

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和4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	14件		
	利用者ヒアリング（葬祭業者）			12件以上	4件		
	要望への反映			5件以上	0件		
	アンケート（接遇評価）			優・良80%以上	12件（85.7%）		
	アンケート（施設管理評価）			優・良70%以上	11件（78.5%）		
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	IV	0.4	10	IV	0.4	10
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>・閉場が近いせいもあり、葬祭業者からのご意見も激減し、アンケートについても回収率が大幅に減少しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>アンケートの内容から見ても、老朽化した施設に対して意見及び要望はあるが、従業員の接遇への意見は概ね良好であった。</p> <p>稼働年数が令和5年9月末までのため、アンケートの回収率および要望への反映の数値が低くなっている。</p> <p>計画数値を下回っているため、本評価とした。</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12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	I	1.0	20
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の制限などを十分に把握し最大限、来場者の心情に配慮し、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。 ・利用者が悲しみの中にも、施設内で温かみを感じ、清々しい思いで帰路につけるように運営することが当施設の使命と考えます。 ・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を継続できています。 ・近隣の住民の方々と一緒に利用する、前面道路（公道）の清掃を毎月行っています。近隣とは良好な関係を保っています。 ・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。 						
施設所管課コメント	<p>施設利用者及び近隣の住民からも苦情等がないことから、良好な関係性を構築できていると判断できる。</p> <p>また、コロナ陽性者の火葬においても、遺族の意向を最大限に考慮しており、状況に応じて臨機応変な対応をしていた。</p> <p>計画のほかに斎場周辺道路の清掃の実施等ことから、本評価とした。</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		0		
	適切な修繕実施		年/3件		3件		
	適切な備品更新		年/5件		1件		
	競争原理による経費節減		見積合わせ年/5回		5回		
	自主事業収益還元		年/200,000円		150,000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	Ⅲ	0.6	9	Ⅳ	0.4	6
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。</p> <p>・修繕につきましても、優先順位をしっかりと考え、無駄を省き、それでいて利用者にご不便をおかけしないよう実施しました。</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考えられる。</p> <p>アンケートより、経費削減が利用者へのサービスの低下に繋がっていないことがわかる。しかしながら、燃料費及び電気料金の高騰の影響もあり、経費削減の実績は計画値を大幅に下回っている。</p> <p>以上のことから、本評価とした。</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119.5% 五輪118.9%	
	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
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・火葬業務は欠員時の応援体制を確立しています。栃木市斎場を熟知した職員を派遣する為、応援者といえども通常同様業務の質を落とすことはありません。 ・待合・売店業務も火葬件数に応じた出勤体制で、繁忙時の返品精算ミスもありませんでした。 					
施設所管課コメント	<p>コロナ禍で死亡者増加による火葬需要が逼迫した状況下において、適正な人員配置と管理体制を確保し、遅滞なく火葬を執り行っていた。</p> <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4年度経常収支比率が宮本工業所119.5%、五輪114.7%と計画地をクリアしていることから、本評価とした。</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	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・消防訓練は2回実施し、習熟を深めています。 ・個人情報に関する問題発生も皆無でした。 ・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。現場の職員も軽度な故障であれば対応できるスキルを身に付けていますので安心です。 						
施設所管課コメント	<p>日常の事故防止のため、年間を通じて安全点検、巡回点検、総合保守点検を行い、安全対策を講じていることが伺える。</p> <p>緊急時の危機管理に備えた訓練を実施していることや、無事故、無災害を継続して操業していることから、本評価とした。</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)	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	10	10	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	20	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	9	6	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16	
評価点合計	100	75	72	
総合評価		B (良)	B (良)	

第3次評価 (選定委員会評価)	
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

《 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	令和2年度	令和3年度	令和4年度
資産総額	20,845,755	21,800,344	20,813,822
売上高	12,394,287	13,795,713	11,234,440
経常利益	2,201,970	2,527,030	1,875,729
当期利益	1,239,768	1,556,572	1,532,872
経常収支比率	121.0%	121.7%	119.5%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入などをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度
経常費用	10,493,453	11,646,212	9,635,448
経常収益	12,695,423	14,173,242	11,511,177
経常収支比率	121.0%	121.7%	119.50%

○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120%に近い財政状況を維持しています。

(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 五輪
-------------	---------

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度
資産総額	7,110,968	7,461,421	8,396,754
売上高	4,262,287	4,565,488	4,832,754
経常利益	608,534	755,387	869,754
当期利益	568,367	703,003	1,367,521
経常収支比率	114.7%	117.4%	118.9%

決算年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度
経常費用	4,143,114	4,347,583	4,601,335
経常収益	4,751,648	5,102,971	5,471,091
経常収支比率	114.7%	117.4%	118.9%

○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。