

# 指定管理業務評価結果書

## 1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	津山市総合斎場
(2) 指定管理者	所在地 三重県四日市市朝日町1番4号 名称 つやま斎苑管理グループ 代表団体 イーゼス・グループ 有限責任事業組合 代表者 職務執行者 斎藤 孝宏
(3) 公の施設の所管部署	津山市環境福祉部環境生活課
(4) 指定期間	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 7年 3月31日
(5) 評価対象期間	令和 4年 4月 1日 ~ 令和 5年 3月31日

## 2 施設の利用状況

(1) 利用者件数等	津山市総合斎場 火葬 1,604件 施設利用 331件
(2) 事業の内容	火葬及びこれに付随すること、斎場の施設の利用の受付に関する事、斎場の施設又は設備の維持管理に関する事 等

## 3 収支の状況

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	45,174千円
	利用料金収入	0円
	指定管理料	45,174千円
	自主事業収入	0円
	その他の収入	0円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	48,756千円
	人件費	21,352千円
	光熱水費	16,597千円
	修繕・消耗品費等	3,474千円
	委託料等(施設管理)	4,297千円
	負担金・公租公課	1,827千円
	その他	1,209千円

## 4 総合評価結果

(1) 指定管理者の自己評価	<p>1 管理運営方針及び年間目標</p> <p>斎場の設置目的を踏まえて施設運営上の基本方針に基づき運営管理しました。常に「利用者の視点で管理運営を行うこと」で、「如何に利用者のニーズに応えた管理運営を行えるか」、「御遺族の心情に配慮した管理運営を行えるか」ということ、更には新型コロナウイルス感染拡大防止策についても念頭に置き、利用者のご意見やご要望などの「生の声」を取り入れ、参考とさせていただくことで業務水準の向上に取り組みました。</p> <p>2 管理体制</p> <p>仕様書に基づき、利用調整・受付・案内を円滑に実施し、安全な業務遂行と良好なサービスを提供できる体制を整えました。</p> <p>また、上級個人情報保護士や危険物乙種4類などの積極的な資格取得を推奨しました。</p> <p>職員研修においても、事業計画に基づき適正に実施しました。感染症対策や熱中症対策研修など当初の計画以上の研修を実施しました。</p> <p>感染症対策や感染者の火葬の受入等については、随時貴市と意見交換を行い、貴市側の意向に沿って運営しました。</p>
----------------	--

3 維持管理業務

施設の維持管理業務については未実施の項目はなく、すべての項目について適切に実施しました。「竹やぶ管理業務」など、計画以上の回数を実施するなど、状況に応じて対応いたしました。

火葬炉については、軽微な補修・修繕・部品交換など実施し設備の延命に努めました。

経年劣化による施設設備の部品交換も可能な限り早急に対応しました。

メーカーへの修理発注案件も可能な限り、自社内で解決することで、修繕費にまで発展させず材料費（消耗品費）で修繕を行い経費削減に努めました。

ネットワークカメラの本体交換はリスク分担30万円を超える修繕でしたが、緊急性を鑑み即時対応いたしました。地下燃料タンクの油面計に不具合が生じた際には、修繕費が40万円程度必要であったため貴市への報告を行い、修繕対応をしていただきました。

4 施設運営

利用者特性に配慮し、清潔な施設を維持できるよう、日常清掃を含め、適時清掃、消耗品交換、補充等、細めに対応しました。

利用者アンケートなどで頂いたご意見、要望等は毎月1回、貴市に報告し、貴市からの疑問点に答えるかたちで対応が適切であったかを協議、確認いたしました。

新型コロナウイルスに対しては、国からの対応ガイドライン発出に沿うかたちで貴市と協議を重ね、制限緩和となった際の対応を丁寧に行いました。

5 管理運営付帯事項

個人情報保護については、事業計画に基づき、適正に運用いたしました。個人情報には業務での使用目的以外の使用を禁じ、施設内の情報や出来事を第三者に口外しない、SNS等での発信についても禁止することを徹底しています。また廃棄の際は、シュレッダーにて裁断のうえ廃棄しています。

専用のWEBページでは、問い合わせフォームを活用し、利用者から寄せられた要望や質問に随時対応しました。

(2) 市の評価

施設運営においては、指定管理期間当初より、その集積した知見・経験をもとに、利用者・地元住民等への対応として非常に高いレベルのものを継続していただいている。受付対応について、市と密に連絡をとりながら、大きなトラブルに発展することのないよう、丁寧に対応を行っている。

施設の修繕については、市との連絡を随時行いながら修繕業者とも協議し、優先度を考慮した効果的な修繕を行っている。また、可能な限り早期での修繕で対応することで、施設の長寿命化を意識した運営は、高く評価できる。

令和4年度における感染症問題への対応については、ワクチン接種の拡大などから国の対応ガイドライン改定による制限緩和に向けた動きがあり、緩和後の対応について指定管理者のネットワークを通じて全国事例などを元に有効性の高い対応策を提案いただくなどした。

なお、アンケート回答にもあるとおり、利用者満足度の高いサービス水準を維持していることは、十分評価に値すると思われる。

今後もトラブル等を未然に防止する意識を継続し、市とも密に連絡を取り合いながら、施設運営を適切に行っていただきたい。

※アンケート調査結果の概要

- ・時期：令和4年4月1日～令和4年6月30日  
令和4年10月1日～令和4年12月31日

- ・回答数：46件

・主な内容

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答
(1) 会館棟職員の態度	78.30%	13.00%	8.70%	0.0%	0.0%	0.0%
(2) 会館棟職員の説明の仕方	80.40%	10.90%	8.70%	0.0%	0.0%	0.0%
(3) 施設の印象	58.70%	23.90%	15.20%	2.2%	0.0%	0.0%