

令和2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	A	<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、儀式的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>	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り組みが認められた。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	B	<p>今年度も調査期間を1ヶ月とし、アンケートを3回実施しました。</p> <p>その中でも、インフラ部分に関するご意見には迅速に対応を行い、待合棟入ロスの造形や待合ロビーのカーペットクリーニング等直営、業者を使用し経費を抑えつつ実施する事が出来ました。</p> <p>今後も現状に満足する事なく、厳しいご意見こそ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>	A	<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	A	<p>今年度は黒字を計上することが出来ました。今後も経費削減に努め、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。火葬件数の減少による光熱水費の減少や直営修繕などで経費削減したため黒字決算となった。今後も収支計画に基づいた適正な予算執行に努め、経費削減及び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、職員の配置や研修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>	A	<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が確認できた。今後も燧風苑と連携し、適正な職員体制を確保されたい。今年度は新型コロナの関係で派遣研修の実施が難しかったと思うが、工夫をこらした研修の実施を考えられたい。</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ないよう仕様書に基づき植栽管理や清掃管理、施設修繕や火葬炉点検等を密に行っていました。</p> <p>また、植栽管理につきましては専門業者に定期的に入ってもらい美観を損なう事が無いように対応してまいりました。清掃活動におきましても業務の一部を障害者就労支援関係事業所等へ委託する事により、長期に渡って持続的な地域経済への貢献と施設的美観の維持に努めてまいりました。</p>	A	<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。不備不具合がある時には、速やかな報告を行うとともに、適正な施設管理を実施されたい。</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。しかし、4月にお棺を載せた業者のストレッチャーを職員の不注意で傾けてしまうという事故があった為、「利用者の心情に十分な配慮」という点で減点とさせて頂きました。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、軽微なミスはあったが、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	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す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。積極的に他施設の事故事例の収集も実施されている。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	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。</p> <p>今年度は利用者アンケートより出入口のスロープを直してほしいと要望があり対応致しました。</p> <p>応急的な修繕には速やかに対応致します。</p>	A	<p>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。施設の経年劣化による修繕箇所が出てきているので、適切な修繕計画を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、早期発見報告に努め、今後市が実施する修繕のための長期計画策定に協力いただきたい。</p>
備品管理業務	A	<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>	A	<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> <p>地元の方また伯方島へ来られる方に、より快適に過ごして頂ける様、今年度もビーチ清掃を行い、環境作りのお手伝いを少しでもさせて頂きたく実施致しました。</p>	B	<p>適正に実施されていた。地域に根ざした取組みとして、地元の写真展示や清掃の実施がされた。施設の性格上、自主事業の実施は難しいと思われるが、事業の継続をお願いしたい。また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>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。</p> <p>残念ながら市民大清掃は中止となりましたが伯方ビーチ清掃は今年度も実施させて頂きました。</p> <p>今後も各種地域活動に参加してまいります。</p>	B	<p>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。例年実施していた市民大清掃は中止となったが、いろいろな機会を捉えて地域との交流をはかり今後の施設運営に生かしていただきたい。</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	A	アンケートの実施に際しては、利用者、葬業者に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きたい。課題については速やかに対応策を講じてまいります。	B	適正に実施されていた。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	B	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。4月にお棺を載せた業者のストレッチャーを職員の不注意で傾けてしまうという事故がございました。苦情の内容については精査し対応をいたしました。また、職員には研修等で教育し周知徹底致しました。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、設備等の事故の発生はない。受け入れ時の事故に関して報告が遅れた部分はあるがその後の真摯な対応でご理解をいただけた。今後も時期に応じた点検等の実施に努められたい。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・苦情等へ迅速でいぬい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、収支計画を作成し、経費削減に努め、黒字決算となった。組織体制においては、積極的に業務の一部を障がい者就労支援関係事業所等へ委託を行った。施設の維持管理業務においては、火葬炉運転や保守点検をはじめ全体的に適切な実施がされている。事故等の防止についてはチェックシートを活用した点検が適切に行われている。また、利用者アンケートからも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。今後は施設の老朽化による大規模な修繕を見据え、こまめに点検報告されたい。