

平成29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	平成27年4月1日～平成32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)		2,571		101.9%				
	火葬(胞衣・動物)		1,382		99.3%				
	待合室使用		2,310		99.6%				
	霊柩運送		450		110.3%				
	葬具販売		217		101.4%				
	祭壇貸出		1		皆増				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	102,960,927	指定管理料	105,372,444	使用料収入	30,044,790	使用料収入	30,044,790
						葬具販売収入	5,495,770	葬具販売収入	5,632,300
						公衆電話使用料	720	公衆電話使用料	1,200
					行政財産目的外使用料	9,200	行政財産目的外使用料	9,200	
	計	102,960,927	計	105,372,444	計	35,550,480	計	35,687,490	
	支出 (歳出)	人件費	58,838,400	人件費	58,838,400	指定管理料	105,372,444	指定管理料	101,592,674
		管理運営費	44,122,527	管理運営費	44,822,680	事務費等	2,577,213	事務費等	38,861
					環境調査委託料	249,912	環境調査委託料	249,912	
					工事請負費	30,967,920	工事請負費	28,972,080	
計		102,960,927	計	103,661,080	計	139,167,489	計	130,853,527	
損益	0		1,711,364		差引	-103,617,009	差引	-95,166,037	
(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
68.1

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	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。	
		2 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。	1	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。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	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る。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	A	火葬場は伝統的に心づけを受け取る施設が多いが、館内にもお断りの掲示し、心づけを受け取らないことを徹底している。	
		6 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。	2	B	異常時の報告も早く、緊密な体制が整えられている。	
		7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	火葬場という悲しみの場で、利用制限等は一切行っていない。	
	市民の平等利用	8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	誰もが利用する施設であることは十分認識している。	
		9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	A	火葬等の予約状況に応じて人員を配置し、火葬、霊柩車利用件数が昨年度より増加しているにも関わらず適切な業務がされている。	
	適切な組織・体制	10 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。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正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。	
		12 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。	
	職員研修・人材育成	13 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。	2	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。	
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	会計帳簿は適切に整備されており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	利用実績、管理実績の集計は全てパソコン(エクセルファイル等)で管理されている。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、設備の日常点検、保守点検、整備業務の内容が月報等により報告されており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	管理状況、実績報告は期限までに提出され報告されている。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	防災訓練等を定期的実施しており、危機管理に備えている。	
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	夜間は警備会社による機械監視となるが、マニュアルの整備により、施錠、警備については徹底が図られている。	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	緊急事態対応マニュアルの整備と教育訓練により、職員へ徹底が図られている。	
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	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。	
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	各部屋ごとに避難経路を掲示されており、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	個人情報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。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	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。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	A	業務委託時代からの長い委託経緯があるため、業務内容の処理は所長を始めとして全業務従事者に徹底しているため、火葬件数等が増加しても高いサービスを提供している。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	日々の巡回、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。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	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。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	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。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	火葬炉メーカーの技術を生かし、灯油等の使用量削減に努めている。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足は発生していない。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	指定管理者自らが修繕、清掃を実施しており、備品の機能等に問題はない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	施設の設置目的、施設の特性に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	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	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	34 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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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	36 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。	
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	残灰、煤塵等の最終処理工場へ、適切に処理されているが視察確認を実施している。	
	地域との連携	38 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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書に沿った事業を実施している。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	A	民間の葬祭業者と競合が激しいが、霊柩使用者実績は10%以上の伸びをみせている。	

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	平成29年4月1日～平成30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	職員の態度 ・良い・49件 75.4% 普通・7件 10.8% 悪い・2件 3.1% 未回答・7件 10.8% 施設の清潔さ ・良い・28件 43.1% 普通・8件 12.3% 悪い・1件 1.5% 未回答・28件 43.1% 施設の使い勝手 ・良い・41件 63.1% 普通・13件 20.0% 悪い・3件 4.6% 未回答・8件 12.3% 植栽管理 ・良い・49件 75.4% 普通・9件 13.9% 悪い・0件 0.0% 未回答・7件 10.8%			
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

平成29年度の自己評価	重点目標に対する自己評価 ・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。 全ての業務マニュアルを見直し、さらに定期的なシミュレーションを業務員全員で実施した。 ・朝礼・終礼を通じて日々発生した小さな問題も出し合い、大きな問題にならないよう改善を実施する。 毎日、朝礼、終礼を実施し、些細な問題でも全員で検討を実施した。 上記の取り組みにより、重大な苦情は発生しなかったため、目標を達成できたと評価している。 平成30年度は、職員の業務レベルの維持・向上を目的に、継続実施する。
要望・苦情への対応状況	・職員のしゃべり方がわざとらしい。 全員で案内について検討を行い、シミュレーションを実施した。 ・動物火葬で担当者によって業務のバラツキを感じる。 全員で業務マニュアルに沿った取り扱いを行うよう再確認を行いました。 ・動物の計量場所が雑然としていて悲しかった。 秤周辺のレイアウトを変更し、片付けを行った。 ・冷房を抑えてほしい。 温度計を設置して館内温度管理に努めました。 ・待合棟通路のブラインドを閉めると喫煙所の場所がわからない。 喫煙場所の案内を掲示しました。 ・待合室は椅子席にしてほしい。 平成29年度中に2部屋を椅子席に変更しました。
今後の目標	・ヒューマンエラー対策教育を行うことで、ミス発生率を低下させ、労働災害及び苦情発生を防止する。 ・業務レベル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)

【総合的な評価】

- ・苦情については、発生した場合真摯な態度で解決に当たっている。
- ・職員の通信教育を始めとして、学ぶ機会を与えていることは、人材を重視していることの表れと思われる。
- ・鎌ヶ崎西町会との関係は、町会長が所管課を訪れて感謝の意を表するほど非常に良好であり、町会の一員の意識が高い。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.1

判断結果
良好

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「標準」(普通)
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	「不可」
「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

【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29年4月1日～平成30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	職員の態度	<ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・49件 75.4% ・普通・・・7件 10.8% ・悪い・・・2件 3.1% ・未回答・・・7件 10.8%
	施設の清潔さ	<ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・28件 43.1% ・普通・・・8件 12.3% ・悪い・・・1件 1.5% ・未回答・・・28件 43.1%
調査結果	施設の使い勝手	<ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・41件 63.1% ・普通・・・13件 20.0% ・悪い・・・3件 4.6% ・未回答・・・8件 12.3%
	植栽管理	<ul style="list-style-type: none"> ・良い・・・49件 75.4% ・普通・・・9件 13.9% ・悪い・・・0件 0.0% ・未回答・・・7件 10.8%
利用者からの意見 要望・苦情等	職員の態度、身だしなみ、言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> ・何度も来ているが職員の対応がすばらしい。(同意見6件) ・何回かお世話になっているが、その度に丁寧に送っていただき心からよかったと思う。(同意見3件) ・案内が丁寧でありがたい。 ・ペットも人間と同様に丁寧に扱っていただき、大変うれしい。(同意見8件) ・他の火葬場と比べてもこの火葬場の対応は感謝するばかりです。 ・おもてなしありがとう。
	施設・設備に関して	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも清潔で美しい。(同意見7件) ・サツキがきれい。 ・駐車場の舗装は直したほうがよい。 ・きれいな花が飾ってくれてありがとう。 ・絵画が良いセンス。
利用者からの意見 要望・苦情等	苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のしゃべり方がわざとらしい。 ・動物火葬で担当者によって業務のバラツキを感じる。 ・動物の計量場所が雑然としていて悲しかった。 ・冷房を抑えてほしい。 ・待合棟通路のブラインドを閉めると喫煙所の場所がわからない。 ・待合室は椅子席にしてほしい。