

令和元年度 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	B	<p>利用者の方々からのアンケート結果や直接頂いたご意見などをもとに、設備、景観や清掃面において多々改善できました。</p> <p>また家族葬の増加にみられる葬儀の縮小化に関しても、大翔苑への問い合わせへの返答なども含めてご遺族の意向に配慮した対応ができたと思います。これからも細かい配慮や施設の修繕箇所などに目を配っていきます。</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>
使用状況	C	<p>施設の円滑な使用・職員の対応等についてミーティングなど取り組み、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、職員の教育等徹底していきます。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、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積極的な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>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、経費を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。経理書類等が適切に作成されていた。収支に関して、人件費及び光熱水費が予算を超過し赤字決算となった。今後は、適切な収支計画の策定に取り組み、早期の修繕や光熱水費の分析などを実施し、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	C	<p>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ました。使用許可の時間内では統括責任者又は副責任者が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を積極的に実施しました。更に高い葬送空間の提供を目指して、これからも職員資質の向上に努めていきます。</p>	B	<p>概ね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が、今後は、接遇研修や炉前研修などで職員教育を実施し、質の高い対応を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	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り組みました。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は、適切な管理を行いました。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ひます。	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。今後も適切な報告書の作成及び提出に努めるとともに、より一層植栽・清掃管理業務に力を注がれたい。
使用業務	B	実施計画書に基づき、使用調整と受付案内を実施しました。また、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、使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、アンケート実施等を行い使用者にとって分かりやすく安心して使用できる環境を整え、利便性の向上を目指しました。今後も利便性の向上のため努めていきたいと思ひます。	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。今後も研修等で職員教育を行い、適切な利用業務を実施されたい。アンケート結果利用者の意見を取り入れ、利用者へ寄り添った対応を実施されたい。
その他業務	B	事故及び災害等への対策については、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。使用者が安心して施設を使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ひます。	B	適正に実施されていた。各種マニュアルを整備している。防災訓練や事故防止のための定期点検が実施されていた。今後も、予防活動を実施し事故・災害等の未然防止に努められたい。また、個人情報保護についての研修等も実施されたい。
修繕業務	B	日常点検等を強化し、修繕箇所の早期発見、早期対応に努めました。経年による施設の老朽化にも対応し、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、施設全体の長寿化に努めていきます。	B	適正に実施されていた。応急的な修繕について、適切な実施が認められた。今後、施設の経年劣化による修繕の必要性が予想されるため、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	老朽化の目立つ木製のものは、修繕をしながら、使っております。今後も使用者が安全に使っていただけるよう、そして要望にも応えられるよう、検討し、対応していきたいと思ひます。	C	概ね適正に実施されていた。備品検査について実施が認められた。今後は備品の異動について適切に台帳に記載されたい。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。また専門業者等に修繕依頼を行うなどで長期使用を行い経費節減に努められたい。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	使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き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き及び収益の処理について、適切な業務遂行が認められた。今後も手続き等の適正な処理に努められたい。
自主事業	B	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、地域に根ざした事業に取り組み施設使用を検討していきたいと思ひます。	B	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	各葬祭業者と連絡を取り合い、意見交換等を行っています。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、使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。

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	C	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使用者の利便向上並びに管理運営に努めていきます。	B	適正に実施されていた。アンケートの回答数が目標に達した。今後もアンケートを実施し、より多くの意見収集を行われたい。また、アンケート結果を適切に分析し、職員でニーズの共有を行い、工夫をこら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、使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。今年度において、事故・苦情等は認められなかった。また、要望等についての対応手順、担当者等が明確にされている。今後は、事例記録を集約し、同じような事例に速やかに対応を行ったり、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、帳簿等については適正に作成されている。財務諸表から割り出された経営分析指標において気になる点はあるが、ヒアリングにより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、光熱水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、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が実施された。利用者アンケートの回答は目標数に達しており、多くの意見収集が認められた。

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。今後は、備品管理業務等について適切に実施し、不備のないように努められたい。また、提出書類等について正確な作成及び提出に努められたい。