

令和7年度 上田市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)	若林(43-2130)	
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		(1)斎場の運営に関する業務 火葬に関する業務 霊きゅう車運行に関する業務 ペット火葬料徴収に関する業務 (2)斎場の施設、設備等の維持管理に関する業務 (3)(2)に掲げるもののほか、広域連合長が必要と認める業務				
管理業務の状況	作業項目	作業内容		回数	実施日	実施状況
	日常点検	火葬設備・霊きゅう車・消防設備の点検		1日1回以上	毎日	職員が実施
	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	毎月	清掃業者に委託
	消防設備点検	有資格者による法定点検		年2回	8月30日、2月24日	専門業者に委託
	火葬炉設備保守点検	専門業者による火葬炉設備の点検		年1回以上	6月4日、1月15日	専門業者に委託
	ダイオキシン類測定業務	法に準じた年1回の測定		年1回	10月17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
	斎場統括(1)、統括責任者(1)				1 人	1 人
	火葬業務従事者(3)、霊きゅう業務従事者(1)				4 人	4 人
	事務員				1 人	1 人
施設の利用状況	利用区分等	設定目標値	R7年度実績	達成率	R6年度実績	前年度比
	火葬執行件数	人	717 人	%	728 人	98.5 %
	ペット火葬執行件数	人	576 人	%	564 人	102.1 %
	霊きゅう車運行件数	人	672 人	%	704 人	95.5 %
	霊安室利用	人	0 人	%	0 人	%
	開館日数	363 日	延べ利用者数(R7)	1,965 人	一日あたり利用者数	5 人
	(施設所管課による評価) 利用件数は多少の増減はあるものの、ほぼ横ばいで推移している。					
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)				販売日時	販売者数
	ペット用骨壺の販売				通年	251
	(施設所管課による評価) ペット用骨壺の販売については、単独火葬の割合が多いため需要が多い。					

【収入・支出の状況】

(金額単位:円) 消費税額含む

		項目		令和5年度 決算額	令和6年度 決算額	令和7年度 予算額	令和7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	32,746,000	34,114,000	36,387,000	36,387,000	
			計	32,746,000	34,114,000	36,387,000	36,387,000	
		支出	人件費	20,722,000	17,621,000	18,407,000	18,620,000	
			消耗品費	1,332,000	1,328,000	1,101,000	687,000	
			燃料費	6,044,000	6,599,000	7,469,000	6,723,000	
			光熱水費	1,950,000	1,877,000	1,984,000	1,834,000	
			修繕費	1,066,000	1,027,000	1,000,000	1,166,000	
			通信運搬費	182,000	184,000	173,000	194,000	
			手数料	73,000	63,000	70,000	81,000	
			保険料	107,000	181,000	238,000	115,000	
			委託料	3,343,000	3,538,000	3,774,000	3,845,000	
			使用料・借上料	555,000	74,000	929,000	1,003,000	
			公課費	13,000	251,000	25,000	0	
			一般管理費	2,641,000	1,371,000	1,217,000	2,119,000	
			計	32,746,000	34,114,000	36,387,000	36,387,000	
	差引	0	0	0	0			
	自主事業	収入	骨壺代	769,000	728,000	840,000	753,000	
			計	769,000	728,000	840,000	753,000	
		支出	骨壺仕入高	384,500	364,000	420,000	376,500	
			計	384,500	364,000	420,000	376,500	
	差引	384,500	364,000	420,000	376,500			
	広域連合	歳入	分担金及び負担金	20,344,000	19,441,000	21,826,000	21,826,000	
			使用料及び手数料	17,614,000	17,937,000	15,670,000	17,860,000	
財産収入			42,405	42,405	42,000	42,405		
繰越金			5,298,331	5,756,998	5,051,000	5,051,295		
諸収入			2,406,603	2,653,304	2,118,000	2,498,070		
計			45,705,339	45,830,707	44,707,000	47,277,770		
歳出		需用費	7,131,457	6,565,923	7,479,000	7,201,919		
		役務費	70,884	91,289	74,000	73,226		
		委託料	32,746,000	34,114,000	36,387,000	36,387,000		
		使用料及び賃借料	0	0	337,000	336,020		
		公課費	0	8,200	0	0		
		予備費	0	0	500,000	0		
		計	39,948,341	40,779,412	44,777,000	43,998,165		
		差引	5,756,998	5,051,295	70,000	3,279,605		
総合計			6,141,498	5,415,295	350,000	3,656,105		

【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が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、必要な取り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。	○
		管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。 (加入不要な施設は評価対象外)	○
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			
(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			

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和7年度(令和7年4月1日～令和8年3月31日)の取り組みに対する評価

利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・ 業務マニュアルの共有徹底に加え、朝礼等を通じて業務の形骸化を防ぎ、常に一定水準のサービス提供維持するよう取り組みました。
- ・ 祭壇に名札を掲示し、使用火葬炉を明確にすることで、利用者のわかりやすさ向上に努めました。
- ・ 棺の火葬炉前車への移し替えや、火葬中のデレッキ操作を必要最小限とすることで、御遺体への配慮を重視した対応を行いました。
- ・ 車寄せ周辺および、庭園内に花壇を整備し、斎場全体の景観向上を図ることで、施設サービスの質的向上に努めました。
- ・ 樹木と植栽の剪定を実施し、倒木リスクの低減と外観の維持管理を行うことで、安全性と環境美化の両立を図りました。
- ・ 場内の整備や雑草除去を実施し、景観改善とともに害虫発生抑制に努め、より快適にご利用いただける環境整備に努めました。

経費節減に対する取り組み

- ・ 火葬炉については燃焼温度管理(1,050 以下)の適正管理を徹底し、効率的な運転により燃料使用量の抑制に努めました。
- ・ 建物内の空調設備や照明設備については、利用状況に応じて電源の切替えを行い、エネルギーコストの削減を図りました。
- ・ 場内の植栽管理や除草など、社員で対応可能な作業については内部で実施し、維持管理費の縮減に取り組みました。
- ・ 斎場利用に際し、社員が管内の空調設定を適宜調整し、快適性の確保と効率的な運用に努めました。

その他

- ・ ありません。

(2)指定管理業務実施上の課題

当斎場では、炉前設備の構造的な制約により、棺の納め方が荒く見えるとのご意見を以前からいただいています。職員の所作改善に努めているものの、炉前スペースの狭さや設備の不一致など、現行設備では根本的な改善が難しい状況です。そのため、ご利用者さまの尊厳維持と苦情防止の観点から、炉前設備の改善について検討をお願いしたい。

敷地内にある複数の大木が電線に接触しており、強風時の断線や落枝による損傷などから、停電や通信障害が発生するおそれが高まっている。こうしたリスクを踏まえると、早期の伐採が望ましい状況です。しかし、当該電線はNTT及び中部電力が管理しているため、指定管理者だけでは対応に限界があります。つきましては、関係機関との協議・調整について、広域連合としてもご配慮いただき、本件のとりまとめにご協力いただきたい。

火葬台車については、経年劣化に加えて近年の火葬件数増加により摩耗が進んでおり、現在の「年1回の交換」では安全性や機能維持の面で十分とは言えない状況になっています。安定した火葬業務を続けていくためには、故障リスクを抑えることが重要であることから、交換頻度を年2回へ見直すことについて、広域連合としてもご配慮いただきたい。

ペット火葬の待機場所については、現在、本館待合ロビーを一般火葬利用者と共有しているため、心理的負担やプライバシー面での課題が生じています。近年は専用待合室を求める声も増えていますが、施設構造上、動線分離や空間の区分が難しく、利用者対応に制約がある状況です。こうしたことから、専用待機スペースの整備を含めた環境改善が必要と考えています。

(3)次年度以降の取り組み

- ・ 事業計画書に掲げる「管理運営の基本方針」に沿って安定したサービス提供の確保に取り組めます。
- ・ 施設管理においては、日常の保守点検や清掃作業を適切に実施し、機械装置の故障予防予防とともに、利用時に不快感を与えない環境整備に努めます。
- ・ 業務に従事する社員には、ご利用者の心情に十分配慮した接遇を徹底させます。

- ・ 優良なサービス提供を維持するため、社員の資質向上および接客面での指導監督を強化し、必要に応じて研修等を実施します。
- ・ 火葬設備の修繕工事を予定しているため、施工期間中は利用者の理解と協力を得ながら、事故防止を含む安全管理に万全を期します。
- ・ 炉内台車の損耗が進んでいることから、毎月1回の全休日(友引)を活用して修繕を行い、火葬サービスの安定維持に努めます。
- ・ プランターや花壇の整備、芝生や植栽の管理など、斎場敷地内の景観維持と安全確保に継続して取り組みます。

(4) その他

利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 待合室の出入り口がバリアフリー化されたことで、利用しやすくなりました。
- ・ 待合室入口の扉が開閉しやすく、出入り口が広がったことに加え、スロープや手すりの設置により、高齢者や車いす利用者が安心して入室できるようになりました。
- ・ プランターや花壇の整備により、場内に花が咲き、施設全体の雰囲気が良くなりました。
- ・ 施設内に観葉植物を配置したことで、空間の印象が良くなりました。
- ・ ペット火葬入口周辺に滑り止めマットを設置したことで、凍結や雨天時でも安心して利用できました。
- ・ 清涼飲料水の自動販売機を設置したことで好評を得ています。
- ・ Wi-Fi環境について、多くの来場者が利用されており、利便性が高いとの評価をいただいています。

市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

- ・ ありません。