

指定管理者管理運営状況シート

施設名	三条市槻の森斎苑	所在地	三条市月岡3722番地
担当部局	市民部 市民窓口課	電話番号	0256-33-1061
指定管理者名	マルソー株式会社	指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募	料金制度	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> その他
業務内容	火葬等に関する業務、火葬場の運営に関する業務、施設及び設備の維持管理に関する業務等		

1 施設の概要

設置目的	墓地、埋葬等に関する法律(昭和23年法律第48号)の規定に基づく火葬を行うもの
設置根拠	三条市火葬場条例
設置年月日	平成21年9月1日
規模・構造等	・敷地面積:16,875㎡ 建築面積:1,888.48㎡ 延床面積:2,219.90㎡ ・構造:鉄筋コンクリート造、一部鉄骨造2階建 ・室名(炉前ホール、待合室)
利用対象者	市内外に住所を有する者

2 管理経費

(単位:千円)

区分	市直営 H 年度	指定管理					備考
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	計	
収入	指定管理料	-	36,483	36,483	37,034	35,911	145,911
	使用料・利用料金	-					0
	自主事業収入	-	49	49	32	32	162
	その他	-					0
	合計(A)	0	36,532	36,532	37,066	35,943	146,073
支出	管理運営費	-	30,311	30,311	30,562	33,661	124,845
	自主事業費	-	40	40	42	42	164
	委託料	-	3,437	3,437	3,368	3,360	13,602
	修繕費	-	216	216	112	0	544
	損害賠償保険料	-	18	18	18	18	72
	合計(B)	0	34,022	34,022	34,102	37,081	139,227
差引(合計(A)-合計(B))	-	2,510	2,510	2,964	▲ 1,138	6,846	
導入前支出額×4年	0						

3 利用状況

内訳	年度	市直営 H 年度	指定管理					備考
			H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	期間平均	
総利用 件数 (単位:人)	計画	-	-	-	-	-	0	
	実績	-	1,509	1,476	1,444	1,573	1500.5	
	達成率(%)	-	-	-	-	-	-	
各室 利用 件数	炉前ホール	-	1,217	1,238	1,179	1,216	1212.5	
	待合室	-	292	238	265	357	288	
							0	
							0	
							0	
評価対象数値							-	

4 利用者ニーズの把握(4年間実績)

アンケート調査	実施回数	通年 回	平均回収率	不明 %
意見箱	設置数	2 か所	提出件数	35 件
その他の方法	方法及び内容	指定管理者からの直接要望		
	実施回数等			
主な意見と対応状況	主な意見		対応状況	
	喫煙場所の設置		敷地内禁煙のため不可	
	トイレの場所が分かりにくい		施設職員が案内する	
	集骨時、白い手袋の着用を希望		白い手袋を着用する	
	空調の調節		極力利用者の意に沿うように調節する	

5 サービス向上への取組(主なもの)

	取組内容(自主事業含む)	主な評価等(事業内容・参加人数等)
独自事業と主な評価	外部緑地の草刈り、枯葉等の清掃	利用者から綺麗に整備されているとお褒めの言葉を頂く
	四葉のクローバーをラミネート加工し、希望者に無償配布	大変好評を頂く
	退場廊下に福祉会より寄贈された切り絵を掲示	廊下の景観が良くなったと好評を頂く

6 事故及び修繕の状況(主なもの)

項目	区分	年/月	内容・対応等
利用者の事故	■ 発生	H26/4	男性1名気分が悪くなるが、待合室で休憩後、救急車で搬送
		H27/9	女性1名気分が悪くなるが、車椅子に乗せ、救急車で搬送
	□ 不発生		
施設設備の事故	■ 発生	H26/7	廊下壁面に多量の結露。市民窓口課に連絡し対応検討
		H26/12	西側天井雨漏り。市民窓口課に連絡し対応検討
	□ 不発生		
施設設備の修繕(市直営の修繕を除く)	■ 適正	H26/6	正面玄関車寄せ屋根ジョイントシール打替修繕工事(216,000円)
		H27/5	灯油ヒートポンプ基盤修理(138,240円)
	□ 概ね適正	H28/3	5号炉タッチパネル修理(248,400円)
		H28/11	配管漏水修繕工事(86,400円)
	□ 改善が必要		

7 管理運営の状況

No.	項目	評価	配点	評価についての説明
①	職員配置等	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	正規職員6名、炉前清掃臨時職員1名、後継者育成のため1名の8名体制であるが、火葬件数が多い日は配置職員のみでは対応できないことがあり、本社職員による応援対応を行い、仕様書等で示す業務を遂行できる十分な職員配置がされている。
②	維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	自家用電気工作物点検業務など仕様書等で示す内容の業務が適正に行われている。
③	収支の状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	H29年度事業報告書の事業収支はマイナスであるが、4年間の平均収支はプラスであり概ね良好である。
④	施設の利用状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	H29年度の火葬実績は、旧斎場の直営時に比べ、30.2%増加している。火葬炉の2基増加や高齢者の死亡増加などに対応できていると考えられる。
⑤	事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	火葬業務、収骨業務など仕様書等で示す内容の事業が適正に行われている。
⑥	自主事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	飲料自動販売機を設置しているが、火葬場の自主事業は限られていると考えられる。
⑦	利用者対応及びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	アンケート用紙を置いて利用者の意見を把握し、寄せられた意見又はその都度直接いただく意見に適切な対応がされている。
⑧	サービス向上への取組	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	利用者の気持ちを理解した上で対応することに重点を置き、心のこもった親切・丁寧な対応に心掛け、アンケート調査ではこの対応が評価されている。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	受付簿や焼骨引取書などの個人情報は市条例等に概ね準じた対応がなされている。
⑩	事故の対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	利用者が棺を移動する時に転倒しないようなどの事故防止に努めており、発生時の体制も整っている。
⑪	修繕の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	火葬炉機械設備などの見回り、点検等により修繕を必要とする箇所を早期に発見し、施設運営に支障がないように対応している。
総合評価		最高配点 55 点中	41 点	総合評価 B