

令和2年度 今治市火葬場（ふじさき苑） 指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市火葬場（ふじさき苑）
所在地	今治市吉海町仁江3217番地
指定管理者	<p>名称 有限会社 大島葬儀社</p> <p>代表者 代表取締役 馬越 美鈴</p> <p>住所 今治市宮窪町宮窪2783番地の2</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>条例、規則、施設の設置目的等の理解を深めるため、コンプライアンス研修を実施し、施設管理及び火葬業務に精通した職員の配置等により、適切かつ安全な管理運営業務に努めました。また、施設運営の根幹となる基本理念及び施設の設置目的を掲示することにより職員への啓蒙を図り、利用者にとって公平かつ利便性の高い施設となるよう努めました。これからも、職員教育により一層の力を入れて取り組み、施設の基本理念及び設置目的に沿った適切な管理運営に努めていきます。</p>	A	<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。条例、規則、仕様書について、研修を実施し理解に向けた取組みが認められた。今後も研修等で職員教育を行い、適切な管理運営に努められたい。</p>
利用状況	A	<p>アンケートを実施し、利用者の意見・要望収集に努めました。運営管理については、施設の円滑な利用、清潔感、職員の応対等については、日頃より職員間で注意喚起しながら取り組み、また職員の資質向上を目的とした、組織内研修等及び派遣研修を積極的に実施することにより、概ね良好な評価が得られたと考えています。今後、要望等があれば、状況を見ながら検討していきたいと考えます。</p>	A	<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>経費抑制に積極的に取り組み、概ね良好な収支となりました。また、適正な経理のため、伝票の作成及び預金出納簿を整備し、適切な会計管理に努めました。今後も、サービスの質をキープした、より一層の経費削減が実現できる施策を探っていきたく考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。収支計画に基づいた管理運営が実施できていた。火葬件数の減少や経費削減に努めた結果、黒字決算となった。経理書類も適切に作成、保管されている。今後も利用者の意見を反映させた収支計画を行い、引き続き効率的な管理運営に努められたい。</p>
管理運営体制	B	<p>組織内に於いて、職員の資質向上を目的とした、各種研修を実施しました。施設運営管理の基本となるコンプライアンス研修を実施し、接客研修では、接客の基本動作のチェック等を行い、人権研修に於いては、人権について知識を深め、人権尊重を基本とする施設運営に努め、個人情報保護研修では、個人情報の重要性の再確認をし、また、職員の防災への意識・知識向上のため、職員安全教育及び避難訓練を行い、他施設や葬祭業者との連携強化及び施設の利用者満足度向上を目的とした派遣研修を実施しました。今後も適正な管理運営体制の確保を目指し、職員教育の充実に努めたいと考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。研修実施計画を策定し、計画的な研修で職員教育に努めている。今後は、外部講師を招聘するなど外部の意見を取り入れるような研修や内容を工夫した研修の実施を検討されたい。また、他斎場への派遣研修について派遣先を増やす事を検討されたい。</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>植栽・清掃に関しては、職員一人ひとりが施設的美観及び衛生面の向上を常に心がけて取り組むとともに、専門的な業務については、専門の企業に委託し、良好な状態の維持に努め、保守点検業務については、施設設備及び機械等の日常点検を強化して実施するとともに、専門的な業務については、専門の企業に委託し、安心かつ安全な設備環境の維持に努めました。また、フロンガス排出抑制法に基づく第一種特定製品の簡易点検を適時実施し、状況に応じた適切な管理を行いました。</p>	B	<p>適正に実施されていた。施設の清掃管理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。また、火葬炉をはじめとする施設設備の保守点検業務が適切に実施されており、仕様書の基準以上の実施も行われた。施設も老朽化しているため、今後の計画のためにも市に対して点検報告書の送付だけでなく、気がついたことを速やかに報告いただきたい。</p>
利用業務	B	<p>支所からの情報に対する受付、連絡、確認業務を正確かつ適切に行いました。また、接遇研修において、利用調整マニュアルの確認及び見直しを行い、円滑かつ適正な利用促進の周知徹底に努め、接遇の基本動作チェック事項を職員に配布しました。また、炉前業務においては、炉前接遇フローの確認及び見直しを行い、適正な炉前業務の確認及び職員一人ひとりの資質向上に努めました。今後も、市及び支所との連携をより一層強化し、適切な利用調整業務及び利用者の心情に配慮した、適正な炉前業務の実施に努めます。</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。今後も研修等で職員教育を行ない、適切な利用業務を実施されたい。</p>
その他業務	B	<p>事故及び災害対応マニュアルに基づき、施設の設備機器等の点検及び緊急事態の発生時に的確な対応ができる体制整備を目的とした職員安全教育を実施し、安心かつ安全な管理運営に努めました。また、個人情報保護指針及び個人情報取扱マニュアルに基づき組織内研修を実施し、個人情報取り扱いの重要性の再認識等、個人情報保護への教育を強化いたしました。今後も、適正な研修等を実施し、利用者の安心・安全の確保及び利用者の満足度向上に努めたいと考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。各種マニュアルを整備しており、それに基づく職員安全研修や個人情報保護研修が実施された。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。今後も予防活動や研修を実施し、事故及び災害等の未然防止に努められたい。</p>
修繕業務	B	<p>日常点検を積極的に行うことにより、施設の異常にも迅速に対応し、適切な施設管理に努めました。また、専門的な点検及び修繕に関しては、専門の業者に委託し、施設の状態を細かく把握することにより、施設を良好な状態に維持することに努めました。今後も適切かつ適正な点検及び修繕業務を実施し、利用者が快適に利用できる施設管理に努めたいと考えます。</p>	B	<p>適正に実施されていた。速やかな修繕が実施された。経年劣化による施設及び設備の老朽化が見られるため、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。今後の修繕計画のために発見した事象については速やかに市に報告を行われたい。</p>
備品管理業務	B	<p>施設内の備品点検を実施することにより、適切な備品管理に努めました。また、今年度の備品購入はありませんでしたが、今後も利便性の向上を目指し、利用者のニーズに合った、適切な備品管理及び購入に努めていきます。</p>	B	<p>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。今後は積極的なニーズ把握を行い、利用者のためになる備品購入を実施していただきたい。</p>
行政財産の目的外使用許可 手続業務				
自主事業	B	<p>当初の計画通りの自主事業を実施し、快適かつ安らぎある空間作りを目指しました。今後は、自主事業の更なる拡大を目指し、利用者にとって快適に施設利用をしていただくことを目標にしたいと考えます。</p>	C	<p>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。</p>
地域団体との 連携	B	<p>施設の円滑な利用推進及び時間遵守のお願いを図るため、地元各葬祭業者と随時意見交換等を実施しました。また、施設運営に係る情報交換のため、派遣研修を実施し、利用者の利便性の向上に努めました。今後は、指定管理者としての資質向上を目指し、他施設と積極的に意見交換を行うとともに、地域社会からの信頼性をより一層高めることが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。今後、更に積極的な他団体との情報交換や地域活動を通じて、連携強化を図られたい。</p>

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	B	利用者満足度向上及び円滑な施設の管理運営の実現のため、アンケートを実施し、利用者からの意見収集に努めました。要望及び苦情等はなく、概ね良好な評価をいただきました。今後、要望等があれば状況を見ながら検討し、施設の利便性の向上に繋がるよう、適切な施設管理に努めます。	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。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
事故・苦情	B	利用者からの意見、苦情等はなく、施設運営及び利用業務に影響するような事故等もありませんでした。今後も、日常点検等を積極的に行うことにより、施設の細かな状況の把握に努め、利用者に快適かつ安全に利用してもらえる施設の管理運営に努めていきます。	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。今後は、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、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、収支計画を作成し、経費削減に努め、安定した経営がなされている。施設の維持管理においては、基準以上の保守点検業務についても取り組むなど、施設管理に対する積極的な姿勢が認められた。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、習慣等を熟知した適切な炉前接遇が実施されている。職員研修や備品管理についても定期的実施しており、適切な管理業務がなされている。

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、外部講師を招聘した講習や他斎場との活発な情報交換を実施し、外部からの情報を入手することを検討いただきたい。また、日常点検等の結果については今後の修繕計画のため、速やかに報告願いたい。