

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、津山市加茂町斎場 |
| (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 イービス・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 | 平成27年 4月 1日 ~ 令和 2年 3月31日 |
| (5) 評価対象期間 | 平成30年 4月 1日 ~ 平成31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 1,476件 施設利用 1,236件 津山市加茂町斎場 火葬 35件 施設利用 1件 霊柩車利用 2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こと、斎場の施設又は設備の維持管理に関すること等 |

3 収支の状況

| | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 収入 (指定管理者の収入) | 総額 46,409,000円 利用料金収入 0円 指定管理料 46,409,000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 46,326,855円 人件費 22,357,865円 光熱水費 12,351,247円 修繕・消耗品費等 3,356,052円 委託料等(施設管理) 5,272,889円 負担金・公租公課 1,803,362円 その他 1,185,440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 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」ということを念頭に置き、利用者のご意見やご要望などの「生の声」を取り入れる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 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。 また、火葬業務員が事務業務を兼務することで状況に合わせて各部門に</p> |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

適正人員数を配置出来ることに加え、部門間での情報共有の円滑化、全体的なサービス水準の向上に繋がりました。

統括責任者が現場全体の管理を行っているうえで、責任者代理は各部門業務にも従事し、各業務の水準点検を日々行い、要望やご意見を即時反映し、サービス向上をし続ける体制で実施しました。

また、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。

3 維持管理業務

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。

火葬炉設備運転管理業務では、個人の尊厳をお守りすることを第一とした丁寧な火葬を心がけるとともに、可視煙及びダイオキシン類等の発生防止を考慮し、環境に配慮した火葬に努めました。

日常点検／保守業務は、火葬炉維持管理マニュアルに基づき行い、不具合の早期発見、早期修繕を心がけ、修繕を実施し、適正な管理に努めました。

また、火葬運用に伴う、データを炉メーカーに提供し、多角的に維持管理いたしました。

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。

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、細めに対応いたしました。

当該施設を利用させる葬祭業者とは窓口、電話等にて火葬業務上必要な情報等を事前に頂くよう協力を求めるほか、利用者（ご遺族、会葬者）からのイレギュラーな要望等に対して、公、民の両面から調整を図ることで解決策を見いだせるよう連携を図りました。

利用者アンケートなどで頂いた苦情、意見、要望等は毎月1回、市に報告し、対応が適切であったかを協議、確認いたしました。大きな事故・苦情・トラブルの無い管理運営ができており、頂いたご意見を反映させることでサービス向上に努めることができました。

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。また、職員研修会を通して従業員に周知徹底いたしました。

(2) 市の評価

施設運営において、利用者の視点・ニーズをよく把握しており、利用者等への対応、施設の管理状態、炉の維持管理状態等適切に行われた結果は、アンケートでの良好な反応に現れている。利用者以外にも施設周辺住民の理解や協力が必要であることを十分に認識しており、職員の意識向上、火葬技術の向上に努め、施設の快適性、安全性の向上を図っている。

施設が老朽化しているが、炉メーカーとも協議・調整が適切に行われており、設備の修繕等も迅速な対応が出来ている。

トラブル等を未然に防止する意識を継続し、今後とも施設運営を適切に行っていたきたい。

※アンケート調査結果の概要

- ・時 期：平成30年5月1日～平成30年11月30日
- ・回答数：34件
- ・主な内容

| | 非常に良い | 良い | 普通 | 悪い | 無回答 |
|-----------------|--------|--------|--------|------|------|
| (1) 会館棟職員の態度 | 41.18% | 52.94% | 5.88% | 0.0% | 0.0% |
| (2) 会館棟職員の説明の仕方 | 44.12% | 47.06% | 8.82% | 0.0% | 0.0% |
| (3) 施設の印象 | 23.53% | 58.82% | 17.65% | 0.0% | 0.0% |