

## 令和4年度 第1回 定期モニタリング評価表

施設名	枚方市立火葬場	所管部署	環境部 環境政策課
-----	---------	------	-----------

この定期モニタリングでは、以下の表の項目ごとに確認を行いました。

定期モニタリングでの確認項目	
業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。
市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
経 済 性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
サ ー ビ ス 水 準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
そ の 他	—
業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。

### 施設の概要等

所在地	枚方市	主な業務内容	①一般管理業務 ②火葬炉設備維持管理業務 ③火葬運営業務 ④建築設備等保守管理業務 ⑤清掃及び衛生管理業務 ⑥保守警備業務 ⑦ホームページ作成・維持管理等業務
設置目的	本市において、火葬等を行うため		
指定管理期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日 (2018年4月1日から2023年3月31日)		

### 指定管理者

名 称 <small>(JVの場合はグループ名)</small>	五輪・日本管財グループ	代表団体 <small>(JVの場合)</small>	(株) 五輪
所在地 <small>(JVの場合は代表団体の所在地)</small>	富山市奥田新町 12 番 3 号	構成団体 <small>(JVの場合)</small>	日本管財株式会社

## 1 業務の履行状況

### (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部改善は必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	一部不適切な管理運営が行われている。

評価項目	所管部署による評価結果	
選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）	評価	評価理由
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>		
①施設の現状に対する考え方及び将来展望		
施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている		
・公の施設であることを踏まえ、公平性等の観点から管理運営に取り組んでいるか。	3	施設の特性等を十分に理解した上で、利用者や周辺環境への配慮が十分に行われている。また、ノウハウを活かした火葬炉管理が行われており、今後の長期的な施設運営の視点を持った管理・運営がなされている。
・設備の劣化に対して、長期的な施設運営の視点を持ち、最適な保守管理を行っているか。	4	
②施設運営に関する計画		
火葬運営業務の運営計画について、具体的に提案されている。		
・効果的な管理運営実施に向け、執行体制の提案並びに経費削減に取り組んでいるか。	3	五輪・日本管財グループでそれぞれの強みを活かした効率的な運営が行われている。また、利用者アンケートにより、要望・意見を把握し、より良い利用者サービスの向上に係る提案がなされている。
・利用者サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいるか。	4	
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法などについて提案されている。		
・施設内外の安全確認のため、設備点検を実施しているか。	4	日常点検を欠かさず行うとともに、不具合等を発見した場合は迅速に対応している。毎朝の朝礼により、職員間の情報共有が密に行われており、トラブル発生防止への対応は適切である。
・トラブルの未然防止に向けた対策を講じているか。	3	

セルフモニタリング及び利用者に対するアンケートの実施について提案されている。		
・セルフモニタリングにより、利用者サービスの向上につなげているか。	4	利用者アンケートにより、要望・意見を把握し、より良い利用者サービスの向上に係る提案がなされている。
・利用者アンケートを踏まえ、改善に向けて具体的な取り組みを実施しているか。	4	
待合スペースでの利用者サービスについて提案されている。		
・利用者が快適に過ごすことができる空間づくりに取り組んでいるか。	5	キッズスペースの設置や毛布、ベビーカー等の貸出を行うことで、安心して過ごすことができる空間づくりに取り組んでいる。
副葬品の削減についての方策が提案されている。		
・葬祭業者に対する十分な説明と周知を行っているか。	4	葬祭業者と密に連携することで良好な関係を築き、適切な火葬場運営や副葬品の削減に取り組んでいる。
・必要以上に副葬品が多い場合、改善策を講じているか。	3	
【施設の管理に関する事項】		
①人員配置に関する計画		
業務仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている。		
・適正な施設管理、運営に取り組むため、適切な人員配置を行っているか。	4	必要な資格を有する人員が適切に配置されている。
・職員配置については、計画どおりの配置となっているか。	3	
障害者法定雇用率が達成されている。		
・積極的な障害者雇用に努めているか。	2	障害者法定雇用率は一部未達成であるものの、障害者雇用推進者の設置等、目標達成に向けた取り組みを積極的に行っている。
②施設の維持管理に関する計画		
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理計画が提案されている。		
・地方自治法、墓地、埋葬等に関する法律、枚方市火葬場条例等の関係法令を遵守しているか。	3	本市火葬場条例を含む関係法令を適切に遵守し、施設の運営管理を行っている。
・施設の設置目的に沿った運営管理を実施しているか。	3	
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境づくりが提案されている。		
・安全、快適な環境を維持するため、日常点検・定期点検を実施している。	4	建築設備は日本管財、火葬炉設備はグループ会社である宮本工業所が日常点検を実施し、不具合等を発見した場合は市に迅速に報告し、良好な施設の維持管理に努めている。
・消防点検、法定点検、空調点検等の任意点検を行っている。	4	
火葬炉の所与の性能を維持するための、日常点検・定期点検・清掃等の具体的な提案がされている。		
・火葬炉の特性を踏まえ、効果的な点検方法が提案されているか。	4	適切な日常点検や整備を行い、日々の業務の中で不具合や異常がないかの確認を行っており、早期発見の取り組みがなされている。
・設備の不具合の早期発見のための具体的な取り組みを実施しているか。	4	

ダイオキシソ類等の環境汚染物質の排出を最小限に抑制する運転方法などが提案されている。		
・マニュアルに基づき、ご遺体に適した火葬管理を行っているか。	3	本市火葬マニュアル等に基づき、故人の尊厳が損なわれないよう、適切に火葬管理が行われている。日常的な火葬炉設備の清掃を実施する等、ダイオキシソ類等の発生抑制に取り組んでいる。
・定期点検のみでなく、日常的に火葬炉設備の清掃を行い、公害物質の抑制に取り組んでいるか。	4	
残骨灰及び集じん灰の処理について、適切な処理方法が提案されている。		
・尊厳をもって丁寧に扱い、適切に保管しているか。	3	尊厳を損なうことがないよう丁寧に扱われており、保管場所にて適切に管理されている。また、遺骨の適切な供養がされている。
・各法令に基づき、随時適正に処理しているか。	3	
備品管理にあたり、管理簿の整備及び責任の所在について提案されているか。		
・「貸付けの備品物品等一覧」に従い、適正に管理しているか。	3	月次報告にて、備品の現在高の報告がされており、適正に管理されている。
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】		
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等について提案されている。		
・危機管理マニュアルが作成され、また、周知されているか。	3	災害マニュアル等が随時更新されている。また、災害訓練を随時実施しており、各職員で災害時に備えている。
・危機管理マニュアルに基づく訓練を実施しているか。	4	
緊急事態発生時又は発生が予想される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている。		
・常時連絡可能な体制が構築しているか。	3	連絡体制が構築されており、事務室に常時掲示し、各職員に周知されている。
・不測の事態に備えた緊急連絡網を作成し、周知されているか。	3	
大規模災害時における、施設の復旧や広域的な火葬の受け入れへの協力体制について、具体的に提案されている。		
・大規模災害時の関連計画に基づいた協力体制が執られているか。	4	災害時の火葬応援体制が整えられており、大規模災害に備えている。
・問題が生じた際には、迅速に対応されているか。	3	
【その他】		
利用者サービスを維持・向上させる具体的取り組みについて、提案されている。		
・アンケートによる意見を踏まえ、速やかに改善を図っているか。	4	利用者アンケートにて、要望・意見を把握し、利用者サービス向上に向けた提案がされている。新型コロナにより対面による葬祭業者連絡協議会は開催できていないが、本協議会にて葬祭業者との連絡調整も密に行っている。
・葬祭業者連絡協議会を設置し、利用者サービスの維持・向上に向けた取り組みを実施しているか。	4	
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの減量、省エネルギー等具体的に事業計画で提案されている。		
・紙や電気使用量の削減、グリーン購入など、積極的に取り組んでいるか。	3	火葬件数が年々増加している中で、効果的な燃料使用に努めており、エネルギー削減に向けた取り組みを実施している。また新電力会社との契約を行う等、省エネルギーに取り組んでいる。
・環境に配慮した独自の取り組みを実施しているか。	4	

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
業務の継続性・安定性に関する事項		
・ 収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	なし。
・ 収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	火葬件数の増加や電気料金の高騰による電気代の増加、新型コロナウイルスに係る消耗品費の支出が多くあったが、その他で予定外の支出の恐れは現在ない。
・ 運用資金の借り入れを行っている場合、その理由は何か。	○	なし。
・ 口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	出納簿により、随時現金管理をしており、施錠可能なロッカーに保管している。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価基準	
○	適正に実施されている。
△	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている。
×	実施されていない。

評価項目 募集要項・仕様書記載事項等	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
・ 募集要項 1 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守しているか。	○	再委託事項を確認し、募集要項に沿ったものとなっていることを確認した。
・ 指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	やすらぎの杜専用口座を通帳で確認した。
・ 枚方市個人情報保護条例第 12 条の 2 に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	個人情報保護に関する誓約書等により、従業員に誓約を交わしていること、また、独自に個人情報管理マニュアルを作成するとともに、個人情報管理・定期検査の実施を確認した。
・ 労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	労働基準監督署へ時間外、休日労働に関する協定届提出を確認した。
・ 職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	△	アンケートにより意見要望の聞き取りをしているものの、意見要望以外に不相当要求行為等を所定の様式もしくは同程度の内容を記録がされていないため、今後改善事項とする。
・ 指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	業務終了後は書庫を施錠しており、文書等の適正な管理、保管を確認した。
・ 募集要項 8 ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	新電力会社との契約や再生紙の購入等、積極的に環境に配慮した取り組みが確認できた。
・ 適切な保険に加入しているか。	○	賠償責任保険加入を証券（写）にて確認した。
・ 指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	市の連絡先や指定管理者名等の表示を確認した。
・ 募集要項 9 ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	令和 3 年度は法定雇用率を満たしていないものの、就労可能な人材がいた場合はハローワークから情報提供してもらうよう取り組みを行っている。

## 2 業務の継続性・安定性

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
指定管理者である団体の財務状況		
・ 応募の資格に抵触する事項はないか。	○	市税、国税の完納証明を確認。その他、応募資格に抵触する事項はなかった。
(監査報告書等) ・ 会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	内部監査報告書により、指摘事項はなく、適正に行われていることを確認した。
(監査報告書等) ・ 事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	同上
(貸借対照表) ・ 資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合、その理由は適当か。	○	大きな前期比増減はない。
(貸借対照表損益計算書等) ・ 安定した収益をあげられているか。(赤字となっていないか。)	○	流動比率 200%以上であり、業務の継続性、安定性を確認した。
・ その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	なし。

### 3 指定管理者自己評価

一般管理、火葬炉設備保守管理、火葬業務は代表企業の五輪が担当し、建物設備管理、清掃業務、警備業務については構成企業の日本管財が担当しており、両社が長年培ったノウハウ、利点をフルに活用し計画通りの運営を行っております。運営を行う中で①周辺環境への配慮、②利用者の方より満足と信頼を頂ける接遇、③利便性の向上④施設、設備の延命への取組、⑤コロナ感染者の方の受入れ及び遺族の方の心情に配慮した火葬対応、以上を基本として業務を行っています。また、勤務する職員は、お別れの場にふさわしい厳守な雰囲気、心安らぐ空間の提供、利用者への節度ある言動、心配りに努めており、故人との最後のお別れの場である施設であると、従事する職員一人ひとりが十分に認識して接遇を行っており、故人とのお別れ施設を前提に心安らいで頂くため、指定管理者として様々な提案（キッズコーナーの設置、以前の喫煙コーナーをテラス風に変更、絵画の展示他）を行い実施しています。また、安全確保では不審者の出入りなどがない様に日々の巡回点検、建物、設備は定期的に施設カルテシートを用いて確認し、都度担当課様と情報共有を定期モニタリング時に行っております。利用者の要望事項は施設設置アンケート、利用者1 葬家1 枚ずつお配りしてお願いをする返信ハガキ付アンケートを行い、改善点の確認を行っており速やかな改善を実施しています。個人情報漏洩防止についてはISO27001の内部監査員が年2回検査を行い漏洩防止に努めています。以上の事から管理者としてより良い運営を行っております。今後の課題は、今後10年間の火葬件数の増加に対する対応が課題となりますが、今後は人員配置などを相談させて頂きながら日々の予約枠の増数を達成し火葬数の増加に対して対応してまいります。

### 4 総合評価

#### 1 業務の履行状況

##### (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

日々の業務履行状況の確認や、実地検査により、計画どおり適正な管理運営を行っているとは評価できる。また、火葬場の利用者への丁寧な接遇とサービスの提供に努めるとともに、アンケートによる施設運営に対する意見の吸い上げを行い改善につなげている。

##### (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）について

実地検査、資料確認により、適正であると評価できる。

##### (3) 募集要項、仕様書記載事項等に関する事項

実地検査、資料確認により、概ね適正であると評価できる。一部改善が必要な項目については、次回のモニタリングで進捗の確認を行う。

#### 2 業務の継続性、安定性

実地検査、資料確認により、適正であると評価できる。