

平成29年度 今治市火葬場（燧風苑） 指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市火葬場（燧風苑）
所在地	今治市山方町一丁目乙45番地
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、設備の保守点検等を確実に実施するとともに、各業務の円滑な遂行と利用者の安全・安心を確保するよう努めました。また、朝礼、終礼、及び各種社内研修の実施により、職員の意識向上と業務・管理技術の向上に努めました。全職員が施設の設置目的、管理基本方針、及び条例、規則を十分理解し遵守することで、今後も利用者にとって満足度の高い施設管理を目指していきたいと考えております。</p>	<p>B</p> <p>適正に実施された。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、利用者に満足していただく施設を目指されたい。</p>
利用状況	<p>A</p> <p>利用者アンケート結果から、施設利用にあたっては今年度も高い評価をいただきました。今後も、施設の維持管理及び利用者への配慮に対して常に高い意識を持ち、より質の高いサービス提供に努めてまいります。</p>	<p>A</p> <p>利用者へのアンケート結果より、高い満足度が得られている。これは、施設の維持管理や、職員の利用者への配慮が高く評価されたものと解される。</p>
事業収支	<p>B</p> <p>今年度も黒字を計上することができました。支出項目のうち光熱費については、火葬件数が増えたものの、火葬炉の的確な運転と適切な点検・修繕により、経費の削減に繋げることができました。今後もより健全な事業収支の管理運営を図ります。</p>	<p>B</p> <p>適正に実施されていた。光熱水費の支出が予算額を超過したが、人件費が見込みを大きく下回ったため、黒字決算となった。今後も、適切な収支計画の策定に取り組み、経費削減に努め、安定した経営を目指されたい。また、伯方斎場の運営とも調整を図りつつ、より効率的な管理運営に努められたい。</p>
管理運営体制	<p>A</p> <p>故人やご遺族などのご利用者への配慮をしつつ、公共施設としての性格上、厳粛な中にも公平・平等な接遇に努めてまいりました。今年度より、障がい者を雇用し、障がいや体力に応じた業務を行っています。また、その職員も含め各種研修を積極的に行い、斎場職員として技術の向上に努めてまいります。</p>	<p>A</p> <p>適正に実施されていた。研修実施計画を策定し、積極的に研修を実施している。また、業務の一部を障がい者就労支援関係事業へ委託し、さらに障がい者雇用も行った。今後も日ごろから課題整理を行い、必要な研修を実施することで、各業務に適切に対応できる体制を整備されたい。</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	施設の設置目的である「人生終焉の荘厳な場として、故人との別れの儀式を厳肅かつ円滑に執り行うこと」に沿った管理運営を行い、費用対効果の高い効率的・効果的な管理運営に努めました。施設の維持管理については、斎場にふさわしい施設としての美観を維持し、人生終焉の場にふさわしい空間の提供に努めました。火葬炉設備の保守については、日常点検を重視し早めの報告連絡を弊社工務部と行うことにより、不測の事態に備えてまいりました。また、火葬炉運転業務に係る緊急時対応研修を実施し、職員の技術向上に努めてまいりました。今後も施設維持管理及び保守点検について、適切な対応ができるよう努めてまいります。	B	適正に実施されていた。植栽管理業務や清掃管理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が適切に実施されている。今後は、警備業務においても適切に実施されたい。
利用業務	B	施設利用者や葬祭業者に対しては、平等な利用を確保し偏らない運営を行いました。施設の円滑な使用のため、法令、規則を遵守し、利用者の心情に心を配りました。	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。今後は炉前業務に関して、円滑かつ適切な儀式等の進行為なされるよう改善を望む。
その他業務	A	職員には、常に業務の基本を忘れないよう、朝礼、終礼、ミーティングを利用して、定期的に指導を行いました。日常的に行っている施設内外の点検、見回りは確実に行うよう徹底いたしました。個人情報につきましては、個人情報保護法などの関係諸法令を遵守する事はもちろんの事、マニュアルをベースとした社内研修を行い個人情報の取り扱いと秘密保持義務についても教育指導を行いました。また、シュレッダーを活用し使用済の資料については、必ずシュレッダー処理をしたうえで廃棄処分することとし、情報の漏えいが起らぬよう徹底管理いたしました。	B	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研修が適切に実施されていた。また、他施設の事故事例の収集も適切に実施されている。今後も、チェックリストを活用した定期的な点検を適切に実施し、事故及び災害等の未然防止に努められたい。
修繕業務	A	施設設備修繕については、日常的に施設内外の点検、巡回を適切に行うことで、不具合箇所に対し、早期発見、早期対応に努めました。修繕一覧表を作成し、適切な時期に修繕を行う事ができました。特に火葬炉設備については着火テストなど始業前点検の確実な実施により効果的な対応をとることができました。また、火葬炉メーカーとして積極的に中長期修繕計画を策定するとともに、その計画については、今治市の意向に沿ったより効果的な計画となるよう努めてまいります。	A	適正に実施されていた。修繕一覧表を用いて、修繕項目が整理されている。また、優先順位を適切に分析し、計画的な修繕が実施された。今後は、施設の経年劣化による修繕の必要性が増加することが予想されるため、日常点検及び保守点検業務を適切に実施し、早期発見・早期対応に努められたい。
備品管理業務	B	定期的に備品検査を実施し、備品管理体制を強化いたしました。今後も、利用者からの要望に対しては積極的に取り組み、必要な備品については迅速に対応いたします。	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。今年度、備品購入はなかった。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	A	前年度に引き続き、飲料提供業務のために自動販売機1台を設置いたしました。なお、設置にあたっては、条例に基づく手続き及び収益の処理ともに適切に実施いたしました。	A	適正に実施されていた。目的外使用許可手続き及び収益の処理について、条件や料金設定を見直すなどの業務改善が認められた。今後も手続き等の適正な処理に努められたい。
自主事業	B	「写真の展示」については、糸山フォトクラブ会長の作田様より、今治市内の風景写真をご提供いただき、前年度同様実施いたしました。利用者アンケートからも好評な意見を多数いただき一定の効果上げることができたと思っております。「関前地区火葬等業務」については、毎月保守点検を実施いたしました。不具合箇所に対しては、早期対応を行うよう努めてまいります。	B	適正に実施されていた。風景写真について利用者アンケートから好評な意見が多数みられた。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。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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年2回開催いたしました。葬祭業者の皆様より貴重な意見を聞くことができ、市民の皆様への更なるサービス向上に役立ててまいります。今後も、貴重な意見交換の場となるよう、定期的に連絡協議会を開催してまいります。また、各種地域活動への参加や情報交換を積極的に行っていきたくと考えます。	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。
利用者アンケート	A	アンケートの実施に際しては、葬祭業者各社並びに利用者のご協力をいただきました。アンケートからは貴重なご意見をいただき、これを施設運営に活用することで利用者の利便性向上並びに適切な管理運営に反映することができました。今後も、季節毎に実施し、より多くのご意見を収集することで、適切な施設運営と業務の改善につなげてまいります。また、アンケート実施方法につきましても、定期的に改善、見直しを行ってまいります。	A	適正に実施されていた。多くの利用者の意見の収集がなされている。また、アンケート結果を適切に分析し、利用者の利便性及び満足度向上に繋がるよう改善が実施された。引き続き意見収集に取り組み、施設に適した改善を実施されたい。
事故・苦情	A	利用者のご意見については、アンケート調査だけでなく、職員が聞き取ったご意見を外部評価として書き取るなど、幅広い声を聞く体制を整えております。苦情が出た時は、職員全員で話し合い、業務の見直しなどに取組みました。今後も、過去の事例を参考にしたり、他の事業所と密に意見交換を行い、迅速かつ丁寧な対応ができるよう努めてまいります。	A	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、他斎場の情報を収集するなど、事故防止に向けた取り組みが認められた。苦情等の対応も適切に実施された。今後も、事故・苦情等へ適切な対応ができるよう努められたい。
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。

事業収支に関して、光熱費の支出が予算額を超過したが、人件費が当初の見込みを大きく下回ったこともあり、昨年度に続き黒字決算となった。組織体制においては、障がい者の雇用を積極的に行った。また、維持管理業務においては、植栽管理及び清掃管理などを適切に実施し、施設全体の美観が保持されている。これらは、利用者へのアンケートにより高い満足度として評価されている。

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、炉前業務に関して、研修等を繰り返し実施し、円滑かつ適切な儀式等の進行がなされるよう改善を望む。また、警備業務については日常点検を適切に実施し、不備のないよう努められたい。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

B	総合的に正常に運営されている。利用者への配慮がされており、適切かつ厳粛な対応がされている。建物も清潔であり、人や物の管理体制も充分なされている。施設・設備のレベルの高さや利用者の満足度、地域貢献度合いについて、特に評価できるところである。
---	---