

令和5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	なし 委託料方式								
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）	—	2,907	—	98.7%				
	火葬（動物）	—	1,283	—	99.5%				
	待合室使用	—	2,426	—	113.5%				
	霊柩運送	—	254	—	110.4%				
	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5年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	100,284,856	指定管理料	110,284,076	使用料収入	28,690,440	使用料収入	28,025,460
						葬具販売収入	5,060,360	葬具販売収入	4,957,520
						公衆電話使用料	420	公衆電話使用料	620
					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	100,284,856	計	110,284,076	計	33,760,510	計	32,992,890	
	支出 (歳出)	人件費	50,669,000	人件費	50,669,000	指定管理料	110,284,076	指定管理料	109,995,961
		管理運営費	49,615,856	事業費	59,257,906	事務費等	10,718,993	事務費等	11,250,615
			【内訳】		環境調査委託料	603,900	環境調査委託料	297,000	
			霊柩運送費	2,757,678	工事請負費	605,000	工事請負費	55,506,000	
			委託料	10,942,101					
			燃料費	23,429,121					
			光熱水費	9,353,797					
			一般管理費	7,674,142					
		その他	5,101,067						
計	100,284,856	計	109,926,906	計	122,211,969	計	177,049,576		
損益	0		357,170	差引	-88,451,459	差引	-144,056,686		
(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。
	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5年4月1日～令和6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・89件 88.1%    普通・6件 5.9%    悪い・1件 0.9%	② 職員の身だしなみ・言葉使い ・良い・87件 86.1%    普通・10件 9.9%    悪い・0件 0%	③ 施設の清潔さ ・良い・95件 94.0%    普通・8件 7.9%    悪い・2件 1.98%	④ 施設の使い勝手 ・良い・70件 69.3%    普通・23件 22.7%    悪い・3件 2.97%	⑤ 植栽管理 ・良い・79件 78.2%    普通・18件 17.8%    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5年度の 自己評価	<p>重点目標の取り組み 重点目標1：昨今の世情を鑑みエネルギー削減（電気）に注力していきたい。 ※ISOプログラムにも取り入れエネルギー削減に努めました。 細かい電気の切り入りから、運用上のルール変更も含め削減に注力した結果、エネルギー削減（電気）目標を達成した。 重点目標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。 ※定期的なアンケートなどから抽出されたご意見や普段の業務を見直しを行い、業務連絡会等で問題を話し合い、シミュレーションを実行し技術向上及び修正を図りました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>&lt;苦情について&gt; 1. 施設利用に関する苦情対応。 ①館内に手すりがあるとお年寄りの方が使いやすいと感じました。 対応：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を考えていきます。 ②場所柄、声が小さくなるのは当然ですが耳の遠い年寄りには聞こえないので配慮して欲しい。（同意見2件） 対応：ただちにシミュレーションを行い再教育および修正を行いました。 ③男性トイレが匂いました。お部屋にも匂いがしました。ロビーの空気孔から水滴がたれてきました。 対応：該当日、空調設備の調子が悪く不備が発生してしまいました。直ちに修理を行いました。 ④市営でしているのなら体重で値段で昔の様に1kgとは2kgでしてほしい。猫40年野良さんです。3匹目で終わりにします。 対応：当施設において30kg以上もしくは以下で料金を決めさせて頂いており、これが過去変更された記録も見当たらないため、現状のまま様子を見させていただく事とします。 ⑤喫煙所は必要（同意見3件） 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いただくよう対応している。 ⑥和式トイレのドアの音がギーギーして怖い（女性） 対応：トイレドアのヒンジ部分を修理し異音を解消しました。 ⑦FreeWifiがないのでつけてほしい（同意見3件） 対応：現在対応中です。</p>
今後の目標	<p>重点目標の取り組み ・昨年に引き続きエネルギー削減に注力していきたい。 ・令和6年度より業務内容が変更されるため（恒常的に12件）より綿密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っていきたく思います。</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がっていきます。 ・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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業は実施していない。</li> </ul> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の位置付けが変更、コロナ禍前の火葬体制に戻るなか、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。</li> <li>・火葬炉増設工事の際、施設利用者に対し騒音など迷惑がかからないよう対応ができていたと思われます。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
---

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

【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5年4月1日～令和6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・89件 88.1%    普通・6件 5.9%    悪い・1件 0.9%	② 職員の身だしなみ・言葉使い ・良い・87件 86.1%    普通・10件 9.9%    悪い・0件 0%	③ 施設の清潔さ ・良い・95件 94.0%    普通・8件 7.9%    悪い・2件 1.98%	④ 施設の使い勝手 ・良い・70件 69.3%    普通・23件 22.7%    悪い・3件 2.97%	⑤ 植栽管理 ・良い・79件 78.2%    普通・18件 17.8%    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"> <li>・とても丁寧に対応して頂きました。電話での申し込みの際にも分かりやすく説明して頂きました。</li> <li>・丁寧すぎるくらい丁寧でした。身長の高い人も火葬できるようにして欲しい。</li> <li>・受付の女性の方がとても親身になって下さり感謝しています。優しい対応で心が穏やかになりました。</li> <li>・皆にやさしい施設でありますように。ありがとうございます。</li> <li>・ペット火葬でとても丁寧に対応して下さいありがとうございます。私達にとっては家族と同じなのでとても嬉しく思います。ありがとうございます。</li> <li>・職員の方の対応がとても親切でした。</li> <li>・猛暑の中、黒服で大変な思いをなさっている事と思います。遺族への思いやりの気持ちを感じさせて下さりました。ありがとうございます。</li> <li>・接客態度大変よかったです。</li> <li>・受付の方の常に気遣い丁寧な接し方に、家族同様の愛犬をなくした私達家族には心が温かくなり平常心で見送る事が出来ました。悲しみをくみ取って下さり細やかなご対応感謝申し上げます。火葬時、悪天候でしたが残された家族の気持ちに寄り添って下さったスタッフの皆様ありがとうございます。</li> <li>・忘れ物をしてしまい予定より時間がかかってしまい大変な迷惑をかけてしまいました。皆さん気持ちよく対応して下さい本当にありがとうございます。</li> <li>・綺麗な施設で丁寧な対応をして頂き、子も明るく天国に行けると思いました。ありがとうございました。</li> <li>・おじいちゃんの火葬で来ましたが、こちらの雰囲気やスタッフの対応がとても良く気持ちよくおじいちゃんを送り出すことができました。本日はありがとうございました。</li> </ul> <p>※施設・設備に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昔の建物かと思っていました。ロビーとお伺いしてロビーが古い建物にあったかなと思いきや新しくなりビックリです、すごく快適でした。</li> <li>・ペット設備が寂しすぎです。（同意見2件）</li> </ul> <p>※苦情・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内に手すりがあるとお年寄りの方が使いやすいと感じました。</li> <li>・場所柄、声が小さくなるのは当然ですが、耳の遠い年寄りには聞こえないので配慮して欲しい。（同意見2件）</li> <li>・男性トイレが匂いました。お部屋にも匂いがしました。ロビーの空気孔から水滴がたれてきました。ソファが濡れて座れません。</li> <li>・市営でしているなら体重で値段で昔の様に1kgとは2kgでしてほしい。猫40年野良さんです。3匹目で終わりにします。</li> <li>・和式トイレのドアの音がギーギーして怖い（女性）</li> <li>・FreeWifiがないのでつけてほしい（同意見3件）</li> </ul>				