

令和4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	<ul style="list-style-type: none"> ・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）	—	2,944	—	109.3%				
	火葬（動物）	—	1,289	—	94.8%				
	待合室使用	—	2,137	—	99.5%				
	霊柩運送	—	230	—	81.0%				
	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4年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	100,280,947	指定管理料	109,995,961	使用料収入	28,025,460	使用料収入	27,341,230
					葬具販売収入	4,957,520	葬具販売収入	4,669,150	
					公衆電話使用料	620	公衆電話使用料	430	
					行政財産目的外使用料	9,290	行政財産目的外使用料	9,290	
	計	100,280,947	計	109,995,961	計	32,992,890	計	32,020,100	
	支出 （歳出）	人件費	50,669,000	人件費	50,669,000	指定管理料	109,995,961	指定管理料	103,545,230
		管理運営費	49,611,947	事業費	57,331,041	事務費等	11,250,615	事務費等	9,444,061
			【内訳】		環境調査委託料	297,000	環境調査委託料	267,300	
			霊柩運送費	2,475,396	工事請負費	55,506,000	工事請負費	1,681,900	
			委託料	10,845,863					
			燃料費	23,565,520					
			光熱水費	7,503,466					
計	100,280,947	計	108,000,041	計	177,049,576	計	114,938,491		
損益	0		1,995,920	差引	-144,056,686	差引	-82,918,391		
（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
72

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	A	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	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。
	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以内に提出されて期日をま守っている。	
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	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対応をすることを朝礼、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 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	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4年4月1日～令和5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	① 職員の態度 ・良い・73件 86.9% 普通・5件 5.9% 悪い・0件 0%	② 職員の身だしなみ・言葉使い ・良い・70件 83.3% 普通・8件 9.5% 悪い・0件 0%	③ 施設の清潔さ ・良い・71件 84.5% 普通・6件 7.1% 悪い・1件 1.19%	④ 施設の使い勝手 ・良い・60件 71.4% 普通・17件 20.2% 悪い・2件 2.38%	⑤ 植栽管理 ・良い・63件 75.0% 普通・11件 13.0% 悪い・0件 0%
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4年度の 自己評価	<p>重点目標の取り組み 重点目標1：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。 ※定期的にアンケートなどから抽出されたご意見や普段の業務の見直しを行い、ダブルチェック等を実施しヒューマンエラー発生や防災防止に努めました。 重点目標2：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) ※今期は各々努力はしましたが、コロナによる影響で上級救命講習取得1名の結果となりました。目標は達成しましたが学んだことを無駄にしない為にも今後も資格取得に励んでもらいます。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p><苦情について> 1. コロナに対する苦情対応について。 対応：令和4年度におけるコロナ対応は刻々と変化する対応レベルの状況によって、そのつど対応をさせて頂き、ご不便をおかけしている場合は、利用者の方々にご理解頂けるよう説明させて頂きました。</p> <p>2. 施設利用に関する苦情対応。 ① 静かなBGMがあれば良いと思いました。ちょっと食堂があればいいな、との事。 対応：BGMについては無い方が良いのご意見もありますので現状を維持たく思います。食堂に関しては当施設は飲食店ではない為、こちらも現状維持対応とさせて頂きました。 ②喫煙所があると嬉しいのです。手すりがあるとなお親切だなと思いました。 対応：受動喫煙防止に関する条例や喫煙禁止の掲示物を示してご納得して頂くよう対応しております。手すりに関しては配置できる場所は既に備え付けられているため、今後のアンケートから設置等を考えていく所存です。 ③ホールに一時間ありますが寒いソファに対してテーブルが低く使いづらい。 対応：各担当職員に改めて空調管理を指示し利害関係者が不快にならないよう努める事としました。ホールに設置しているテーブルに関しては職員・一部利害関係者からのご意見を聞き、暫くはこのまま様子を見る事といたしました。</p>
今後の目標	<p>重点目標の取り組み ・昨今の世情を鑑みエネルギー削減に注力していきたい。 ・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。</p> <p>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。 ・職員に対する意見、苦情、称賛については全員で共有して改善及び業務の喜びに繋げていきます。 ・施設に対する意見、要望については内容を見て対応できるものは迅速におこない、行政での対応を検討して頂くものは速やかに報告します。 ・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)</p>

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。

<p>【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。</p> <p>【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：危機管理 災害時対応 災害時に火葬場の使命を果たすことができるか 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や、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。</p> <p>【総合的な評価】 ・新型コロナウイルス感染防止対策では、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(通常的时间外対応)、葬祭事業者との連携、市への報告など、適切な対応がとれています。感染レベルの見直し時にも即座に対応し利用者の立場に寄り添う対応ができていたと思われまます。 ・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。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数	82
------	----

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	令和4年4月1日～令和5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	① 職員の態度 ・良い・73件 86.9% 普通・5件 5.9% 悪い・0件 0%	② 職員の身だしなみ・言葉使い ・良い・70件 83.3% 普通・8件 9.5% 悪い・0件 0%	③ 施設の清潔さ ・良い・71件 84.5% 普通・6件 7.1% 悪い・1件 1.19%	④ 施設の使い勝手 ・良い・60件 71.4% 普通・17件 20.2% 悪い・2件 2.38%	⑤ 植栽管理 ・良い・63件 75.0% 普通・11件 13.0% 悪い・0件 0%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>※職員の態度・身だしなみ・言葉使い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昔、お世話になったことがあります。だいぶ綺麗で清潔で皆様方が礼儀正しくて良かったです。 ・ペットの火葬のたびにお世話になっています。いつも丁寧に扱ってくださってありがとうございます。 ・いつもペット火葬で利用させて頂いております。毎回スタッフの方の対応が良くありがたいです。 ・綺麗なところで火葬してあげる事ができ大変満足です。ありがとうございました。 ・収骨がとても丁寧で小さなものまで丁寧に拾ってくれてとてもありがたかった、との事（業者さん） ・動物も家族の一員なので、とても大事に扱っていただけて嬉しかったです。ありがとうございます。 ・職員の方々の対応“良い”ではなく“非常に良い”としたいです。電話でのスタート～帰るまで全てで。 ・とても丁寧に対応して頂き心が安らぎました。お寒い中、本当にありがとうございます。 ・すべて素晴らしいと思います。お世話になりました。ありがとうございます。 ・ゴミに捨てないといけないと思うと切ないけれど、ここがあってよかったと思いました（動物火葬） ・すべて素晴らしいと思います。お世話になりました。ありがとうございます。 ・最後のお別れも丁寧にしてくださいました。とても心の落ち着くロビーで静かにお別れができました。ありがとうございました。 ・ペットの火葬までの説明が分かりやすく、とても丁寧にしてくださいました。17年2カ月一緒に過ごした我が家の愛犬（ティアラ）男の子。初めてに事で不安でしたが若い男性スタッフさんの丁寧なご対応に感謝します。 ・言葉使いが丁寧でみだしなみも良かったです。 <p>※施設・設備に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内はとても清潔で静かで心が休まる空間です。気持ちの良い時間を過ごさせて頂きました。 ・職員の方もとても感じが良かったです。 ・とても清潔で気持ち良く使わせていただきました。ありがとうございました。 ・他の施設を利用した事がありました。満足しませんでした。ペットが多いのでここが良いと思いました。 ・ペットでもていねいに対応していただきました。ありがとうございました。 ・とても待機室が使いやすいのでとても良いと思いました。 <p>※苦情・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナに関する人数制限及び食事制限に関する苦情が5件。 ・静かなBGMがあれば良いと思いました。ちょっと食堂があればいいな、との事。 ・喫煙所があると嬉しいのです。手すりがあるとのお親切だなと思いました。 ・ホールに一時間いますが寒いしソファーに対してテーブルが低く使いづらい。 					