンケート実施等を行い利用者にとって分かりやすく安心して利用できる環境を整え、利便性を向上することが出来ました。今後も利便性の向上のため、日々の確認・案内等努めていきたいと思います。	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。今後は、墓理法及び同法施行規則に基づく報告書に関して、適正な業務処理に努められたい。
その他業務	B	事故及び災害等への対策については、マニュアル整備の上、防災訓練を実施しました。訓練においては緊急時に速やかに対応できるように、電話機の横に緊急時の連絡ファイルを設置し、館内への避難案内放送、避難経路、消火器具等の訓練を実施しました。個人情報については社内研修を行い、日々の業務の中で情報の取扱いに対する注意を呼びかけるとともに、近年急増している「ウイルス」の対応と今後の検討を定期的に行っています。これからも利用者が安心して施設を利用できるように研修を実施し、より厳重な徹底をしていきたいと思います。	B	適正に実施されていた。事故及び災害等発生時の対応として、防災訓練を実施されている。事故対応や個人情報保護に関するマニュアルの熟知に努め、定期的な職員教育で能力向上をより一層図られたい。引き続き、チェックリストを使用した事故防止のための定期点検も実施されたい。
修繕業務	B	施設設備修繕については、日常点検等を強化し、修繕箇所の早期発見、早期対応することができました。また、経年による施設の老朽化にも対応し、施設の運営の円滑化及び利用者が快適で安心して利用できる環境作りに努めました。これからも施設をより効果的に使用できるよう積極的に修繕、保守点検業務を実施し、施設全体の長寿命化に努めていきます。	B	適正に実施されていた。今年度も設備の経年劣化に伴う修繕が重なり、予算額を超過したが、優先順位を適切に分析し計画的な実施が認められた。今後も、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、施設の機能維持を図られたい。
備品管理業務	B	備品検査を実施し、適切な備品管理に努めました。28年度は購入はありません。今後も引き続き、利用者の要望や施設の利便性に対し検討した上で、必要であれば対応していきたいと思います。	C	概ね適正に実施されていた。今後は、定期的に備品検査を実施し、台帳に記載された備品を適切に確認されたい。また、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	A	利用者の利便性のために自動販売機1台を設置しております。なお、設置・運営にあたっては、仕様書に基づく手続及び収益の処理とも適切に実施しました。	B	適正に実施されていた。目的外使用許可手続及び収益の処理について、適切な業務遂行が認められた。今後も条例に基づき、適正な処理に努められたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	C	施設の性質から様々な自主事業の展開は難しいと考えられますが、利用者の意見や要望を収集し、地域に根ざした事業に取り組み施設利用を検討していきたいと思えます。	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	日頃から地元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をし、更に連携を深め、円滑な業務遂行及び管理運営、利用者の満足度向上に努めていきます。	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定期会等により、連携強化を図られたい。
利用者アンケート	B	アンケート実施回数、枚数の確保が、目標数に達していません。今後は年初に実施予定期間を設定し、定期的に行っているミーティングにおいての重要連絡事項と致しました。アンケート実施に際しましては、地元各葬祭業者にご協力いただき、利用者の要望を把握することができました。アンケートでの貴重な意見をミーティング等で話し合いを行い、業務遂行や対応等良好な評価を得ることが出来ました。今後もより多くのご意見をいただくように積極的にアンケートを実施し、随時職員によるミーティングを行い利用者の利便向上並びに管理運営に努めていきます。	B	概ね適正に実施されていた。アンケートの回答が目標数に達しなかった。今後は実施の方法や時期を見直し、より多くの意見収集を行われたい。そして、利用者ニーズや満足度を把握し、業務改善や利便性向上に努められたい。
事故・苦情	B	意見箱を設置し、利用者からの要望を収集する体制を整えています。今後も、日々の業務の中で気が付いた点等随時職員によるミーティングを行い、迅速かつ適切な対応が出来るように努めていきます。	B	適正に実施されていた。要望等について、記録し、利用者満足度及び利便性向上に繋がるよう適切な対応を実施されたい。また、他斎場との情報交換を積極的に実施し、事故防止に取り組まれたい。
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、設備の経年劣化に伴う修繕費の支出が予算額を超過したが、経費削減に努め黒字決算となった。施設の維持管理においては、基準以上に保守点検を実施するなど、積極的に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及び受付・案内等が実施された。また、ミーティングが適宜実施されており、施設運営の改善を図っている。

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、アンケートなどにより多くの意見を収集し、利用者ニーズを的確に把握することに努めるとともに、他斎場との活発な情報交換を実施されたい。