

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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】 新型コロナウイルスにより亡くなられた方の搬送及び火葬にいて協議を行い早急にマニュアル等を作成したこと。 新型コロナウイルス感染防止対策を協議し、松江市斎場使用に関する取り決めを作成し早急に実施したこと。 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。 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、職員が利用する裏方部分は今まで以上の清掃の必要があり。
---	---	--

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、松江市様、市内葬祭業者様と協議を行い、対応マニュアルの作成をいたしました。 新型コロナウイルス感染症対策として以下について実行しました。 ①施設内換気の徹底を図ると共に、窓を開けておく為に和室・廊下・湯沸室に網戸の新規取付を行いました。 ②待合ホールのテーブルについて利用毎の除菌拭きを実施しました。 ③利用者出入口に消毒用のオートディスペンサーの設置、非接触検温器の設置をしました。 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、普通救命講習、コンプライアンス研修等) 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】 自主事業につきましては現在、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

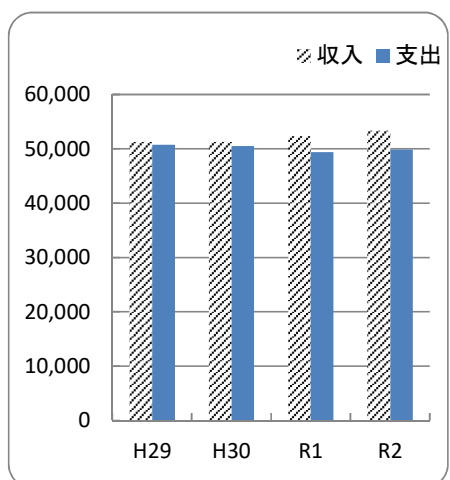
総 括	令和2年度の使用件数は2,263件で前年度の2,127件と比べ増加した(前年度比106.4%) なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。
--------	---

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H29	H30	R1	R2
施設の収支				
収入	51,302	51,302	52,323	53,352
うち指定管理料	51,300	51,300	52,320	53,350
うち利用料	0	0	0	0
支出	50,740	50,482	49,396	49,841
差引	562	820	2,927	3,511

上記以外の市の収入、支出

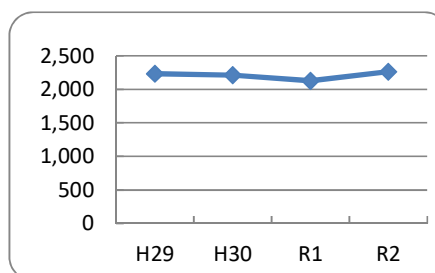
市の収支				
収入(使用料)	30,648	30,405	29,208	30,288
支出	20,068	54,102	4,182	12,974
うち市の修繕費	19,093	47,586	3,608	12,650



(2) 利用者の推移

(件)

H29	H30	R1	R2
2,231	2,210	2,127	2,263



【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	2,263	113.2%	113.2%
アウトカム						
				達成度平均	113.2%	113.2%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【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客研修を行った結果、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務めた。接客研修を行い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
	①満足している 件(90.7%) ②どちらともいえない 件(7.1%) ③満足していない 件(0.9%)	①良い 職員の方々の丁寧さや親切さは素晴らしいと思いました。この度は誠にありがとうございました。 コロナの影響で人数制限のため少人数でしたが、アルコール消毒など分かりやすい所にあり安心しました。 ②苦情 ③要望 消毒液がうまく出せないときがあった。 ⇒対応済み(オートディスペンサーを入りに設置) トイレ内にカバン置き場がなくて困った。 ⇒カバン置き場の設置を検討中。

(4) 住民サービス向上の事例

使用車の要望に応え、更衣室及び授乳室を設置し好評を得ている。
図書コーナーを設置し好評である。

3. 自主事業

総括	自動販売機2台による飲料販売により、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。 使用者ニーズに応え更なる自主事業の検討の必要あり。
実施状況	自動販売機・物品販売で251千円の収入があった。

4. 特記事項

新型コロナウイルス感染防止対策及び新型コロナウイルスで亡くなられた方の火葬について協議を重ねた。

5. 今年度の目標・課題

使用者の心情に配慮し、礼儀を尊重し、穏やかで厳粛な式典が営める施設の管理運営を目標とする。
引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策に努めること。
経年劣化に伴う施設の管理、修繕に関して、松江市・指定管理者双方の協議の上対処していく必要がある。