

平成29年度 指定管理者モニタリング結果・総合評価表

1. 指定管理者概要

施設名	江津斎場
所在地	江津市和木町538番地
施設概要	設置目的:公衆衛生の向上及び市民の福祉の増進を図る見地から、適正な火葬が支障なく行われることを目的とする。 構造:鉄筋コンクリート造 地上2階 基本方針:人生終焉の場にふさわしい安らぎのある空間を創出できるよう整備したもので、指定管理者は、施設の設置目的を十分に踏まえながら創意工夫をし、効率的かつ安定的な運営に努める。
指定管理者	名称 株式会社S. K. M
	代表者 代表取締役 岡田 将拓
	所在地 江津市和木町1136番地5
指定管理期間	平成 25年 4月 1日 ~ 平成 30年 3月 31日
指定管理者の業務	① 火葬業務に関する業務 ② 待合室及び霊安室の使用に関する業務 ③ 清掃業務に関する業務 ④ 庭園管理に関する業務 ⑤ 設備等維持管理に関する業務 ⑥ その他管理・運営に必要な業務に関すること
市所管課(問合せ先)	市民生活課 生活環境係
	TEL 0855-52-7936
	E-mail shiminseikatsu@city.gotsu.lg.jp

2. 指定管理者による自己評価(総評)

評価	施設の設置目的・基本方針に基づき、利用者サービスの向上や適切な維持管理に努めました。 接遇についての社内研修を行い、職員の意識向上や日々の業務の技術の研修、守秘義務や個人情報に関する書類管理の徹底など改善に取り組んで参りました。 今後も引き続き職員一人一人の意識を更に向上させ、利用者様にとって更に満足度の高い接遇・管理運営を行いたいと思います。
今後の目標等	年々火葬・葬儀を含めた儀式のあり方が多様化していく中、私たち斎場従事者は、引き続き効率的で安定的な運営に努めるとともに、公平性を確保し、利用者のニーズに合ったサービスの提供と質の高い繊細な接遇を心がけて参ります。

3. 市(施設所管課)の評価(総評)

評価	平成29年度は、平成25年度からの指定管理期間5年間の最終年度にあたり、施設の管理運営について概ね仕様書、協定書及び事業計画書のとおり適切に執行されている。施設の利用状況は適切な保守点検および維持管理により、火葬施設をはじめ待合施設、事務室等の管理施設、駐車場・庭園・慰霊碑等の附属施設について事故・トラブルはなく、開館日数364日に対して稼働率は約67%である。利用者から施設所管課への苦情はなく、施設内設置の意見箱からみても施設やスタッフの対応について高い評価を得ている。また、実地調査では常に施設内が整理整頓され、清潔で安全な状態が保たれており、周辺環境についても道路周辺の環境美化に努めている。
今後の目標等	平成30年度は新たな指定管理期間に入り供用開始からは9年目となることから、施設の保守点検や維持管理について安全で効率的な運営ができるよう一層慎重な対応が必要になる。また利用者の満足度や施設への要望の状況について把握を行うため意見箱の利用促進やアンケートの導入等検討されたい。また、火葬時のペースメーカーの取扱いについては、火葬炉の耐久性には支障ないが、安全を期するため装着の有無を事前に確認し必要な対応を行うこと。

評価は◎非常に良い ○良い △やや悪い ×悪いの4段階

■管理運営状況に関する個別評価結果

1 管理状況			
指標	評価	評価に対する説明内容	改善指導の有無
開館時間、休館日の運用	○	開館日数364日で、稼働率約67%	無
法令の遵守	○		無
適正な人員配置	○	火葬にあたっては2名以上で配置	無
従事者の労働環境確保	○		無
従事者の教育・研修	○		無
緊急事態の対応		緊急事態の発生がありません。	無
文書管理・保存	○		無
報告書の提出	○		無
利用料金の取り扱い			無
口座管理、経理管理	○		無
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償		賠償事故等なし	無
付保する保険	○		無
重要事項の変更の届出		変更なし	無
施設の使用許可及び条件	○		無
施設・設備の保守管理	○		無
備品の管理	○		無
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○		無

総合モニタリング
(様式2)

評価は◎非常に良い ○良い △やや悪い ×悪いの4段階

2 運営状況			
指標	評価	評価に対する説明内容	改善指導の有無
火葬施設利用状況	○	平成29年度377件(過去8年間の平均375件)	
待合施設利用状況	○	火葬施設利用時における待合施設使用割合約68%	
管理施設利用状況	○	事務室、休憩室、機械室、操作室、電気室、残骨室、脱衣室、便所	
附属施設利用状況	○	駐車場45台分、庭園、慰霊碑	

3 収支状況			
指標	評価	評価に対する説明内容	改善指導の有無
指定管理業務の支出状況	○	経費節減に努め、適切な支出を行っている。	
自主事業の収支状況	○	施設内への自動販売機設置により利用者サービスの向上と収益を得ている。	

総合モニタリング
(様式2)

評価は◎非常に良い ○良い △やや悪い ×悪いの4段階

4 情報管理状況			
指標	評価	評価に対する説明内容	改善指導の有無
利用者満足度	○		
苦情・要望	○		
個人情報の保護	○		
情報公開	○		
秘密保持義務	○		
環境への配慮	○		

■モニタリングの実施状況

1 セルフモニタリング	
利用者満足度調査 等	実施状況(実施した内容を記載)
	<p>1.意見箱等</p> <p>常時斎場内に2ヶ所設置し、利用者様の意見収集に努めております。 しかし実際は、斎場職員と利用者様が顔見知りのケースが多く、ご意見があるのにわざわざ用紙に記入されず、直接言われる方が大半です。 概ね良好なご意見を頂いておりますが、今後も利用者様のニーズに沿った満足度の高い管理運営に努めて参ります。</p> <p>2. 要望・苦情等への対応</p> <p>頂くご意見としては、「アルコール・雑誌・食事等の販売があったほうがよい」が多いです。 しかし、江津斎場は周辺にコンビニ等多数あることや、年間の火葬件数からも斎場内に売店等を置くことは採算性からも非常に難しいことを丁寧に説明しご理解を頂いております。</p>

2 定期報告モニタリング	
定期報告状況	実施状況(実施した内容を記載)
	<p>■月次事業報告書の確認(12回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設使用の拒否者なし ・利用者からの苦情トラブル要望等なし ・施設使用拒否者なし ・火葬業務の際の人員の配置は2名以上で対応 <p>■前期後期事業報告書の確認(2回)</p> <p>■報告書の内容及び通帳等経理書類の確認ヒアリング(2回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支報告の内容は黒字決算で適正に処理されている <p>■施設管理の現地確認(2回)</p>

3 随時モニタリング		
実地調査状況 (所管課が実施するモニタリング)	実施回数	実施内容
	月・月	
	随時	
	実施結果	