

令和5年度 上田地域広域連合指定管理者モニタリング評価調書

【施設概要】

施設名称	依田窪斎場					
指定管理者名	(株)信州さがみ典礼	料金制導入区分	使用料(収納委託)			
指定管理期間	令和5年4月1日 ~ 令和10年3月31日 (5年間)					
施設所管課	上田地域広域連合 丸子クリーンセンター	担当者(内線)	金子(43-2131)			
設置目的	墓地、埋葬等に関する法律(昭和23年法律第48号)及び地方自治法(昭和22年法律第67号)の規定に基づき、斎場を設置する。					
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・火葬執行業務 ・ペット火葬執行業務 ・霊柩車運行業務 					
管理業務の状況	作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況	
	日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施	
	定期清掃	専門業者による館内清掃	月1回	毎日	清掃業者に委託	
	消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	職員が実施	
	消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	8月28日、2月29日	専門業者に委託	
	設備等保守点検	専門業者による火葬設備の点検	年1回以上	5月25日、3月16日	専門業者に委託	
職員の配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	統括責任者(常勤)			1人	1人	
	火葬・霊柩担当(常勤)			3人	3人	
	管理・事務・補助担当(非常勤)			3人	3人	
施設の利用状況	利用区分等	設定目標値	R5年度実績	達成率	R4年度実績	前年度比
	火葬執行件数	人	694人	%	750人	92.5%
	ペット火葬執行件数	人	584人	%	605人	96.5%
	霊柩車運行件数	人	659人	%	558人	118.1%
	霊安室利用	人	0人	%	0人	%
	開館日数	364日	延べ利用者数(R6)	1,937人	一日あたり利用者数	5人
	(施設所管課による評価) 火葬執行件数、霊柩車運行件数については、令和5年度から利用区域及び使用料の見直しを行っている。またコロナ感染者の火葬は依田窪斎場のみで対応したため、5年度の火葬件数及び霊きゅう車運行件数が減少したと思われる。					
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	ペット埋葬品(骨壺)斡旋事業			通年	241人	
	(施設所管課による評価) 自主事業については必要最小限での展開とするよう、以前より伝えている。					

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

		項目	令和3年度 決算額	令和4年度 決算額	令和5年度 予算額	令和5年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入					
		指定管理料	29,832,000	30,893,000	32,746,000	32,746,000	
		計	29,832,000	30,893,000	32,746,000	32,746,000	
		支出					
		人件費	16,894,000	16,468,000	17,466,000	20,722,000	
		光熱水費	1,080,000	1,639,000	1,506,000	1,950,000	電気・水道
		燃料費	4,839,000	5,815,000	5,540,000	6,044,000	業務用・霊柩車
	修繕費	739,000	1,023,000	1,000,000	1,066,000	施設・車両	
	委託料	4,148,000	3,812,000	3,774,000	3,343,000	清掃業務他	
	その他支出	2,132,000	2,136,000	3,460,000	2,262,000	管理諸費他	
	計	29,832,000	30,893,000	32,746,000	35,387,000		
	差引	0	0	0	△ 2,641,000		
	自主事業	収入					
		骨壺代	738,000	686,000	0	769,000	
計		738,000	686,000	0	769,000		
支出							
骨壺仕入高		265,000	343,000	0	384,500		
計		265,000	343,000	0	384,500		
差引	473,000	343,000	0	384,500			
広域連合	歳入						
	計	0	0	0	0		
	歳出						
	指定管理料	29,832,000	30,893,000	32,857,000	32,746,000		
	計	29,832,000	30,893,000	32,857,000	32,746,000		
差引	△ 29,832,000	△ 30,893,000	△ 32,857,000	△ 32,746,000			
総合計			△ 29,359,000	△ 30,550,000	△ 32,857,000	△ 35,002,500	

【施設所管課による評価】(全施設共通評価項目)

	評価項目	判断基準	評価
施設管理	施設の運営・清掃の状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
		条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
		事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
	光熱水費・環境への配慮の状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。(※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
		省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
	設備・備品の保守・管理状況	消防設備は法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
		事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
		備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
事務手続きの状況	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○	
	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○	
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	○
		収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	○
		料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。	○
	支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
経理事務・帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○	
	管理費用の執行状況は適正か。	○	
安全対策・危機管理	個人情報の保護・施設管理上の秘密の保持等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
		施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
	利用者の安全対策・緊急時の対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取組みが行なわれているか。	○
		危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
利用者サービス	利用者サービス向上の取組	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
		対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
	施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、接客マナーや施設利用に係るサービスは適切であるか。	○
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
従業員の労働条件	労働条件の明示、帳簿類の整備等	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
		法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
		就業規則が適正に整備されているか。	○
		36協定が適正に締結されているか。	○
	労働条件の内容	労働時間の管理は適正か。	○
		賃金の管理は適正か。	○
		年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
	各種保険・安全衛生	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
安全衛生の管理体制は適正か。		○	
個別事項	②広域連合からの改善指示に対する対応(※広域連合から改善指示等があった場合のみ)		
(施設所管課の評価)※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・待合室のパーテーションが不要との意見への対応について、撤去を検討している。			

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和5年度(令和5年4月1日～令和6年3月31日)の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・ 接遇研修や業務のマニュアル化を図るなどサービス向上に努めました。
- ・ 建物内及び駐車場、花壇等の日常清掃や整備に心掛け、気持ちよくご利用いただけるように努めました。
- ・ ご遺族様・ご親族様のご協力をいただき中で新型コロナウイルスの感染防止対策を積極的に行いました。

②経費節減に対する取り組み

- ・ 火葬炉は燃焼温度管理(1,050℃以下)による運転操作を行い、燃料費の節減に努めました。
- ・ 空調設備及び照明設備等は、利用時間帯に応じた電源ON・OFFを徹底し、経費節減に努めました。

③その他

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・ 施設及び備品の老朽化に伴い修繕費の増加が見込まれます。適切な維持管理を確保するため、霊きゆう車を含めて年次計画による更新を要望します。
- ・ ペット火葬入口周辺部の屋根には雨樋がなく、降雨時には水たまりとなり冬季には凍結が発生するため、利用者が待合ロビーへ移動する際に水濡れや転倒の恐れがありますので雨樋等の設置による対策をお願いします。
- ・ ペット火葬利用者専用の待合室がなく、場内のソファ等の配列を変えるなどして可能な範囲での改善を図りましたが、将来の大規模改修等でのご検討・ご対応をお願いします。

(3)次年度以降の取り組み

- ・ 斎場の管理運営の基本方針に基づいて、優良なサービス提供に努めます。
- ・ 業務に携わる職員には、ご利用者の心情を十二分に配慮した接遇を徹底させます。
- ・ 優良なサービス提供を図るため、職員の資質、接遇に関する講習等を開催します。
- ・ 施設管理に当たっては、日常の保守点検、清掃業務をきちんと履行し、機器故障等を未然に防ぐとともに、各種設備・機器の適切な維持管理に努めます。
- ・ 消火訓練、避難訓練及び救護訓練等を実施し、非常時における利用者の安心、安全確保に努めます。
- ・ 花壇の整備等により場内の景観向上に努めます。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 待合室机上設置のコロナ対策用簡易パーテーションとお客様が接触して落下し、破損するトラブルがありました。ケガはなく問題にはなりませんでしたが、設置自体が不要ではないか、とのご意見をいただきました。
- ・ ペット火葬の利用者から丁寧なご対応をいただいた、とのお礼のお手紙をいただきました。
- ・ スロープや手すりの設置等による利便性の向上や、場内の観葉植物や花壇が利用者の皆様に好評をいただいています。

②広域連合からの改善指示に対する対応(※ 広域連合から改善指示等があった場合のみ)

- ・ ありません。