

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 2年 4月 1日 ~ 令和 3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 1,416件 施設利用 303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 42,472千円 利用料金収入 0円 指定管理料 42,472千円 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 42,464千円 人件費 20,522千円 光熱水費 9,555千円 修繕・消耗品費等 3,340千円 委託料等(施設管理) 4,373千円 負担金・公租公課 2,161千円 その他 2,513千円 |

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 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げました。</p> |
|--------------------|--|

| | <p>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。</p> <p>日々の朝終礼でのミーティング時のコロナ対策。対応研修に加え、弊社本部設置のコロナ対策本部による職員研修も実施しました。</p> <p>3 維持管理業務</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4 施設運営</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5 管理運営付帯事項</p> <p>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。</p> <p>また、提案事項であった、専用のWEBページの開設、会館等待合室へのフリーWi-Fiの導入を実施いたしました。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--------|-------|------|------|----|-----|--------------|--------|--------|-------|------|------|-----------------|--------|--------|-------|------|------|-----------|--------|--------|-------|------|------|
| (2) 市の評価 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>令和2年度における感染症問題への対応については、グループとして広域で斎場運営を行っている強みを活かして他の斎場の情報収集に努め、津山市斎場の特性を理解したうえでの運営方法の提案を行った。施設の利用制限後も市と利用者のニーズに対して柔軟に対応し、また感染症拡大防止のための対策も充分であり、円滑な斎場運営の継続につながった。</p> <p>今後もトラブル等を未然に防止する意識を継続し、施設運営を適切に行っていたきたい。</p> <p>※アンケート調査結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時 期：令和2年4月1日～令和2年6月30日 令和2年9月1日～令和2年11月30日 ・回答数：35件 ・主な内容 <table border="1" data-bbox="462 1937 1244 2092"> <thead> <tr> <th></th> <th>非常に良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>悪い</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1) 会館棟職員の態度</td> <td>74.29%</td> <td>22.86%</td> <td>2.86%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>(2) 会館棟職員の説明の仕方</td> <td>77.14%</td> <td>20.00%</td> <td>2.86%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>(3) 施設の印象</td> <td>57.14%</td> <td>34.29%</td> <td>8.57%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> | | 非常に良い | 良い | 普通 | 悪い | 無回答 | (1) 会館棟職員の態度 | 74.29% | 22.86% | 2.86% | 0.0% | 0.0% | (2) 会館棟職員の説明の仕方 | 77.14% | 20.00% | 2.86% | 0.0% | 0.0% | (3) 施設の印象 | 57.14% | 34.29% | 8.57% | 0.0% | 0.0% |
| | 非常に良い | 良い | 普通 | 悪い | 無回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1) 会館棟職員の態度 | 74.29% | 22.86% | 2.86% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) 会館棟職員の説明の仕方 | 77.14% | 20.00% | 2.86% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (3) 施設の印象 | 57.14% | 34.29% | 8.57% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |