

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市営葬祭センター		所管課 TEL	環境保全課 34-3043					
所在地	松本市蟻ヶ崎4丁目10番1号		設置年月	平成9年4月					
施設設置目的	火葬業務(動物を含む)								
施設概要・設備	施設面積:9,984.49㎡ 建築面積:2,330.6㎡ 延床面積:2,442.3㎡ 建築構造:鉄筋コンクリート造1階(一部2階) 火葬炉:(人体)5基 (動物)1基 告別室:2室 収骨室:2室 待合室:5室(洋室1室 和椅子席室2室 和室2室)								
指定管理者名(選定方式)	富士建設工業株式会社 (公募)								
指定期間	令和2年4月1日~令和7年3月31日(5年)								
指定管理者の 主な業務	・窓口業務 施設、設備使用許可、装具販売、使用料等の徴収及び納付、各記録書類の作成・保管 ・火葬業務 炉前業務、火葬炉運転業務、収骨業務 ・霊柩業務 ・祭壇業務 ・施設の維持管理								
利用料金制の導入									
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	火葬(人体・死産児・胞衣)	—	2,634	—	100.1%				
	火葬(動物)	—	1,336	—	101.4%				
	待合室使用	—	2,087	—	89.2%				
	霊柩運送	—	338	—	88.3%				
	祭壇貸出	—	0	—	皆減				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	105,464,394	指定管理料	101,041,611	使用料収入	27,559,230	使用料収入	27,921,620
						葬具販売収入	4,824,510	葬具販売収入	5,071,200
						公衆電話使用料	300	公衆電話使用料	930
					行政財産目的外使用料	9,290	行政財産目的外使用料	9,240	
					計	32,393,330	計	33,002,990	
	支出 (歳出)	人件費	50,669,000	人件費	50,669,000	指定管理料	101,041,611	指定管理料	108,356,383
		管理運営費	54,795,394	管理運営費	48,129,433	事務費等	38,957	事務費等	39,040
			【内訳】		環境調査委託料	267,300	環境調査委託料	290,020	
			霊柩運送費	3,669,666	設計委託料	2,200,000	工事請負費	9,807,600	
			委託料	10,914,674	工事請負費	11,777,700			
			燃料費	15,929,100					
			光熱水費	4,771,920					
		一般管理費	7,812,177						
		その他	5,031,896						
		計	105,464,394	計	98,798,433	計	115,325,568	計	118,493,043
損益	0		2,243,178		差引	-82,932,238	差引	-85,490,053	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
72.6

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	火葬場という特殊な場であり、利用制限等は一切行っていない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	年末・年始のみ休業の施設であるが、業務従事者の休日を適切に確保している。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡体制は、事務室、監視室ともに掲示されており、市及び関係機関への連絡体制が整っている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	施設損傷、第三者賠償、その他休業補償等の保険加入があり、適切に対応できている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報が記載されている書類は書庫に施錠の上で保管され、鍵の管理も厳重である。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	社内において「個人情報保護に関する誓約書」を交わすなど業務従事者への徹底を図っており問題はない。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	A	国内有数の火葬炉メーカーであるとともに全国で多くの葬祭センターの火葬業務受託しており経営状況は安定している。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	A	多くの葬祭施設の火葬業務を受託しており、異常時の連携体制が整っている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	A	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	異常時の報告も早く、緊密な体制が整えられている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	A	冬期の火葬が集中する時期でも、業務が適切に行われている。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	統括責任者、責任者代理がそれぞれ1名配置されており、指揮系統、責任権限も明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	健康経営の実践やワークライフバランスの推進、えるぼし・くるみんの認定を含め、積極的な取組みを行っている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	定期的に教育・訓練が実施されている。また火葬技術向上のための研修機会を積極的付与している。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	本施設専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、経費の収支を管理している。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	清掃、機械保守点検業務等の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	業務報告書は翌月10日まで、事業報告書は毎会計年度終了後30以内に提出されている。
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	A	安全対策を明示し、業務従事者の教育・訓練を実施しており、けが等の負傷者は発生していない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についても的確に把握している。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	A	利用者の利便性を図るため、年末年始の火葬枠を柔軟に増加する等、施設の有効利用をしている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	管理運営に関する仕様書に基づき適切に事業が実施されている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	町会主催の行事(防災訓練や清掃等)に積極的に参加し、町会長が担当課に来庁して感謝の言葉をいただくほど、地域に密着している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	施設の設置目的、施設の特長上該当しない項目であるが、市の方針に沿った運営がなされている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	利用者の目線に立った対応をすることを朝礼、終業時に徹底されている。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	高齢者の利用が多い施設であるが、心配りがよくされており配慮がされている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	アンケートを恒常的に実施し、要望事項があった場合には適切に対処している。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	定期的にセルフモニタリングが行われている。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	A	燃料消費量が減少しており、火葬炉メーカーならではのノウハウで環境負荷軽減に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	A	光熱水費について、月単位でのエネルギー使用状況の比較、分析を行っており経費節減に取り組んでいる。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	収入は積極的に確保できる施設でないが、事業計画に沿った運営がなされている。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和2年4月1日～令和3年3月31日		
	調査対象	施設利用者		
	調査方法	アンケート用紙への回答		
調査結果	① 職員の態度 ・良い・・・17件 54.8% 悪い・・・0件 0% 未回答・・・14件 45.2% ② 施設の清潔さ ・良い・・・ 3件 9.6% 悪い・・・0件 0% 未回答・・・28件 90.4% ③ 施設の使い勝手 ・良い・・・ 0件 0% 悪い・・・4件 12.9% 未回答・・・27件 87.1% ④ 植栽管理 ・良い・・・ 1件 3.2% 悪い・・・0件 0% 未回答・・・30件 96.8% ※新型コロナウイルス感染防止対策のため、来館者等の制限をしており、アンケートの総件数及び回収率が低くなったもの。			
利用者からの意見要望・苦情等	別紙のとおり			

4 指定管理者による自己評価

令和2年度の自己評価	重点目標に対する自己評価 重点目標1: 新型コロナウイルス感染対策に必要な正しい知識を得て、安心して利用できる施設を目指す。 ⇒「新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等に関するガイドライン」(厚生労働省・経済産業省)を基軸にした事業継続計画の作成を行い、それに基づいた教育を実施しました。 重点目標2: 地震や台風などの災害に備え、防災対策を強化する。 ⇒9月の総合避難訓練時に消防署の講師の方には火災以外の災害に関する講義を行って頂いた。それを踏まえて緊急事態対応訓練を実施、知識の向上に努めました。本社は災害備蓄品を各事業所に支給、松本事業所にも保管されています。 今年度の重点目標については達成できました。
要望・苦情への対応状況	1 申請時、来場の方より杖の置き場が無いとの要望 対応: 受付窓口に杖置きを設置しました。 2 コロナ禍の中で飲食が制限される所で体調不良時の飲料の確保はどうすればいいのか。 対応: 受付に体調不良の方へ差し上げる飲料を用意しました。 3 コロナ禍の中で来場者数制限を要請を遵守していた葬家より、遵守していない葬家がいたことに憤慨した。 対応: 各葬祭業者への注意喚起、人数過多の際の対応訓練、会葬者の導線確認の徹底をしました。
今後の目標	重点目標の取り組み 1 工務課主催で火葬炉設備の講習会を行い設備の知識を向上させ、”火葬炉設備の保全及び火葬炉設備に不測の事態が発生した際の対応能力を強化”する。 2 定期的な業務シミュレーションを実施して、職員の意識と技能の向上を図る。 3 ヒューマンエラー対策教育を行い、ミス発生率を低下させて労働災害及び苦情の発生を未然防止する。 その他の目標 ・業務内容の見直しと教育訓練の実施。(外部教育も含めて) ・日々の朝礼・夕礼の中で情報交換を行い施設利用者満足向上に努めます。 ・アンケートに関する全般を見直し回収率の向上につなげる。 ・業務の向上に必要な外部資格取得を目指す。(危険物乙種第4類、ボイラー技士2級、運行管理者他)

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準	
A	(1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】 ・新型コロナウイルス感染防止のため自粛。 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 - 【総合的な評価】 ・新型コロナウイルス感染症・感染防止対策では、国及び県のガイドラインを遵守するとともに、会葬者の人数制限や感染症による死亡者の火葬体制(通常の間外対応)、葬祭事業者との連携など、適切な対応がとれており、大きなトラブルもない。 ・人員配置は火葬等の予約状況に応じた配置を行っており、適正な人員で業務をしているうえ、年末年始の火葬が集中する時期は、火葬枠を増やす対応もしており、使用者の立場に立った業務を行っている。 ・鎌ヶ崎西町会との関係も良好に保ち(地域の清掃業務への参加など)、地域に根付いた管理運営を行っている。
--

配点	評価
10	A
点数	10
合計点数	82.6

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成31年4月1日～令和2年3月31日		
	調査対象	施設利用者		
	調査方法	アンケート用紙への回答		
調査結果	<p>① 職員の態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・17件 54.8% 悪い・・・0件 0% 未回答・・・14件 45.2% <p>② 施設の清潔さ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・3件 9.6% 悪い・・・0件 0% 未回答・・・28件 90.4% <p>③ 施設の使い勝手</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・0件 0% 悪い・・・4件 12.9% 未回答・・・27件 87.1% <p>④ 植栽管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・1件 3.2% 悪い・・・0件 0% 未回答・・・30件 96.8% <p>※新型コロナウイルス感染防止対策のため、来館者等の制限をしており、アンケートの総件数及び回収率が低くなったもの。</p>			
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>※職員の態度・身だしなみ・言葉遣い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切でうれしく思いました。(同意見3件) ・職員の方、とても丁寧に対応してくださいました。(同意見6件) ・他市の会葬者より、対応が素晴らしく丁寧だとお褒めを頂く。(同意見3件) ・きれいに納めていただきありがとうございました。 ・この施設を利用できてよかったです。 ・動物火葬で何度かお世話になっていますが、毎回丁寧にして頂いて感謝しております。 ・職員の対応がとても印象的でした。 ・マスクありがとうございました。(代替品を提供) <p>※施設・設備について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とてもきれいで使いやすかったです。 ・駐車場が狭い。(同意見2件) ・喫煙所が欲しい ・動物炉までが駐車場から遠くて狭い。また、建物の裏で嫌だった。 ・施設が20年以上経過しているのに、管理が素晴らしい。 ・芝生の緑がきれいで心が和みます。 <p>※苦情・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動物火葬で、混みあっていて待たされた。(冬場) ・食品の販売もあるといいと思いました。 ・来場者から杖の置き場が無いとの要望(設置済み) 			