

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 松江市斎場
 指定管理者 株式会社島根東亜建物管理
 担当課 市民課
 指定期間 令和4年4月1日～令和9年3月31日

1. 総合評価

市	A	【優れていると評価した点】 火葬予約の公平性を確保されるとともに、柩の迎え入れから収骨まで、使用者の心情に配慮した心のこもった接遇が行われており評価できる。 新型コロナウイルス感染防止対策を使用者に理解を求めながら的確に行った。 アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例会を開催し、要望や苦情に対しては速やかに対応・改善を図り評価できる。 【課題、改善点等】 使用者が利用する表側部分は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏側部分は今以上の清掃が必要である。
---	---	--

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ・新型コロナウイルス感染症患者のご遺体の火葬業務について、弊社作成の対応マニュアルに従って適切に対応した。 ・「ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム」 斎場として万全の情報管理を行う為、個人情報保護研修を実施した。 ・年間スケジュールに基づく各種研修を実施することにより、斎場職員のレベルアップを図ることができた。(障がい者対応講習、接遇講習会、防犯・防災講習会、消防訓練等) ・火葬炉等の自主点検・修繕整備を実施した。日常的な建物点検を行い、不具合箇所の修繕作業を行った。 【課題、改善点等】 ・申請時に提案した自主事業(献茶業務)の業務開始の為、給湯室の事前工事、保健所の飲食店営業許可の取得、新規スタッフ雇用・研修を行った。 現在、自販機の設置他、骨壺、数珠等の物品販売を継続している。 今後とも利用者ニーズを把握して利便性向上、満足度向上を目的により改善していく。
-------	---	---

2. 施設利用の増減について

令和4年度の使用件数は2,553件で前年度の2,339件と比べ増加した(前年比109%)
 なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。
 令和4年度より斎場の1日の受け入れ火葬件数を8件より9件に拡大。

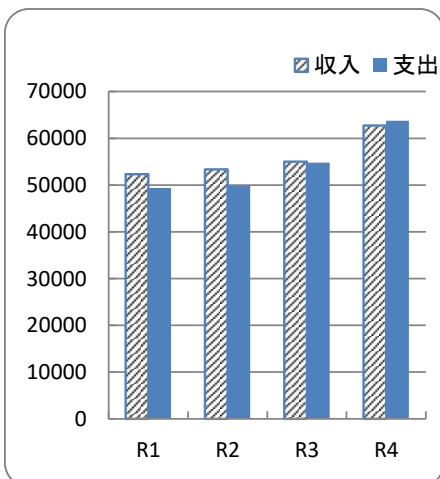
(1) 収支状況の推移(自主事業を除く)

(千円)

項目\年度	R1	R2	R3	R4
施設の収入	52,323	53,352	55,001	62,730
うち指定管理料	52,320	53,350	54,999	62,730
うち利用料	0	0	0	0
支出	49,396	49,841	54,778	63,749
差引	2,927	3,511	223	△ 1,019

上記以外の市の収入、支出

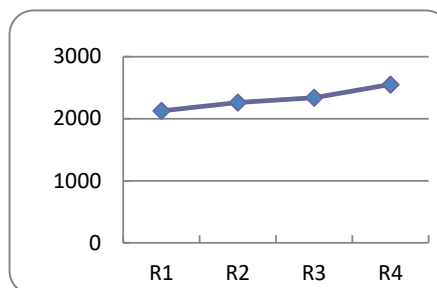
市の収入	収入(使用料)	29,208	30,288	31,549	34,706
支出		4,182	12,974	5,771	14,469
うち市の修繕費		3,608	12,650	5,412	14,135



(2) 利用者の推移

(件)

R1	R2	R3	R4
2,127	2,263	2,339	2,553



【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 当該年度の実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	使用者数(件/年)	2,300	2,300	2,553	111.0%	111.0%
アウトカム	使用者数アンケートの満足度(%)	80	80	92	115.0%	115.0%
				達成度平均	111.0%	111.0%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【達成度に関与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 施設運営について事故・問題無く管理できたことが、使用者数目標の達成に寄与した。使用者のモニタリングに関しても積極的に行うことでサンプル数の確保に繋げることができた。また、使用者満足度に関しても、施設の清掃管理や職員の接遇研修を行った結果、高い評価を頂くことができた。	【達成度の原因・分析】 使用者にアンケート調査票を返信用封筒と一緒に渡すなど積極的にサンプル数確保に務めた。接遇研修等を毎年積み重ね職員の意識が向上し、良い評価を得ることができた。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
350	①満足している 323件(92%) ②どちらともいえない 27件(7%) ③満足していない 0件(0%)	①良い スタッフの対応がとても良かったです。担当者の対応姿勢、言葉遣いがとても良かったです。 ②苦情 トイレが古いのもう少し新しい設備の方が使いやすいです。 ③要望 昼食等も食べさせてもらいたい(コロナ制限中) 人数制限があり人選で内輪もめが起きた(コロナ制限中)

(4) 住民サービス向上の事例

- ・斎場内各所に手指消毒剤を設置
- ・待合室の通信 (Wi-Fi) 環境の向上 (電波増幅器の設置)

3. 自主事業

市の評価	自主事業につきましては、使用者の利便性向上、満足度向上を目的に実施しています。 ・自動販売機の設置 (3台) ・骨壺等の物品販売
実施状況	今年度は、R5年度からの (献茶業務) の業務開始の為、給湯室の事前工事、保健所の飲食店営業許可の取得、新規スタッフ雇用・研修を行いました。 また、骨壺等の物品販売を中心に使用者のニーズに答える形での販売ができました。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか → 利用者数の増減により評価	A	B
利用促進のための計画が練られていたか → 自主事業の実施状況	C	B
広報活動	A	A
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	B	B
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者 (経験者) が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策 (平常時・緊急時) についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
災害等に備えた計画 (被害の拡大防止措置など) が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	A	A
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	A	A
清掃業務	A	B
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	B
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー (服装・電話・窓口)	A	B
備品の管理	A	A