

平成29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	B	<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、儀式の円滑な執行と来場者の安全確保に努めてまいりました。また、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、運営を目指してまいります。</p>	B	<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。今後は、条例、規則、仕様書などについても理解を深めたい。また、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	C	<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います。今年度も調査期間を1ヶ月とし、3回を実施しました。今後も高い評価に満足する事なく、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てまいります。</p>	C	<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。アンケートの意見を基に、今後さらなる高い満足度が得られるよう業務改善及び施設の維持管理に努められたい。</p>
事業収支	B	<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>	B	<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。また、燧風苑の運営とも調整を図りつつ、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>
管理運営体制	A	<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、職員の配置や業務の一部を障害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ます。</p>	B	<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。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。また、他斎場への派遣研修についても積極的に実施されたい。</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	<p>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行ってまいりました。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。前年度より施設設備点検簿に斎場外周点検を追加いたしました。今後も積極的に維持管理業務に努めてまいります。</p>	B	<p>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。今後は、適切な清掃業務に努め、施設の衛生的な状態を保持されたい。</p>
利用業務	B	<p>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てまいります。</p>	B	<p>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。使用の不許可業務等については、研修を行い体制が改善された。今後は受付・案内業務についても、仕様書に基づいた適正な業務処理に努められたい。</p>
その他業務	A	<p>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。</p>	A	<p>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。また、チェックリストを使用した事故防止のための定期点検が適切に実施されている。今後は、開場時間外の点検実施にも力を注ぎ、事故及び災害に備えられたい。</p>
修繕業務	A	<p>修繕計画のうち、火葬場において最も重要な火葬炉設備については、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するために、絶えず見直しを実施しております。今年度は会葬者より要望が多かった、男女便所に温便座を取付けいたしました。また、応急的な修繕には速やかに対応いたします。</p>	B	<p>適正に実施されていた。修繕計画に基づき、適切な実施が認められた。施設の経年劣化による修繕箇所が出てきているので、今後も修繕計画を適切に整備し修繕を実施されたい。また、日常点検及び保守点検業務についても適切に実施し、早期発見・早期対応に努められたい。</p>
備品管理業務	B	<p>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、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行ってまいります。</p>	B	<p>適正に実施された。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。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務				
自主事業	B	<p>「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いたしました。</p>	B	<p>適正に実施された。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。</p>

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開催いたしました。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いたしました。今後も各種地域活動に参加してまいります。	B	適正に実施されていた。葬祭業者を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、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。今年度も調査期間を1ヶ月とし3回実施いたしました。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ただけるよう、課題については速やかに対応策を講じてまいります。今年度は、アンケートの要望に多く寄せられていた、温便座が欲しいとの件に関しましては対応いたしております。	B	適正に実施された。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。また、アンケート結果を分析し、要望等について適切な措置を講じられたい。
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まいりました。また、苦情の内容については精査し対応をまいりました。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てまいります。	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、他斎場の情報を収集するなど、事故防止へ向けた取り組みが認められた。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、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、施設修繕については、計画に基づいた実施が認められた。

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。収支については、赤字が継続していることから、燧風苑の運営と調整を図りながら、人員配置を見直し人件費の削減に努められたい。

指定管理者選定審議会による総合評価

B	総合的に正確に誠実に管理運営されている。設備の運営は効率よくされているようである。施設の経年劣化もあるが、適切に維持管理されており、外の景色もキレイであった。待合室の照明が暗く感じた。
---	--