

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2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	25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	5件		
	（アンケート） 接遇評価			優・良80%以上	20件（80%）		
	（アンケート） 施設管理評価			優・良70%以上	21件（84%）		
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	Ⅱ	0.8	20	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。</p>						
施設所管課コメント	<p>アンケートの内容から見ても、接遇に問題はないと見受けられる。特に、改善しがたい設備の老朽化などから生まれる利用者の不満を、丁寧な対応や、普段のこまめな掃除、可能な範囲で備品の取入れなど、別方面からのアプローチで緩和している。</p> <p>アンケートの回収、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計画値を上回っていることから、評価ランクⅠ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			斎場前公道清掃月1回	年12回実施		
	接遇への苦情クレーム			クレーム発生0件	クレーム発生0件		
	売店の充実			新規商品12品目	新規商品13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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的な事業展開は、はばかれる施設であり、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<p>アンケートにおいて、トイレや待合室が狭い、老朽化が目立つといった設備に対する不満足見が散見される中、多くの人から感謝の言葉をいただいている。これは利用者の悲しみを払拭し、すがすがしい思いで送り出すという目標を十分達成したといえる。</p> <p>施設利用者や近隣住民からの苦情もなく、良好な関係を築けていると判断できる。</p> <p>どのような商品を仕入れたかは判断できないが、アンケートにも要望のあった商品を導入するなど、利用者が満足できるよう尽力していることがうかがえる。</p> <p>以上のことから、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		478,880円		
	適切な修繕実施		年/3件		4件		
	適切な備品更新		年/5件		5件		
	競争原理による経費節減		見積合わせ年/5回		6回		
	自主事業収益還元		年/200,000円		100,280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478,880円の大幅な省エネ/経費削減を達成しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>見積合わせを実施することで、経費削減を進めたといえる。老朽化に伴う修繕は適切に管理するのがゆえ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考え。また、省エネ・節減効果も478,880円、13%ということであり、十分に目標を達成している。</p> <p>他項目でも概ね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	年4回		
	健全な財政状況			経常比率110%	宮本 121.0% 五輪 114.7%		
	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もありませんでした。</p>						
施設所管課コメント	<p>待合・売店業務においてミスが皆無ということであり、安定稼働を確保している。</p> <p>計画した通りの年内の研修を実施できており、また労災や事故などの報告もないことから、職員全員のスキルが上昇し、施設管理を安定して実施していることがわかる。</p> <p>令和2年度経常収支比率が宮本工業所121.0%、五輪114.7%と計画値を2社平均でもクリアしていることから、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	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	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	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		
	訓練参加者数		5名		5名		
	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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
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、日々の点検を欠かさず行っていることから、第1次評価と同様とした。</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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	20	25	23.8
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	16.1
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	12.1
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	16.5
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	16.6
評価点合計	100	80	85	85.1
総合評価		A	A	A

### 第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

【平等利用の確保とサービス向上の取組み】

- ・コロナ禍において平等利用の確保に係る適切な運営が行われている。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・近隣へ配慮した運営が行われている。
- ・近隣住民との良好な関係維持に努めていることは評価できる。

【施設経費の削減の取組み】

- ・安定・長期的な経費削減に努めていただきたい。
- ・火葬炉のメンテナンスをこまめに行うことで、燃焼効率を上げ燃料費の削減を図っていることは評価できるため、今後も丁寧なメンテナンスを継続をされたい。

【施設の管理を安定して行うための取組み】

- ・コロナ対策を一層強化していただきたい。

【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】

- ・施設が古くハード面での対応が難しい場合には、オペレーション等の工夫により、更なる安全な管理運営に取り組まれない。
- ・コロナ禍においても絶えず利用される施設であるため、コロナウイルス感染症対策には十分に留意されたい。

【その他】

- ・老朽化した施設を指定管理者の持つノウハウによって維持している点は評価できる。



## (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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
資産総額	17,994,164	19,535,362	20,845,755
売上高	10,503,406	12,828,350	12,394,287
経常利益	1,567,146	2,432,429	2,201,970
当期利益	1,059,972	1,102,401	1,239,768
経常収支比率	117.2%	122.9%	121.0%

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
経常費用	9,127,231	10,617,956	10,493,453
経常収益	10,694,377	13,050,385	12,695,423
経常収支比率	117.2%	122.9%	121.0%

○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

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。

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

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
資産総額	8,001,375	7,142,979	7,110,968
売上高	4,293,353	4,268,935	4,262,287
経常利益	466,222	512,811	608,534
当期利益	425,714	466,239	568,367
経常収支比率	111.1%	112.5%	114.7%

決算年次	平成30年度	平成31年度	令和2年度
経常費用	4,184,762	4,107,613	4,143,114
経常収益	4,650,984	4,620,424	4,751,648
経常収支比率	111.10%	112.5%	114.7%

○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

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。