

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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 平成29年4月1日～令和4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たとともに、柩の迎入れから収骨まで、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も的確に行われている。 アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例会を年2回開催し、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。 【評価できない、または改善すべき点】 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。
	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いたしました。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、待合ホールの各テーブルにアクリルパーテーションを設置しました。 ・「ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム」の認証を取得しました。(R3.5.28) ・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ました。また、事務室内の情報セキュリティ強化の為、葬祭業者・協力企業等に対して、事務室入室制限の実施及び事務室出入口2箇所に目隠しカーテンを設置いたしました。 ・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ました。(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・修繕整備を実施しました。日常的な建物点検を行い、不具合箇所の修繕作業を行いました。 【評価できない、または改善すべき点】 ・申請時に提案した自主事業のうち実施できなかったものがありました。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ます。 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きます。

2. 施設利用の増減について

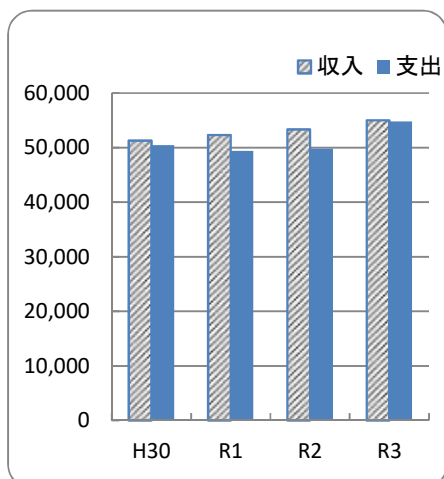
総括	令和3年度の使用件数は2,339件で前年度の2,263件と比べ増加した(前年度比103.3%) なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。 令和4年度より、斎場の1日の受入火葬件数を8件より9件に拡大する。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		H30	R1	R2	R3
施設の収支	収入	51,302	52,323	53,352	55,001
	うち指定管理料	51,300	52,320	53,350	54,999
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	50,482	49,396	49,841	54,778
	差引	820	2,927	3,511	223

上記以外の市の収入、支出

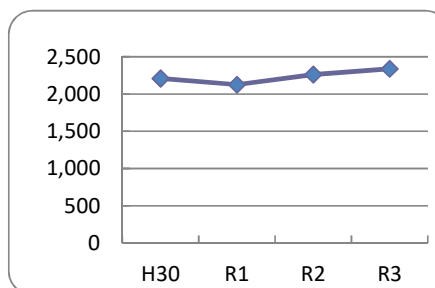
市の収支	収入(使用料)	30,405	29,208	30,288	31,549
	支出	54,102	4,182	12,974	5,771
	うち市の修繕費	47,586	3,608	12,650	5,412



(2) 利用者の推移

(件)

H30	R1	R2	R3
2,210	2,127	2,263	2,339



【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)	2,000	2,000	2,339	117.0%	117.0%
アウトカム	使用者数アンケートの満足度(%)	75	80	94		
				達成度平均	117.0%	117.0%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 施設運営が事故・問題無く管理できたことが、使用者数の達成に寄与しました。 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ました。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ました。	【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努めた。 接遇研修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
326	①満足している 307件(94.2%) ②どちらともいえない 16件(4.9%) ③満足していない 3件(0.9%)	①良い 良かったと思う。検温、消毒、休憩室のパーテーションなど対策がとれていた。 コロナ過の中一人ひとりに注意していました。何の問題もなくスムーズにできました。ありがとうございました。 庭がきれいよかった。 ②苦情 案内して説明する方の声小さくて、何をおっしゃっているかわからなかった。私たちのテーブルはコロナの為食べ物も出ませんと書いてあったのに、隣のテーブルはお茶やお菓子等を出しておられた。お客様に差別があるのはどうも気になる。 ③要望 トイレの設備がよくなるともっとよいと思います。 来場人数制限が最大10名だがもう少し増やしてほしい

(4)住民サービス向上の事例

使用者の要望に応え、更衣室及び授乳室を設置し好評を得ている。
図書コーナーに子供向け絵本等を配置し好評である。

3. 自主事業

総括	アイスクリームの自動販売機を1台増設し、使用者サービスの向上につながっている。 骨壺等物品販売により利便性が向上した。 使用者サービスに応え更なる自主事業の検討の必要があり。
実施状況	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。 今年度は利用者アンケートで要望が多かったアイスクリームの自動販売機を設置いたしました。 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	B	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	A
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	A
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	A
備品の管理	A	A