

令和3年度 指定管理者年度総合評価表
(令和3年4月～令和4年3月実施分)

作成日	令和4年6月1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	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。 構造：鉄筋コンクリート造平屋建 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2室、霊安室、収骨室2室、機械室、作業室他 〈待合棟〉待合ホール、待合室6室、事務室、僧侶控室他	
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	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
指定管理者の業務	・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	<ol style="list-style-type: none">1 関係法令、条例、規則等を遵守し、斎場の設置目的に合致した管理運営を行った。2 市斎場として相応しい施設の佇まいを維持管理した。3 市担当課、委託業者等と緊密に連携し火葬炉の機能維持に努め、確実に業務を努めた。4 利用者の意見、要望を管理運営に反映し、サービスの向上に努めた。5 火葬件数は、平成28年度が3,120件、以後、3,242件、3,287件、3,349件、3,299件、令和3年度が3,517件と、増加傾向であるが、確実に業務を実施することができた。
今後の目標	<p>令和4年度は、八戸市斎場指定管理者として、第四期目の3年目であり、リニューアル及び予約システム導入後の管理・運営の実績及び教訓を活かしながら、以下の点を重視し、市との連携を密にし、的確な業務及びサービスの提供に努める。</p> <ol style="list-style-type: none">1 予約システムの的確な利用と滞りのない業務の実施に努める。2 利用者に対し、誠意を持って対応する。3 斎場として、ふさわしい施設の佇まいを維持するために努める。4 斎場内外の点検・見回り、積雪時の除雪等を適切に行い、利用者の安全確保に努める。

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>八戸市斎場指定管理業務基準書事業計画に基づき、良好に業務が実施されていた。</p> <p>新型火葬炉や予約システム導入後の管理・運営体制も安定しており、市と連携を密にし、社員間でも情報の共有がなされ、着実に業務をこなしていた。</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、利用者に不便をかけないよう状況に応じた対応がなされていて、良好であった。</p> <p>施設の管理については、日々、場内外の点検・見回りを行い、修繕必要箇所を発見した際は、市へ迅速に報告、相談及びその対処を行い、安全・安心な施設環境整備がなされていた。</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。 ・午前9時から午後5時までの開場時間も遵守されていた。
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。 ・火葬士6名、事務員1名、清掃作業委員6名体制。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。
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)	○	提案内容とおおむ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見回りを実施したほか、敷地周辺のゴミ拾いを行った。
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	—	今期（令和2年度～6年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。

管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和2年度～6年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。
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。 ・中庭の整備や竹林の剪定を行う等、利用者に配慮した環境作りがなされていた。
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、除雪業務、排出ガス等のダイオキシン類濃度測定業務、残骨灰処理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
斎場業務利用状況	○	適切に業務及び設備の保守管理を行った。 ・火葬件数 令和3年度 3,517件 令和2年度 3,299件 令和元年度 3,349件
自主事業	○	清涼飲料水自動販売機設置事業（1台）を継続して実施し、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	○	収支計画を達成し、黒字であった。 (単位：円)																																																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <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>収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>① 指定管理料</td> <td>70,375,000</td> <td>70,375,000</td> <td>70,375,000</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>70,375,000</td> <td>70,375,000</td> <td>70,375,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>② 人件費</td> <td>31,510,000</td> <td>29,909,608</td> <td>29,199,149</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>31,835,000</td> <td>31,119,237</td> <td>23,951,269</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>3,879,000</td> <td>4,393,614</td> <td>6,458,832</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>3,151,000</td> <td>3,169,287</td> <td>3,633,173</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>70,375,000</td> <td>68,591,746</td> <td>63,242,423</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>1,783,254</td> <td>7,132,577</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	70,375,000	70,375,000	70,375,000	修繕料繰越金	0	0	0	計	70,375,000	70,375,000	70,375,000	支出				② 人件費	31,510,000	29,909,608	29,199,149	維持管理経費	31,835,000	31,119,237	23,951,269	事業費・一般事務費	3,879,000	4,393,614	6,458,832	租税	3,151,000	3,169,287	3,633,173	計	70,375,000	68,591,746	63,242,423	次年度修繕料繰越金③	0	0	0	収入－支出(①-②-③)	0	1,783,254	7,132,577
		項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																	
		収入																																																				
		① 指定管理料	70,375,000	70,375,000	70,375,000																																																	
		修繕料繰越金	0	0	0																																																	
		計	70,375,000	70,375,000	70,375,000																																																	
		支出																																																				
		② 人件費	31,510,000	29,909,608	29,199,149																																																	
		維持管理経費	31,835,000	31,119,237	23,951,269																																																	
事業費・一般事務費	3,879,000	4,393,614	6,458,832																																																			
租税	3,151,000	3,169,287	3,633,173																																																			
計	70,375,000	68,591,746	63,242,423																																																			
次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																																			
収入－支出(①-②-③)	0	1,783,254	7,132,577																																																			
自主事業の収支状況	○	収支計画を達成し、127,579円の黒字であった。 収入 127,579円（計画 120,000円 前年度実績 79,505円） 支出 0円（計画 15,000円 前年度実績 0円）																																																				

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。指定管理者のホームページには、リンクを貼る等、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・要望等はなかった。 ・令和3年度 0件 ・令和2年度 0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。 ・「八戸市齋場指定管理者情報公開規定」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 照明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。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した案内(声掛けや必要に応じた誘導等)、窓口対応(差別的取扱いの禁止等)等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	朝礼において、職員の健康状況の把握、火葬計画及び連絡事項を確認するとともに、建物、設備及び備品等の異常の有無をチェックリストに基づき点検・確認し、齋場の機能維持に努めた。 また、異常を認めた場合には、速やかに市担当課へ報告し、事後の適切な処置及び報告を行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	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。

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
	9回	5月24日	GL・担当	モニタリング、施設状況・その他設備の確認
		8月2日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
		8月10日	GL・担当	事務連絡、霊灰供養
		9月1日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
		10月21日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
		10月22日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
		11月18日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
		2月17日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
		3月30日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・おおむ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。 ・担当課とより密に打ち合わせや連絡調整を行い、利用者に不便をかけないよう配慮されていた。 				

※GL：グループリーダー