

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31年 4月 1日 ~ 令和 2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 1,432件 施設利用 1,151件 津山市加茂町斎場 火葬 100件 施設利用 5件 霊柩車利用 5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 46,488,166円 利用料金収入 0円 指定管理料 46,488,166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 47,451,769円 人件費 21,697,603円 光熱水費 12,515,715円 修繕・消耗品費等 4,646,128円 委託料等(施設管理) 5,050,480円 負担金・公租公課 1,894,945円 その他 1,646,898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。

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。特に黒煙対策などについては他県の火葬施設と合同研修を行うなど、できるだけ研修の効果が高まるよう工夫致しました。

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。

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。

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。浮いた修繕費は排気筒部の外壁塗装の費用に回すなど、有効に活用いたしました。

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。

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。

新型コロナウイルスに対しては、早期の段階から貴市と情報共有を行い、また他の自治体の対策を参考にすることで施設の効用を最大限に発揮できるよう努めました。

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、周辺地域への対応が高いレベルで行われている。アンケートでの満足度も非常に高いものとなっている。

老朽化している施設に対し、市との連絡相談を随時行いながら優先度を考慮した効果的な修繕を行っており、施設の延命化、大規模修繕の削減を意識した運営は、高く評価できる。

年度末には過去にない感染症の問題があったが、グループとして広域で斎場運営を行っている強みを生かし、他の斎場の情報収集を早期に行い、津山市斎場での適正を理解したうえでの運営方法の提案は、円滑な斎場運営の継続につながった。

※アンケート調査結果の概要

- ・時 期：平成31年4月1日～令和元年6月30日
令和元年10月1日～令和元年12月31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	64.71%	26.47%	8.82%	0.0%	0.0%
(2) 会館棟職員の説明の仕方	70.59%	20.59%	8.82%	0.0%	0.0%
(3) 施設の印象	44.12%	38.24%	17.64%	0.0%	0.0%