

令和7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 外線番号	環境保全課 0263-34-3043					
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）6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7年4月1日～令和12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）	—	3124	—	102.2%				
	火葬（動物）	—	1319	—	101.6%				
	待合室使用	—	2603	—	101.4%				
	霊柩運送	—	240	—	106.7%				
	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7年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6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	109,378,751	指定管理料	112,835,506	使用料収入	30,726,950	使用料収入	30,148,730
						葬具販売収入	4,815,860	葬具販売収入	3,979,650
						公衆電話使用料	200	公衆電話使用料	300
					行政財産目的の外使用料	9,290	行政財産目的の外使用料	9,290	
	計	109,378,751	計	112,835,506	計	35,552,300	計	34,137,970	
	支出 （歳出）	人件費	51,084,000	人件費	51,084,000	指定管理料	112,835,506	指定管理料	113,089,365
		管理運営費	58,294,751	事業費	63,715,405	事務費等	15,167,184	事務費等	10,610,994
			【内訳】		環境調査委託料	341,000	環境調査委託料	352,000	
			霊柩運送費	2,605,680			工事請負費	76,659,000	
			委託料	11,341,874					
		燃料費	26,209,941						
		光熱水費	8,508,300						
		一般管理費	9,210,956						
		その他	5,838,654						
計	109,378,751	計	114,799,405	計	128,343,690	計	200,711,359		
損益	0		-1,963,899		差引	-92,791,390	差引	-166,573,389	
（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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0. 0)	不適切な部分を確認されたので、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
70.5

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	公の施設としての責任と役割を十分認識し、特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営がされている。
	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 災害時や緊急時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	B	国内有数の火葬炉メーカーで、全国で多くの葬祭センターの火葬業務の受託をしている。決算報告書からも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、連絡体制は整っている。火葬炉メーカーとしての知識・経験もあり安心感がある。
	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	B	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て問題はない。
		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	葬祭業者と連携し情報提供をしたり、日報、実績報告書も適切に作成するなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	冬期の火葬が集中する時期でも、業務が適切に行われサービス向上に努めている。
		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、積極的な取り組みを行っている。
	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や資格取得等にも積極的である。
		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収受、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。
	経理及び事務処理等	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日以内に提出されて期日を守っている。
		18 安全管理	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ため、高く評価している。
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	A	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	B	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、施設の特性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応対をすることを朝礼、終業時に徹底されている。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	A	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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	2	A	電気消費量等が減少しており、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	燃料費が高騰している中、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7年4月1日～令和8年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート（8カ所に設置）・職員からの情報（朝、夕礼時・受付時）
調査結果	別紙のとおり	
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7年度の 自己評価	別紙のとおり
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	

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】
・自主事業は実施していない。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
個別施設ごとのテーマ：エネルギー削減 定期的な業務シミュレーションを実施 職員の意識と技能の向上
施設内の電気使用量削減の取組みや、不測の緊急事態（停電など）に即座に対応できる緊急対応手順書の見直し及び火葬炉整備の講習会を行い設備の知識の向上に務めたことは、大いに評価できる。

【総合的な評価】
・会葬者や葬祭事業者への周知、連絡など適切な対応が取れていました。
・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。
・蟻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
80.5

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

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・別紙へ記入してもよい)	
利用者アンケート	実施時期 令和7年4月1日～令和8年3月31日 (1年間)
	調査対象 利用者からの情報(受付時、業務時に直接利用者から頂いた言葉を記録)
	調査方法 アンケート(8カ所に設置)・職員からの情報(朝、夕礼時・受付時)
調査結果	・アンケート総件数……137件 人体火葬……86件 動物火葬……36件 不明……15件 ・協力して頂いた割合……3.10% 人体火葬……2.78% 動物火葬……2.72% ① 職員の態度 ・良い……121件 88.32% 普通……1件 0.72% 悪い……0件 0% ② 職員の身だしなみ ・良い……124件 90.51% 普通……0件 0% 悪い……0件 0% ③ 施設の清潔さ ・良い……128件 93.43% 普通……9件 6.56% 悪い……0件 0% ④ 施設の使い勝手 ・良い……107件 78.10% 普通……20件 14.59% 悪い……6件 4.37% ⑤ 植栽管理 ・良い……110件 80.29% 普通……24件 17.51% 悪い……0件 0%
利用者からの意見 要望・苦情等	※職員の態度・身だしなみ・言葉使い ・最高のおきづかいありがとうございました。 ・いろいろと丁寧に対応していただき、ありがとうございました。 ・大変良い対応をしていただけてとても良かったです ・素晴らしいサービス、最高です。 ・大変以後語が良くすごせました。今後も幾度かお世話になると思います。よろしくお願いいたします。 ・声が聞きとりやすく分かりやすい案内でした。 ・丁寧な案内のおかげでおだやかにお別れすることができました。ありがとうございました。 ・他の地方自治体で火葬場の管理を担当していますが見習いたいと感じる部分が沢山あり、勉強になりました。とても丁寧になさっていること素晴らしいです。 ・親切に扱っていただいてありがとうございました。職員の方の対応もよく終わらせて頂きました。 ・(動物)前回、今回ととてもいい対応で心が満たされました。ありがとうございました。 ・(動物)愛犬の火葬、お世話になりましたありがとうございました。哀しい気持ちに寄りそっていただきました。 ・(動物)ペットの火葬に際しても、丁寧に行っていただきありがとうございました。心を混めて送ることができました。 ・(動物)ペット火葬で何度かお世話になっていますが、毎回家族としてくらししたペットを見送る遺族に寄りそい温かかったです。 ・(動物)6年程前にもペットの火葬で参りました。以前にも感じたのですがペットにも人と同じように丁寧に対応していただけてありがたかったです。ありがとう ・(動物)とても新し、丁寧で礼儀正しく感じが良くて気持ちの良い時間を過ごすことができました。心より感謝いたします。本当にありがとうございました。愛猫も成仏できたと思います。 ※施設・設備に関して ・お見送りする所として静かでさみしい気持ちが、待っている間癒されます。松本もこんなに立派な施設があることを知りませんでした。ありがとうございます。 ・庭の手入れが良いと感じた。 ・庭がとてもキレイでした。 ・きれいで静かで良かったです。 ※苦情・要望 ・喫煙所が欲しい(同意見6件) ・トイレ和式が有り、今時洋式が普通では？和式が必要という要望があるのでしょうか？不思議です。 ・お寺様より、化粧扉を閉まる際、受入担当者は正面を外して閉めて欲しいと要望有。 ・高齢者はたたみだと大変不便です。全室イスへのリフォームがされたら良いと思います。(同意見4件) ・隣の部屋と襖一枚だけなので声が筒抜けで笑い声も大きくとても嫌な気持ちになりました。なんとかして欲しい。

4 指定管理者による自己評価

令和7年度の 自己評価	重点目標の取り組み 重点目標1 Q 昨年に引き続きエネルギー削減に注力していきたい。 A 電力、灯油使用量の削減する為の施策を決め活動してきました。 活動の結果、動物火葬1件当たりの灯油使用量を約11%削減し、 動物火葬灯油使用量前年比2807ℓ削減にすることが出来ました。 重点目標2 Q 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) A 外部資格取得をすることは出来ませんでした。人事異動等による職員の入れ替えにより 外部資格取得までには至りませんでした。
要望・苦情への 対応状況	<苦情について> 施設利用に関する苦情対応。 ① Q 喫煙所が欲しい A 令和8年度中に喫煙所が設置されることが決定しています。 ② Q トイレ和式が有り、今時洋式が普通では？和式が必要という要望があるのでしょうか？不思議です。 A 数年前にトイレを数基洋式化している。今後同様な意見が多くなるようでしたら、対策を検討します。 ③ Q 高齢者はたたみだと大変不便です。全室イスへのリフォームがされたら良いと思います。 A 現状全ての部屋をイス席の洋室化をすることは難しいです。 葬祭業者様と協力しイス席の希望があれば優先的に割り振ることで対応しています。 ④ Q 隣の部屋と襖一枚だけなので声が筒抜けで笑い声も大きくとても嫌な気持ちになりました。なんとかして なんとかして欲しい。 A 火葬件数が10件から12件になったことで待合室の回転と、同時刻に館内に複数のご遺族様が 在館する様になっています。襖で区切られた部屋にならない様に待合室を割り当てることで 対応しています。しかしながら来館時間が遅くなる等の理由で隣同士になってしまうことも発生 しています。また双方のご遺族様に配慮する形で口頭でのお願い、注意を促す等の対応をして います。
今後の目標	重点目標の取り組み ①電力、灯油の使用量のエネルギー削減に取り組みます。 ②定期的に業務シミュレーションを実施し、業務品質の向上を図ります。 その他の目標 ・昨年同様にアンケートへ協力して頂いた方々に感謝し、きめ細かくできることは迅速に対応していきます。 ・施設、職員に対する意見、要望については、即座に対応できるものから順に進めてまいります。 - また、行政での対応を検討して頂くものは速やかに報告いたします。 ・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)