

平成 28 年度 指定管理者年度総合評価表
(平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月実施分)

作成日	平成 29 年 5 月 30 日
-----	------------------

■指定管理者概要

施設名	八戸市斎場	
所在地	八戸市大字十日市字姥岩 4 番地	
施設概要	<p>設置目的：八戸市斎場条例に定める施設として、公衆衛生の向上及び市民の福祉の増進を図ることを目的として設置したものである。</p> <p>構造：鉄筋コンクリート造平屋建</p> <p>施設の主な内容：〈火葬棟〉火葬炉 7 基、エントランスホール、告別室、霊安室、収骨室 2 室、機械室、作業室他</p> <p>〈待合棟〉待合ホール、待合室 5 室、事務室、僧侶控室他</p>	
指定管理者	名称	三八五流通株式会社
	代表者	代表取締役 泉山 元
	所在地	八戸市大字長苗代字上中坪 35 番地 1
指定期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設の使用許可に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	市民防災部 市民課 管理グループ	
	電話	0178-43-9193 (直通)
	E-mail	shimin@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>八戸市斎場条例に定める施設であることから、以下の基本方針に基づき一貫した継続性を以て、施設を管理運営してきた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 関係法令、条例、規則等を遵守し、斎場の設置目的に沿った管理運営を行った。 2 利用者の平等な利用を確保し、差別的な取り扱いをしない運営を行なった。 3 施設の予約は、市の担当課と緊密に調整し、市が交付する斎場使用許可書に基づき行い、それ以外の施設利用に関しても特定の団体、個人に偏ることのないよう平等公平な管理を行った。 4 利用者の意見、要望を適切に管理運営に反映し、サービスの向上に努めた。 5 費用対効果の高い効率的・効果的な管理に努めた。 6 斎場として相応しい施設の佇まいを維持管理した。 7 市担当課及び委託業者と緊密に連携し、火葬炉の機能維持に努めた。 8 火葬実績としては、前年度の 2984 件に対して 3120 件であり、前年度比 104.6%であった。死亡者の増加傾向が続く中、平成 28 年 8 月に開催された「火葬場管理者研修会」に職員 1 名を参加させ、火葬場の総合的な機能保持及び適切な管理運営を図るための知識及び技術を習得させ、更に他の職員への教育も実施した
----	---

今後の目標	<p>平成 29 年度は、八戸市斎場指定管理者として第三期三年目であることから、再度公共施設の管理運営を受託しているという自覚のもと、「間断のないサービスの提供」を最優先に考えて取り組む。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 必要な人材を確保し、将来を見据えた人材育成に努める。 2 市担当課及び再委託業者と緊密に連携し、特に火葬炉の機能維持に努める。 3 誠意をもって故人に奉仕する意識を徹底し、対応する。 4 斎場としてのふさわしい施設の佇まいの維持に努める。 5 斎場内外の点検・見回り、積雪時の除雪等を適切に行い、来場者の安全確保に努める。
-------	--

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>斎場業務全般については、八戸市斎場指定管理業務基準書事業計画に基づき、適切に行われていた。</p> <p>利用者への対応については、接遇研修等を通して利用者目線に立った丁寧な対応を心がけており、苦情や要望が出た際は改善を図り、接遇向上に努めていた。また、事前に利用者の人数を把握し、待合室の調整を行うなど、利用者が快適に過ごせるように気を配り、概ね良好であった。</p> <p>施設、設備等の維持管理については、定期的に点検を実施、特に火葬炉の維持機能については気を配り、適切なメンテナンス、修繕を行うことで、利用者が安全で快適な施設利用をできるように対応されていた。</p> <p>毎朝の朝礼で連絡事項やスケジュールの確認等を行うことで、情報共有を図るなど、総じて、当該施設の管理運営は良好に行われていた。</p>
指摘事項	特になし

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	○	業務基準書に示された開場日及び休場日が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	業務基準書に示された人員及び資格者を適正に配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・従事者の健康管理、粉塵対策等の取組が行われていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合 (選定時加点)	○	提案内容と概ね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・敷地外の安全について細心の注意を払って見回りを実施するとともに、ゴミ拾いを行った。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。 ・消防訓練、防災訓練等を継続して行っていた。
緊急事態への対応	○	事故・災害等の緊急事態に対する対応（準備）が十分出来ていた。 ・対応マニュアル、緊急時連絡網の整備が行われていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程、文書目録が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。

報告書等の提出	○	事業計画書、月例報告書、事業報告書、その他報告等が遅滞なく適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料の徴収事務が適切に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理が適切であった。 ・別々の社員がそれぞれ管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	22年度から26年度、27年度から31年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	22年度から26年度、27年度から31年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場制限はなかった。)
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理(点検や修繕等)が適切に行われていた。 ・風災害で破損した箇所が適正に修繕されていた。
備品の管理	○	備品の管理(点検や修繕等)が適切に行われていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	清掃業務、管理業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・電気保安業務、施設警備業務、浄化槽維持管理業務、消防用施設等保守点検業務、火葬炉保守点検業務、排出ガス等のダイオキシン類濃度測定業務は委託により適切に業務が行われ、月例報告により実施状況を確認した。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
斎場利用状況	○	適切に業務が行われていた。 ・火葬件数 平成28年度 3,120件 平成27年度 2,984件 平成26年度 3,087件
自主事業	○	清涼飲料水自動販売機設置事業は、販売業者からの申し入れにより販売機台数が3台から2台に減少したが、事業は継続して実施し、利用者の満足度の向上を図った。
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	事前に葬祭業者とFAXで連絡を取って利用者の人数を把握して待合室の調整を行い、利用者が快適に過ごせるよう工夫していた。

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																	
指定管理業務の収支状況	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>60,042,600</td> <td>60,042,600</td> <td>59,429,160</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>60,042,600</td> <td>60,042,600</td> <td>59,429,160</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>24,393,960</td> <td>24,715,601</td> <td>24,304,767</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>31,867,560</td> <td>23,052,742</td> <td>22,394,959</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>3,781,080</td> <td>4,221,770</td> <td>3,550,955</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>0</td> <td>2,427,266</td> <td>4,020,054</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>60,042,600</td> <td>54,417,379</td> <td>54,270,735</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>5,625,221</td> <td>5,158,425</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	60,042,600	60,042,600	59,429,160	修繕料繰越金	0	0	0	計	60,042,600	60,042,600	59,429,160	支出②	人件費	24,393,960	24,715,601	24,304,767	維持管理経費	31,867,560	23,052,742	22,394,959	事業費・一般事務費	3,781,080	4,221,770	3,550,955	租税	0	2,427,266	4,020,054	計	60,042,600	54,417,379	54,270,735		次年度修繕料繰越金③	0	0	0		収入－支出(①-②-③)	0	5,625,221	5,158,425
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
収入①	指定管理料	60,042,600	60,042,600	59,429,160																																															
	修繕料繰越金	0	0	0																																															
	計	60,042,600	60,042,600	59,429,160																																															
支出②	人件費	24,393,960	24,715,601	24,304,767																																															
	維持管理経費	31,867,560	23,052,742	22,394,959																																															
	事業費・一般事務費	3,781,080	4,221,770	3,550,955																																															
	租税	0	2,427,266	4,020,054																																															
	計	60,042,600	54,417,379	54,270,735																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																															
	収入－支出(①-②-③)	0	5,625,221	5,158,425																																															
自主事業の収支状況	○	<p>収支計画を達成しなかったものの、108,065円の黒字であった。</p> <p>収入 128,604円 (計画 150,000円 前年度実績 129,446円)</p> <p>支出 20,539円 (計画 21,000円 前年度実績 20,539円)</p>																																																	

4 運営に係る体制整備等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	－	施設の性質上、アンケート調査は行っていない。
施設概要(利用方法)の周知	○	館内には利用方法や通知文等が利用者に見えやすいように設置されていた。また、指定管理者のホームページにリンクを貼るなど、情報の周知に努めていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制が整備されていた。 ・意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 ・平成28年度 2件(苦情1件、要望1件) ・平成27年度 2件(苦情2件)
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備されていた。 ・「三八五流通株式会社の指定管理業務の実施に係る個人情報保護規程」を整備し、遵守に努めていた。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備されていた。 ・「八戸市斎場指定管理者情報公開規程」を整備し、遵守に努めていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、朝礼時に注意を促すなど、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	LEDの導入や環境に配慮した物品購入、省エネルギーへの取組が適切に行われていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
	実施状況
自主点検状況	<p>毎朝の朝礼で連絡事項及び引継事項、スケジュールや注意事項を確認し職員の注意喚起を行い、建物や備品、機械等の設備について定期的に点検を実施した。</p> <p>その他異常が発見された場合は、随時市に報告し対応を協議し迅速に対応したほか、修繕等対応の結果についても報告を行った。</p>

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	<p>月例報告書及び事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。</p>

3 随時モニタリング				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	14回	4月12日	担当	事務連絡、施設状況、その他設備の確認。
		5月13日	担当	事務連絡、施設状況の確認、地積調査。
		5月30日	担当	事務連絡、施設状況、その他設備の確認。
		6月30日	担当	事務連絡、施設状況、その他設備の確認。
		7月19日	担当	事務連絡、施設状況、その他設備の確認。
		7月19日	担当	植木剪定の調査
		8月8日	担当	霊灰供養、事務連絡。
		9月5日	担当	事務連絡、台風の被害調査。
		10月5日	担当	事務連絡、修繕箇所の報告。
		11月14日	担当	事務連絡、施設状況、その他設備の確認。
		12月6日	担当	事務連絡、修繕状況の報告。
		1月25日	担当	事務連絡、施設状況、その他設備の確認。
		2月6日	担当	事務連絡、修繕箇所の報告。
		3月19日	担当	事務連絡、修繕状況の報告。
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> 概ね良好に管理運営されていることを確認した。 修繕の必要な箇所や不具合がある箇所は適宜報告及び処理されていた。 担当課との打合せを行い、連絡を密にする体制が整備されていた。 				