

令和3年度尾鷲市斎場モニタリング評価調書

【施設状況】

| | | | | | |
|--------|---|---------|---------|------|--------|
| 施設名称 | 尾鷲市斎場 | | | | |
| 指定管理者名 | 有限会社小倉葬具店 代表取締役 小倉 孝志 | | | | |
| 所管課 | 市民サービス課 | | | | |
| 構成施設 | 火葬場 | | | | |
| | 待合室 | | | | |
| | 骨保管室 | | | | |
| | | | | | |
| 施設分類 | 03 基盤施設 | 施設利用者圏域 | 01 地域施設 | 料金方法 | 01 使用料 |
| 施設概要 | 別紙のとおり | | | | |
| 施設設置目的 | 墓地、埋葬等に関する法律（昭和23年法律第48号）に基づく火葬を行うとともに、通夜及び葬祭の場を提供することにより、市民の福祉の増進を図るための施設として設置。 | | | | |
| 基本方針等 | (1) 使用者が安全に利用できることを第一とし、全ての施設を清潔に保ち、かつ機能を正常に維持する。 (2) 公の施設であることを念頭において、使用者の平等な利用を確保する管理運営を行う。 (3) 尾鷲市斎場条例、同使用規程、及び関係法令等により施設の管理を行う。 | | | | |
| 主な実施事業 | (1) 火葬に関する業務 (2) 骨上げ及び残骨処理業務 (3) 身体の一部、胞衣等の火葬に関する業務 (4) 通夜及び葬祭時における待合室貸出業務 (5) 施設等の保全作業に関する業務 (6) 霊安室の貸し出し業務 | | | | |

【項目評価基準表】

| 評 価 | 評 価 基 準 |
|--------------|--|
| 5 (優れている) | 協定、実施計画の基づく管理運営や事業の実施が期待以上であり、指定管理者のノウハウ、努力等によるところが特に大きい |
| 4 (良い) | 協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上である。 |
| 3 (普通) | 協定、実施計画に基づく管理運営や事業が予定どおり実施された。 |
| 2 (劣る) | 協定、実施計画の一部が予定通り実施されておらず、管理運営の一部において市の指導が必要である |
| 1 (悪い) | 協定、実施計画が全く実施されておらず、管理運営の全てにおいて市の指導が必要である。市の指導を受けてもなお、改善が図られない。 |

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

| | | | |
|-----------|---|--|--------------------|
| 指定管理者名 | 有限会社小倉装具店 代表取締役 小倉 孝志 | 指定回数 | 4 回 |
| 指定期間 | 平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日 | 5年 | 管理運営開始日 平成30年4月1日 |
| 指定管理者の健全性 | 施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自らが提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営も踏まえ、良好で健全か。 | | 評価 4 |
| | 特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入) | 平成18年4月1日に指定管理を行ってから15年以上火葬業務を無事故で行い、火葬炉の点検、グリスアップなどのメンテナンス、火葬台車のバッテリーの充電等を計画的に行うことで、機器、耐火物の耐用年数を伸ばし安全で効率的な運転を行っている。 | |

(別紙)
2 施設の有効活用

| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | 利用区分等 | 単位 | 平成30年度 | 平成31年度 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 対前年比 | 評価 |
|---------------------------|------------|---|--------|--------------------|-------|-------|------|----|
| | 火葬件数 (火葬炉) | 体 | 311 | 324 | 296 | 315 | 106% | |
| | 火葬件数 (汚物炉) | 体・個 | 121 | 28 | 8 | 4 | 50% | |
| | 待合所使用日数 | 日 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | |
| | 火葬炉稼働日数 | 日 | 211 | 196 | 190 | 195 | 103% | |
| | 汚物炉稼働日数 | 日 | 5 | 2 | 1 | 1 | 100% | |
| | (特記事項) | | | | | | | |
| 事業実施内容 | 区分 | 協定内容・指定管理者提案 | | 追加事業、未実施事業及び未実施の理由 | | | | |
| | 市指定事業 | (1) 火葬に関する業務 (2) 骨上げ及び残骨処理業務 (3) 身体の一部、胞衣等の焼却に関する業務 (4) 通夜及び葬祭時における待合室貸出業務 (5) 施設等の保全作業に関する業務 (6) 霊安室の貸し出し業務 | | 4 | | | | |
| | 自主事業 | 無し | | | | | | |
| サービス維持、向上の取組 (広報等) | | 駐車場スペースが足りない場合は、(有)小倉装具店の駐車場を無償で利用させてもらっている。 トイレに関しても、尾鷲市斎場には多目的トイレがないため(有)小倉装具店の会館内の多目的トイレを無償で利用させてもらっている。 斎場周辺の枝切や草刈りを職員で行っていただき、(有)小倉装具店事務所兼役員の自宅が尾鷲市斎場に隣接していることから、夜間、休日など不審者の侵入など異常に迅速に気づく事ができ警備業務委託は必要なく経費削減に繋がっている。 | | | | | | |

3 利用者評価

| 区分 | 内 容 | | 評価 |
|-------------------------|---|--|----|
| 利用者 要望把握 | (1) 利用者要望把握方法 | 意見箱の設置、アンケートは遺族感情から実施は難しい。 | 4 |
| | (2) 調査、会議等の内容 | 終息の見えないコロナ禍において、前年に引き続き、火葬場から感染者を出さないように、参列人数の縮減や、待合室での飲食利用の制限といった利用者の我慢を強いる要請を市から出している状況下でも、利用者からの不満や苦情は無かった。これは、指定管理者のきめ細やかな対応によって理解を得ていることが大きいと感じている。 | |
| (3) 調査、会議等の結果 | 利用者に対する消毒の実施や、指定管理者独自で対応方針をまとめるなど、刻一刻と変化する状況に対し、迅速かつ柔軟に対応を行った。また、利用者の不安な感情に寄り添うような対応を指定管理者独自で行った。 | | |
| 利用者からの 評価・要望・ 苦情等 | (1) 良好とする評価 | 意見箱の設置、アンケートは遺族感情から実施は難しい。ただ、こちらに利用者からの苦情や改善要望などはなく、指定管理者の努力による部分が大きいものとする。 | 4 |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 | 男女共用トイレを男女別にして欲しいとの要望があり、市民サービス課に対して伝達を受けている。 | |
| | 《対応措置》 | 尾鷲市において、令和4年度中に尾鷲市斎場待合室トイレの改修工事を実施し、利用者の利便性の向上を図る。 | |

| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（令和3年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|--|----------------|------------|-------|------------|---------|--------------|-----------|--------------|----|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 年度決算 | | 年度決算（前年度） | | |
| | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | |
| 収入 | 指定管理料 | 14,561,000 | 指定管理料 | 14,561,000 | 斎場使用料 | 2,893,200 | 斎場使用料 | 2,644,200 | 歳入 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 計 | 14,561,000 | 計 | 14,561,000 | 計 | 2,893,200 | 計 | 2,644,200 | |
| | | | | | | | | | |
| 支出 | 人件費 | 9,657,000 | 人件費 | 9,841,850 | 消耗品費 | 10,572 | 指定管理料 | 14,561,000 | 歳出 |
| | 手数料 | 935,000 | 手数料 | 524,930 | 指定管理料 | 14,561,000 | 修繕料 | 66,000 | |
| | 光熱水費 | 3,430,000 | 光熱水費 | 2,364,206 | 修繕料 | 220,000 | 施設管理委託料 | 341,000 | |
| | 消耗品費 | 132,000 | 消耗品費 | 169,538 | 維持補修費 | 297,000 | 工事請負費 | 6,380,000 | |
| | 修繕費 | 297,000 | 修繕費 | 0 | 施設管理委託料 | 341,000 | | | |
| | | | | | 工事請負費 | 9,735,000 | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 計 | 14,451,000 | 計 | 12,900,524 | 計 | 25,164,572 | 計 | 21,348,000 | |
| | | | | | | | | | |
| 自主事業 | 収入 | | 収入 | | | | | | |
| | 支出 | | 支出 | | | | | | |
| 損益 | | 110,000 | | 1,660,476 | 差引 | △ 22,271,372 | | △ 18,703,800 | |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／ 年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) | | | | | | | | 76% | |

4

5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

| 区分 | 確認内容 | チェック欄 | 評価 |
|------------|--|-------|----|
| 職員配置 | 1 施設の管理運営に必要な人員が適正かつ有効に配置されているか | ☑ | 3 |
| | 配置実績 (うち市内雇用職員数) | | |
| | 2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか | | |
| | 3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか | | |
| 平等利用 | 4 職員の資質・能力の向上を図り、施設を適切に運用するための取組や研修がなされたか | ☑ | 3 |
| | 1 特定の団体や個人に偏らず、公平・公正な透明性の高い運営がなされたか | | |
| 経理 | 2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか | ☑ | 3 |
| | 1 施設の管理運営に係る収支の内容、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか | | |
| 施設・備品の維持管理 | 2 収支内容等を記載した帳簿を整理しているか | ☑ | 3 |
| | 1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか | | |
| セルフモニタリング等 | 2 備品の管理は適切に行われたか | ☑ | 3 |
| | 1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか | | |
| | 2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況など定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか | ☑ | 3 |

(別紙)

6 危機管理体制

※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

| 区分 | 確認内容 | チェック欄 | 評価 |
|----------|---|-------|----|
| 安全対策 | 1 危機管理マニュアルなどが整備されているか | ☑ | 4 |
| | 2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか | | |
| | 3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか | | |
| 個人情報保護 | 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか | ☑ | |
| 防犯、防災対策 | 1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか | ☑ | |
| | 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか | | |
| 緊急時対応・体制 | 1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか | ☑ | |
| | 2 必要な保険に加入するなど、利用者などから損賠賠償請求への対応措置が講じられているか | | |

7 地域連携

| 地域連携 | 地域（利用者）の声を聞く体制や協働で地域貢献出来る運営であったか。また、市内雇用や市内事業者からの物品購入する等、地域を活用した管理運営であったか。 | 評価 |
|------|---|----|
| | <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> | 4 |
| | <p>地元からの苦情は無く、地元企業を積極的に利用している。また、今後、巨大地震の発生が予想されるなか、災害時に備え、物資を備蓄し、尾鷲市斎場に隣接する（有）小倉葬具店の会館、倉庫、高台の駐車場を市民の為に多様な面で利用できるよう、日頃から整備してもらっている。さらに、三重県葬祭業協同組合と尾鷲市が平成25年4月16日に締結した災害時における葬祭業務に関する協定書により（有）小倉葬具店が窓口になり迅速に対応していただく事になっている。</p> | |

【総合評価】

| 評価項目 | 評価 | 得点 | 総合評価 |
|-----------------------|--|------|--|
| 指定管理者の健全化 | 4 | 8 | <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全化</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>76</p> |
| 施設の有効活用 | 4 | 8 | |
| 利用者評価 | 4 | 8 | |
| 事業収支 | 4 | 16 | |
| 管理運営全般 | 3 | 12 | |
| 危機管理体制 | 4 | 16 | |
| 地域連携 | 4 | 8 | |
| 評価理由 | <p>尾鷲市斎場の火葬炉を長く取り扱ってきた経験から、尾鷲市斎場の火葬炉における固有の特徴を熟知しており、15年以上無事故で執り行ってきた。火葬炉の保守点検及び工事を行っている業者からも、温度調整等の操作にノウハウがあり、炉を丁寧に使用していることで、炉の長持ちさせているとの話があった。祝日休日等についても利用者のために、火葬業務を実施するなど、日頃からサービスの向上に努めている。新型コロナウイルス感染症に対応する斎場の利用方針についても、柔軟かつ迅速な対応を行い、安全な利用に努めており、また、利用者の不安な感情に寄り添うきめ細やかなサービスも行っており、利用者の満足につながっていると考える。その他業務についても、経費削減に努めている。災害時・緊急時に備えて火葬業務経験者等の人員を確保し、職員の健康を考慮し、産業医 木場藤一郎医師と産業医委嘱に関し契約を締結している。危機管理対策についての詳細は7地域連携に記載のとおり。</p> | | |
| 取組・改善案等 (施設所管課) | 前年度からの課題 | 改善状況 | 改善案等 (改善されていない場合) |
| | 特になし | | |
| 次年度の目標・取組等 (施設所管課) | 特になし | | |