

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5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 | S | <p>【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、献茶業務も新たに開始した点を含め柩の迎え入れから取骨まで利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。 年間スケジュールに沿った教育を継続的に実施しており、業務の質向上に努めている点は評価できる。 業務に支障が出ないように、火葬炉と建屋の自主点検や修繕整備を行ったことは評価できる。</p> <p>【評価できない、または改善すべき点】 利用者が気持ちよく利用できるように、引き続き改善を期待する。</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---------------|---|---|
| 指定 管理 者 | S | <p>【優れていると評価した点】 ・利用者が火葬待機時間に待合室で受けるサービスについては、「平等・公平性の確保」を目指す取組としてR5年度から自主事業で献茶業務を開始しました。 献茶業務スタッフの新規採用、研修を実施し、利用者の利便性向上を図ることができました。 ・「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。</p> <p>【課題、改善点等】 ・今後とも定期モニタリングにより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を目指します。</p> |
|---------------|---|---|

2. 施設利用の増減について

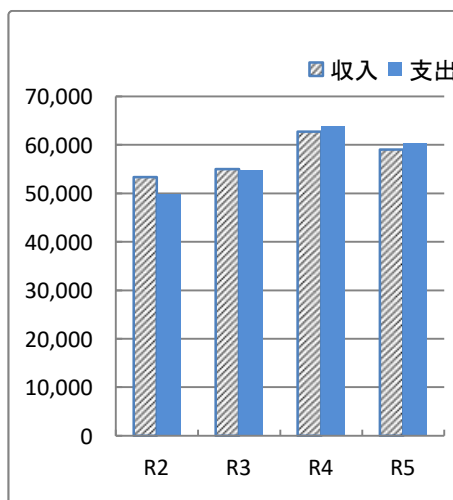
R5年度の利用者数は2,474件で、R4年度(2,553件)の97%の利用者数でした。
 これはR4年度はコロナ火葬もあり、利用者数も多かった為です。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

| 項目\年度 | | R2 | R3 | R4 | R5 |
|-----------|-------------|--------|--------|---------|---------|
| 施設の 収支 | 収入 | 53,352 | 55,001 | 62,730 | 59,023 |
| | うち指定 管理料 | 53,350 | 54,999 | 62,730 | 59,023 |
| | うち 利用料 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 支出 | 49,841 | 54,778 | 63,749 | 60,380 |
| | 差引 | 3,511 | 223 | △ 1,019 | △ 1,357 |

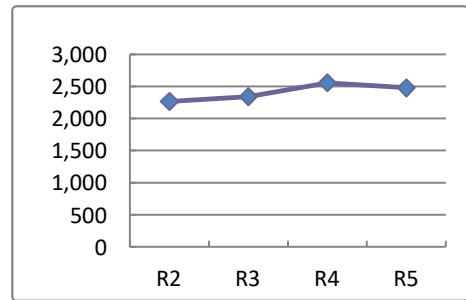
上記以外の市の収入、支出

| | | | | | |
|----------|-------------|--------|--------|--------|--------|
| 市の 収支 | 収入(使用料) | 30,288 | 31,549 | 34,706 | 33,322 |
| | 支出 | 12,974 | 5,771 | 14,469 | 6,222 |
| | うち市の 修繕費 | 12,650 | 5,412 | 14,135 | 5,885 |



(2) 利用者の推移

| | R2 | R3 | R4 | R5 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| (件) | 2,263 | 2,339 | 2,553 | 2,474 |



【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 | 利用件数(件/年) | 2,300 | 2,300 | 2,474 | 107.6% | 107.6% |
| アウトカム | 利用者アンケートの満足度(%) | 80 | 80 | 93 | | |
| | | | | 達成度平均 | 107.6% | 107.6% |

| | 指定管理者 | 市 |
|-----------|---|---|
| 達成度に対する意見 | <p>【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】</p> <p>施設運営について事故・問題無く管理できたことが、利用者数目標の達成に寄与しました。利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、利用者満足度に関しても、施設の清掃管理や職員の接客研修を行った結果、高い評価を頂くことができました。</p> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>利用件数を達成しながら問題なく運営できている点や、献茶業務を新たに開始するなどサービス向上も利用者目標達成の一因と考える。接客研修等を積極的に行うことで、職員の意識向上につながり、利用者から良い評価を得ることができた。</p> |

(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 |
|-----|---|---|
| 511 | <p>①満足している 478件(93%)</p> <p>②どちらともいえない 28件(5%)</p> <p>③満足していない 5件(1%)</p> | <p>①良い 親切に対応していただきありがとうございました。清潔な施設で良いと思います。小さな子供を連れていたので授乳室があったのは助かった。</p> <p>②苦情 トイレの設備が古かったので改装してほしいです。</p> <p>③要望 待合スペースが大部屋なので、他の家族が見えない様に区切られたスペース(個室)があると良かった。</p> |

(4) 住民サービス向上の事例

・正面玄関受付の天井に照明を設置し、明るい受付スペースを整備しました。

3. 自主事業

| | |
|------|--|
| 市の評価 | 献茶業務開始に伴う給湯室の事前工事や保健所の飲食店営業許可の取得、新規スタッフ雇用・研修など積極的に取り組んでいる。引き続きサービス向上に期待する。 |
| 実施状況 | 自主事業につきましては、利用者の利便性向上、満足度向上を目的に実施しています。 自動販売機の設置(2台)・骨壺等の物品販売 またR5年度からは、利用者が火葬待機時間に待合室で受けるサービスについては「平等・公平性の確保」を目指す取組として自主事業で献茶業務を開始しました。 献茶業務スタッフの新規採用、研修を実施し、利用者の利便性向上を図ることができました。 |

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 | B | B |
| 広報活動 | A | B |
| 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 | A | A |
| 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 | B |
| 備品の管理 | A | A |