

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30年度分）

施設	名称	栃木市斎場
	所在地	栃木市平井町338番地
	施設内容	火葬場
指定管理者	名称	宮本工業所・五輪グループ
	所在地	富山県富山市奥田新町12番3号
	主な業務内容	火葬炉及び工業炉の製作、火葬場の運営受託他

## (1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか					
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、適切な取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	利用者アンケート回収			20件以上	24件		
	利用者ヒアリング（葬祭業者）			12件以上	14件		
	要望への反映			5件以上	6件		
	（アンケート）接遇評価			優・良80%以上	20件（83, 3%）		
（アンケート）施設管理評価			優・良70%以上	19件（79, 2%）			
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	<p>・故人並びに利用者の宗教、社会的地位、経済力等に関わりなく、市民が等しく利用できる施設運営を行いました。</p> <p>・控えめで心のこもった接遇に徹し、利用者によすらぎと充足感を与えるよう心がけました。</p> <p>・強要しない自然な形で利用者アンケート、葬祭事業者ヒアリングによる意見・要望の抽出を行い、サービスの向上を図りました。アンケートでは高い評価を頂いています。（別紙1 アンケート結果と改善内容 添付）</p>						
施設所管課コメント	<p>利用者等へのアンケート以外にも葬祭事業者などへの意見や要望の吸い上げを行うなど、施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明確にされている。</p> <p>売店の取扱品目の拡充や入口段差付近に手摺を設置するなど要望の改善が可能なものについては迅速に取り掛かっていた。</p> <p>アンケート回収、ヒアリング聴取及びその結果への反映や接遇、施設管理面の利用者満足度などの数値全てにおいて実績値が概ね計画値を上回っていることから、第1次評価と同様とした。</p>						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長及び新規事業等による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	無公害火葬炉運転		悪臭・発煙苦情0件		炉運転に関する苦情0		
	近隣住民への配慮		前面公道清掃月1回		年12回実施		
	売店の充実		新規商品10品目		新規商品15品目		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>・積極的な事業展開は、はばかられる施設であり、来場者の心情を受け止め、やすらぎある利用環境を整え、接遇にも十分配慮して対応しました。苦情、クレームの発生は皆無でした。</p> <p>・利用者が悲しみの中にも、清々しい思いで帰路につけるような運営をすることが当施設の使命と捉えております。</p> <p>・近隣の環境に悪影響を与えないよう、火葬炉のプロとして無公害運転に配慮しました。住宅、学校等とも近接していますが、悪臭や発煙等の苦情は皆無で推移しています。</p> <p>・近隣の住民の方々へのお礼・奉仕の意味で毎月、前面道路（公道）の清掃を続けています。顔見知りになり、声を掛けて下さる方もおり、近隣とは良好な関係を保っています。</p> <p>・売店は利用者目線で、絶えずニーズに合った商品を揃える努力をしています。</p>						
施設所管課コメント	<p>火葬炉運転においても悪臭・発煙等の苦情はなく施設維持管理面において良好な管理をしている。</p> <p>また、施設前公道の清掃活動を行うなど施設利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っている。</p> <p>計画と同様または上回る良好な管理を行っていることから、第1次評価と同様とした。</p>						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか					
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか					
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか					
	④	施設、備品等の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	経費節減		年/300,000円		576,398円		
	適切な修繕実施		年/3件		6件		
	適切な備品更新		年/5件		6件		
	競争原理による経費節減		見積合わせ年/5回		8回		
	自主事業収益還元		年/200,000円		214,520円		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>・購入、仕入、再委託について、見積合わせを積極的に行い、適正なコストダウンを図りました。</p> <p>・収支については 現地責任者→東京本店責任者→担当役員→社長決裁 のチェック機構の中で経費削減に細かく配慮しました。その結果、燃料・光熱水費合計で年間予算比費148,194円の省エネ/経費削減を達成しました。</p> <p>・自主事業収益から待合室使用の紙コップと車椅子2台の購入に充当して、利益還元を図りました。火葬炉設備修繕費については、新設計画がどこまで伸びるか決定のないまま、より効率的な修繕を提案させて頂き、一部項目について次年度に繰り越すこととし、単年度では約600万円分浮いた形ですが、31年度早々に行わせて頂きます。又次年度以降の修繕項目の見直しも担当課と協議決定していき、新設火葬場が出来るまできちんと運営維持管理して参ります。</p>						
施設所管課コメント	<p>計8回の見積合わせを実施しており経費削減を考慮して適切に行っている。老朽化に伴う修繕は適切に管理するが故のものであることから、サービスの低下につながることはないとする。</p> <p>また、光熱費は計画値を大幅に上回る省エネ・経費削減がなされている。</p> <p>他項目でも計画値を上回っており、経費削減が利用者へのサービスの低下につながっていないことはアンケートからも明白であることから、第1次評価と同様とした。</p>						

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み							
評価要素	①	施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか					
	②	職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか					
	③	職員の福利厚生は充実しているか					
	④	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
	⑤	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	必要な人員配置		火葬3名・待合売店2名		火葬3名・待合売店2名		
	計画に基づく教育研修		年／1～3回		計 年4回		
	健全な財政状況		経常比率110%		宮本117.2% 五輪111.1%		
	税、社会保険料完納		未納・延納0件		未納・延納0件		
	安全な職場環境、雇用関係		労災・給与遅配0件		労災・給与遅配0件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>・適正な人員配置（火葬3名、待合・売店2名）により、ムリ、ムダのない安定稼働を確保しました。</p> <p>・火葬業務は欠員時の応援体制を確立しています。待合・売店業務も火葬件数に応じた出勤体制を採り、繁忙時の返品精算ミスありませんでした。</p> <p>（別紙3 教育研修実施、財政状況等）</p>						
施設所管課コメント	<p>火葬業務職員3名、待合室職員2名を配置、必要に応じて近隣現場より職員を応援派遣していることから、施設管理に必要な人員の配置や組織体制の構築がされている。</p> <p>待遇、危機管理、労働安全衛生研修の実施において職員全員が参加するなど職員の指導育成、研修等が十分に確保されている。</p> <p>平成30年度経常収支比率が宮本工業所117.2%、五輪111.1%と計画値を2社平均でもクリアしている。計画値を上回る安定した管理が行えていることから、第2次評価は第1次評価と同様とした。</p>						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか				
	②	緊急時の危機管理体制等が確立されているか				
	③	避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	具体的な個人情報保護対策を行っているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	日常点検／定期点検			年／300日以上	年／302日	
	防災・避難訓練			年／2回	年／2回	
	労働安全研修参加者			5名	5名	
	無事故・無災害操業			事故発生0件	事故発生0件	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法定の点検は基より、日々の安全点検を欠かさず実施し、無事故操業を継続しました。</li> <li>・消防訓練は2回実施し、習熟を深めています。</li> <li>・個人情報に関する問題発生も皆無でした。</li> <li>・火葬炉納入メーカーとして、巡回点検を継続し、故障、機器トラブルの未然防止に努め、事故／トラブルの発生は皆無で、円滑な火葬業務遂行を確保しました。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<p>日常の事故防止のため、年間を通して年始、友引を除く全稼働日の安全点検、メーカーによる巡回点検及び総合保守点検を行い、労働安全衛生研修会等に全員が参加するなど安全対策が適切に行われている。</p> <p>緊急時の危機管理体制については、防火管理者を置き、危機管理講習を実施、危機管理マニュアルも配備して対応している。また、計画に基づいた防災・避難訓練を行っている。</p> <p>個人情報保護の対策としては、不要となった個人情報は確実に焼却処分を行っている。</p> <p>無事故、無災害を継続して操業しており、管理状況評価指数実績値は計画値とほぼ同様であることから、第1次評価と同様の評価とした。</p>					

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16
評価点合計	100	85	85
総合評価		A	A

第3次評価 (選定委員会評価)				
評価	第2次評価点	選定委員会評価点	第3次評価点	第3次総合評価
選定委員会コメント				

## (4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別紙 》

## ⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	株式会社 宮本工業所
-------------	------------

直近3カ年の情報を記入してください。(単位：千円)

決算年次	平成28年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	15,761,106	11,276,541	17,994,164
売上高	10,535,625	11,385,843	10,503,406
経常利益	1,289,344	1,445,245	1,567,146
当期利益	862,016	885,163	1,059,972
経常収支比率	113.66%	114.3%	117.2%

決算年次	平成28年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	9,437,976	10,125,055	9,127,231
経常収益	10,727,320	11,570,300	10,694,377
経常収支比率	113.66%	114.3%	117.2%

○経常収益(営業収益+営業外収益)÷経常費用(営業費用+営業外費用)×100で求めます。

指定管理者コメント

共同事業体構成団体名称	株式会社 五輪
-------------	---------

直近3カ年の情報を記入してください。(単位：千円)

決算年次	平成28年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	7,148,740	7,586,747	8,001,375
売上高	4,121,340	4,230,945	4,293,353
経常利益	491,258	448,366	466,222
当期利益	450,289	418,780	425,714
経常収支比率	112.3%	90.2%	111.1%

決算年次	平成28年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	3,985,778	4,573,573	4,184,762
経常収益	4,477,036	4,125,207	4,650,984
経常収支比率	112.33%	90.2%	111.1%

○経常収益(営業収益+営業外収益)÷経常費用(営業費用+営業外費用)×100で求めます。

指定管理者コメント
(株)宮本工業所・(株)五輪とも安定して経常収支比率110%を超えた財政状況を維持しています。