

平成30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 江津斎場共同事業体 代表団体 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 30年 4月 1日 ~ 令和 5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と適切な維持管理に努めました。時代の変化とともに火葬や葬儀を含めた儀式に対する考え方にまで多様化が進んでいます。一部には、従来の丁寧な形よりも便利さや簡略化を求めている利用者の方もおられます。そうした中で、あくまでも基本を守りつつ、利用者に合わせた対応と接遇を行うことができました。 |
| 今後の目標等 | 公共性・公平性・安全性などの十分な確保が大前提としたうえで、今後はより利用する方のそれぞれのニーズに合ったきめ細かいサービスに努めます。 |

3. 市(施設所管課)の評価(総評)

| | |
|--------|---|
| 評価 | 平成30年度は、新たな指定管理期間(5年間)がスタートしたが、指定管理者は供用開始から9年目を迎え、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、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、桜江町の火葬場清光苑の火葬炉の損耗状況が激しいことから年度の途中(11月16日)に使用を中止したため、昨年度より6%程度の利用件数増がみられたが、大きな支障はなく、開館日数364日に対して稼働率は約69%である。 |
| 今後の目標等 | 令和元年度は供用開始から10年目となることから、施設や機器設備の故障等が懸念される。また、清光苑の閉鎖に伴い、市内唯一の火葬施設となることから、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、利用件数の増加が見込まれるため、効率的な管理運営と利用者サービスの充実について確保しながら適正な管理を図る。 |

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69% | 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 | ○ | 火葬許可証の保存期間1年 | 無 |
| 報告書の提出 | ○ | 月次報告・半期ごと報告 | 無 |
| 利用料金の取り扱い | | 利用料金の取扱いなし | 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 | | 施設の使用許可にかかる事務は市民生活課所管事務 | 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30年度400件(供用開始H22～H29の平均375件) | 無 |
| 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70% | 無 |
| 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 | 無 |
| 附属施設利用状況 | ○ | 駐車場45台分、庭園、慰霊碑 | 無 |
| | | | |
| | | | |

| 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。 | 無 |
| 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。 | 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

| 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 | ○ | | 無 |
| 苦情・要望 | ○ | | 無 |
| 個人情報の保護 | ○ | | 無 |
| 情報公開 | ○ | | 無 |
| 秘密保持義務 | ○ | | 無 |
| 環境への配慮 | ○ | 照明器具の管理の徹底により節電に努めている。 | 無 |

総合モニタリング
(様式3)

■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。 意見箱以外に利用者様から直接ご意見を頂く場合もありますが概ね良好です。 今後も利用者様の声を大切に満足度向上に努めます。</p> <p>2. 要望・苦情等への対応</p> <p>特に問題点はありませんが、強いてあげるなら一人の同じ従事者に対してでも利用者様からは声が 大きい・小さい・聞きやすい・聞き取りにくい など複数の意見があることぐらいです。 これは利用者様ご自身のその時の心情等に左右される部分も大きいと思います。 全ての利用者様に対して適切な大きさ等は大変難しいですが、出来る限り状況に合わせて対応致します。</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(1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(1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 | |
| | | |