

令和2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、利用者アンケート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、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改善できるところは改善できました。</p> <p>また、コロナの関係もあり家族葬の増加にみられる葬儀の縮小化に関して、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ました。</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。</p>
使用状況	B	<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、障害者に対する施設対応や利用者への案内に対する職員の教育等徹底してきました。</p>	B	<p>利用者へのアンケート結果より、大きな苦情はなく平均的な満足度は得られている。</p> <p>地元業者であるため細々した要望のくみ上げはできたものと思われる。</p>
事業収支	C	<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、本年度は、施設修繕をまとめて行い予算はかなり出費してしまいました。</p>	C	<p>収支に関して、本業縮小のため人件費が予算を超過した。また、指定管理取消しをすることが決定し、清掃及び修繕を実施したため予算を大幅に超過することとなり、赤字決算となった。</p>
管理運営体制	B	<p>管理運営業務を円滑に行う為、必要な許可手続きや法令を遵守し、社員のローテーションにより適正な人数配置ができ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、施設利用者からの要望、苦情に対応できるよう、日々ミーティングを実施し、職員の資質向上に努めました。</p>	B	<p>適正に実施されていた。昨年指摘したことを研修内容に反映させ、職員の能力向上に努めていた。新型コロナのため派遣研修ができていないので、市内他斎場での研修を検討して欲しかった。</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も、適切な管理を行えました。	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。また保守点検報告や自己点検に基づき適切な修繕や清掃が実施されている。
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、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。	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。
その他業務	B	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。	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おり、事故もなく業務実施ができていた。
修繕業務	A	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いたしました。	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。計画的な修繕ではなかったが、指定管理の事業を辞める前に修繕の実施を行った。
備品管理業務	B	老備品台帳を元に定期的にチェックを行い、修繕が必要な物は修繕しながら使用しました。	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。自前修繕等で経費の節減をさせていただいたようですが、近年備品の購入が実施されておらず利用者のニーズを聞き取るなど購入に反映していただきたかった。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	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。
自主事業	C	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、観葉植物を設置することで来場者に少しでも癒やしの場を提供ができたかと思えます。	C	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、その中でできる範囲で実施した。
地域団体との連携	B	施設を円滑に利用する為、時間厳守等のお願いを図るなど、利用者が安心して利用しやすい施設となるよう、日頃より連絡を密に取り意見交換し利用者の満足度向上に努めました。	C	概ね適正に実施されていた。もっと積極的に団体との情報交換や定期会等により、連携強化を図っていただきたかった。

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	業績悪化の関係で、アンケートの回数は不足しました。満足度に関しては概ね良好でありました。アンケートで要望のあったことについてはミーティングを実施し、順次できることから改善を行いました。	C	アンケートの回答数、回数が目標に達しなかった。アンケート結果はおおむね問題はないようであった。
事故・苦情	B	今年度は大きな苦情や故障はありませんでした。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ました。また地元事業者ということで、何かあったらすぐお知らせいただく体制が整っています。	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。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ていただきたかった。
指定管理者の経営状態	/		昨年、財務状態に問題点はあったが、ヒアリングの結果、指定管理を行うことに問題はないという判断をした。令和2年度の長引くコロナ渦に本業の収益の悪化が予想以上となり、従業員の雇用が難しくなり指定取消しとなった。	

## 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、指定管理業務はおおむね適正に実施されたと認められた。

収支に関して、本業縮小のため人件費が予算を超過した。また、指定管理取消しをすることが決定し、清掃及び修繕を実施したため予算を大幅に超過することとなり、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。