

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（総合評価）

### 1 公の施設

施設名	北アルプス広域葬祭場	設置年月	平成14年3月
所在地	長野県大町市大町8293番地1	所管課	北アルプス広域連合 総務課

### 2 指定管理者

団体名	五輪・宮本工業所グループ	選定方法	（公募） ・ 非公募
住 所	富山県富山市奥田新町12番3号	指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日

### 3 当該施設の管理運営に関わる経費（単位：千円）

別紙参照

### 4 管理運営に対する評価、制度導入の効果について（総括）

指定管理者	合計評価点数	$\frac{91}{100}$ 点中	総合 評価ランク	A
<p>【総括】</p> <p>制度導入に際して大きく変化したことは、外部委託業者との連携が挙げられると思います。定期点検や清掃などの連携がスムーズに行え、以前に比べより円滑な運営が行えたと感じております。</p> <p>特に、施設は建設より15年が経過し、施設設備及び備品などの経年劣化が見受けられて参りました。例えばソファなどの備品においても、専門業者と打ち合わせを行いクリーニングを施すなど、サービスの質を落とすことなく低価格でメンテナンスが行えるよう維持管理に努めさせていただきました。このような対応を行えたのは、地元専門業者との連携によるものであると感じております。</p> <p>運営面に関しては、県内で指定管理者として受託している斎場が2箇所あります。他斎場と連携を図ることで、研修制度の充実化やマニュアル整備を実施することが出来ました。問題意識を共有することで、接遇の見直しや業務改善を行い、より効率的な運営を行うことが出来たと感じております。</p>				
施設所管課	合計評価点数	$\frac{90}{100}$ 点中	総合 評価ランク	A
<p>【総括】</p> <p>経費面では、初年度（H25）から最終年度（H29）までの間に、25.6%削減することができました。</p> <p>運営面では、斎場運営専門企業のノウハウを活かし、丁寧な対応に心掛けていただいているとともに、県内で他に受注している斎場と連携しながら職員研修を行っている。また、緊急時の応援ネットワークを築くなど、利用者サービスの維持・向上に努めている。利用者から苦情は寄せられておらず、アンケートからは高い満足度が窺える。地域貢献としては、雇用はすべて地元雇用であり、業務を進める上では地元企業への発注を心掛けるなど、配慮がみられる。H26年11月の神城断層地震発生時には、給水車の貸し出しに迅速に応えた。</p> <p>以上のことから、指定管理者制度への移行は有効的であり、一部に改善を要す事項があるものの、当該指定管理者より概ね良好に運営されていると評価する。</p>				

5 大町市行政改革推進委員会の意見

【行政改革推進委員会による意見を掲載】

6 大町市指定管理者評価委員会の評価・意見（相応の収益が見込まれる施設において中間年次以降のみ添付）

【指定管理者評価委員会による評価・意見等を掲載】

7 評価内容

評価の視点・項目			
「A」特に優れている、「B」優れている、「C」適当である、「D」改善が必要、「E」未実施			
1 施設の運営について	配点合計 20	18 点	20 点
経営方針	配点 10	指定管理者	所管課
施設運営のための経営方針は適切であったか	A	10	A
市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し運営されているか			
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国190箇所を超える火葬業務受託実績で培った経験やノウハウを活かしつつ、貴市の方針に基づいた経営方針を立案し、遂行して参りました。</li> <li>・県内6か所の斎場火葬業務受託実績により、他斎場職員との連携を図り、不測の事態でも対応できるような応援派遣体制をとって参りました。</li> <li>・人生終焉の場にふさわしい対応を第一に、ホスピタリティの精神に基づいて、ご遺族の心情に配慮した接遇が行えるよう、教育指導を徹底致しました。</li> </ul>			
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理制度の導入目的の一つである「経費の節減」においては、指定管理者の経営努力により、初年度から最終年度までの間に25.6%削減することができた。</li> <li>・もう一つの目的である「住民サービスの向上」においては、「厳粛な中にも安らぎと明るい雰囲気を保ち、人生の終焉を飾るにふさわしい施設」との施設の設置目的をよく理解し、職員研修を行って、利用者サービスの維持・向上に努めている。</li> </ul>			
利用者のサービス向上・利用促進に向けた取り組み	配点 10	指定管理者	所管課
サービス向上のための取り組みは適切であったか	B	8	A
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足度が得られているか			
利用者の要望・意見の把握・対応は適切であったか			
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか			
施設の設備等の活用は適切であったか			
広報など利用に関する周知計画は適切であったか			
利用促進への取り組みは適切であったか			
施設利用(貸出)に関する具体的な計画は適切であったか			
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・動物火葬の予約について、本契約開始時より当日の予約も受入対応を実施しました。</li> <li>・施設館内は禁煙とし、喫煙エリアを館外に設置することで、利用者に配慮した運営を行って参りました。</li> <li>・アンケートは、クレーム等の大きなご指摘は無く、円滑な運営が行えたと感じております。</li> <li>・北信越エリアの他斎場で発生したトラブル情報を共有することで、同じトラブルが発生しないよう指導を徹底して参りました。</li> </ul>			
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートからは、高い満足度が窺える。</li> <li>・燃料費や光熱水費などの節減により圧縮できた経費については、設備の修繕等に回し、利用者サービスの向上に努めている。</li> </ul>			

評価の視点・項目

「A」特に優れている、「B」優れている、「C」適当である、「D」改善が必要、「E」未実施

2 危機管理体制、平等利用等について		配点合計 20	20 点	18 点
安全管理・安全対策		配点 10	指定管理者	所管課
利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか		A	10	B
防災訓練等が実施されているか				
施錠、警備体制等は適切であるか				
その他緊急時の対応が適切であったか				
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>避難訓練や、火災訓練といった自主訓練を年一回実施し、不測の事態を想定した準備に努めて参りました。また、県別ミーティングや北信越エリアミーティングを通じて、他斎場の運営方法を共有できるような研修を行って参りました。</li> <li>警備体制については、常駐職員の警備は勿論の事、時間外についても専門業者へ委託し、適正な施設管理に努めました。</li> <li>緊急時については、施設担当者様（行政）と、斎場、五輪本社が相互に連携を図れるような連絡体系図を作成し、いかなる場合においても最短で対処が出来るよう徹底した管理体制に努めて参りました。</li> </ul>				
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他斎場と連携して研修を行うことで、安全管理意識の高揚とサービスの均一化を図るとともに、非常時でも応援が可能な体制を構築している。</li> <li>機器等の点検は適切に行われている。</li> <li>職員による施錠管理、警備会社による警備は適切に行われている。</li> <li>避難等の自主訓練は実施しているが、消防法に定める計画書の提出がなされていないため、改善を図るよう指示した。</li> </ul>				
平等な利用等について		配点 10	指定管理者	所管課
利用者の平等な利用の確保がされたか		A	10	A
不適切な利用の制限が行われていないか				
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>五輪は火葬業務及び斎場運営を行う専門業者として設立をしております。その為、葬祭業者様との利害関係が無く、中立な立場での運営に努めることが出来たと感じております。</li> <li>斎場予約などに関しても、利用制限をかけることなく、公平で平等な管理に努めて参りました。</li> </ul>				
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情は寄せられていない。</li> <li>清掃、除雪等に努め、だれでも利用しやすい環境を確保している。</li> </ul>				

評価の視点・項目

「A」特に優れている、「B」優れている、「C」適当である、「D」改善が必要、「E」未実施

3 施設の管理経費、経理及び事務処理等について	配点合計 20	16 点	16 点
施設の管理運営に係る経費の内容	配点 10	指定管理者	所管課
施設・設備の維持管理の取組みは適切であったか			
経費節減のための取組みは適切であったか	B	8	B 8
収支計画と事業計画の整合はとれていたか			
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設、設備管理について、専門的な知識を有する業務は専門業者へ外部委託することで、適正な管理及びコストダウンに努めて参りました。</li> <li>各年の年度協定締結時には、昨年度の実績を考慮し、指定管理料の見直しを図ることで、支出の低減化を図って参りました。</li> </ul>			
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料を初年度から25.6%節減できた（前掲）。</li> <li>年間経費についても、経常経費等が節減できた場合は施設の修繕に回すなど、適切な管理運営がなされている。</li> <li>点検の実施時期については検討を要す。（H29については早めることで協議済み。）</li> </ul>			
事務処理等	配点 10	指定管理者	所管課
適正に会計処理が行われているか			
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	B	8	B 8
引き渡した備品が適正に管理されており、その帰属が明確であるか			
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会計処理に関しては、本社管理部による内部監査を毎月現地にて実施し、徹底したチェック管理のもと実施して参りました。</li> <li>火葬料金の徴収に関しては、現地に保管するのではなく、毎日指定口座に入金することで現金の管理に努めました。</li> <li>報告書関係については、日報・月報等の作成は勿論の事、各種必要書類を適正な時期に作成し、報告をして参りました。</li> <li>備品管理については、備品台帳にて管理し、指定管理者購入分との差別化を図って管理して参りました。</li> </ul>			
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>料金管理については、適正になされている。</li> <li>事務処理については、提出書類に補正を求める場合もあるが、真摯に対応していただいている。</li> </ul>			

評価の視点・項目

「A」特に優れている、「B」優れている、「C」適当である、「D」改善が必要、「E」未実施

4 労務管理面について		配点合計 20	20 点	20 点	
職員の配置について		配点 10	指定管理者	所管課	
人員の配置、有資格者の配置は適切であったか		A	10	A	10
職員の研修計画は適切であったか					
地域雇用への配慮がなされているか					
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>勤続10年以上の実務経験者を責任者として配属し、合計3名での配置計画で運営をして参りました。なお突発的な人的不足が生じた場合は、長野県内6か所の弊社受託斎場より人員を派遣し、対応を行って参りました。</li> <li>月1回の県別責任者会議、年1回の北信越責任者会議を実施し、業務マニュアルの徹底など、運営にかかわる全業務についての研修を実施しました。</li> <li>採用している職員のすべては、地元雇用を行いました。全社員が正社員での雇用を行って参りました。</li> </ul>					
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他に受託している斎場と連携し、職員教育に努めるとともに、緊急時の応援体制を築いている。</li> <li>3名の社員はすべて地元雇用で、正社員である。</li> </ul>					
労働条件について		配点 10	指定管理者	所管課	
労働法規等を遵守した適正な労働条件を確保しているか ※資料19「労働関係法令遵守に係る確認事項」に基づき両者にて確認を行うこと		A	10	A	10
法定三帳簿（労働者名簿・賃金台帳・出勤簿）が整っているか					
給料が遅滞なく定められた期日に支払われているか					
健康診断は適正に行われているか					
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法定三帳簿について、全て整備しております。</li> <li>給与に関しては、遅延なく支払いを致しております。</li> <li>年一回の健康診断を義務化しており、実施して参りました。</li> </ul>					
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法定三帳簿が整備されていることを確認した。</li> <li>給料の支払い遅延はないことを、従業員からの聞き取りにより確認した。</li> <li>健康診断を実施していることを確認した。</li> </ul>					

評価の視点・項目

「A」特に優れている、「B」優れている、「C」適当である、「D」改善が必要、「E」未実施

5 その他	配点合計 20	17 点	16 点
連絡調整体制の整備		配点 5	指定管理者 所管課
施設の運営や事故等、必要な報告・連絡が速やかに行われたか		B 4	B 4
指定管理者と施設所管課で調整が行われたか			
指定管理者と施設所管課が互いに協力し、施設の有効活用が図られたか			
【指定管理者の評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理者への報告・連絡を最優先に実施して参りました。また、県内受託斎場及び本社が連携し、人員派遣や応援研修を実施し、不測の事態を想定した研修を行って参りました。</li> </ul>			
【所管課の評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>事故対応の事例はないが、連絡先については整備し、広域連合と共有している。</li> <li>H26.11月の神城断層地震発生時には、給水車の派遣要請に応えた。</li> </ul>			
自主事業の実施・地域への配慮等		配点 5	指定管理者 所管課
自主事業の内容は適切であったか		B 4	A 5
地域との連携ができたか			
【指定管理者の評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業として、市内業者より動物用の骨壺を購入し、販売をしました。利用者にとっても利便性が高く、サービスの向上に繋がっていると感じています。</li> </ul>			
【所管課の評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業の骨壺販売等に取り組み、一定の収入を確保している。</li> <li>地域雇用、地域業者への発注などに配慮している。</li> <li>神城断層地震発生時の対応については前掲のとおり。</li> </ul>			
法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開		配点 5	指定管理者 所管課
関係法令等が遵守されたか		A 5	C 3
個人情報保護の取組みは適切であったか			
【指定管理者の評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>斎場運営に係る関係法規及び法令等、個人情報保護については、責任者会議および県別会議などで研修を実施し、徹底を図ってまいりました。</li> </ul>			
【所管課の評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>研修により、法令順守を意識付けている。</li> <li>パソコンのパスワード設定、機密文書のシュレッダー処理などができている。</li> <li>消防法に基づく避難訓練等の手続きについて、改善を図るよう指示（前掲）</li> </ul>			
その他施設の特殊事情		配点 5	指定管理者 所管課
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)		B 4	B 4
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)			
【指定管理者の評価】			
水道が無い施設のため、貯水タンク内の水量管理を徹底し、利用者サービスの低下にならないよう管理に努めました。			
【所管課の評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>水道、インターネット等のインフラが整わない環境ではあるが、丁寧な対応に心掛け、利用者サービスの低下にならないよう配慮している。</li> </ul>			

(別紙)

## 3 当該施設の管理運営に関わる収支(単位:千円)

項目		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
北 ア ル プ ス 広 域 連 合	収入	市町村負担金	23,594	22,733	18,613	20,234	17,705
		計(A)	23,594	22,733	18,613	20,234	17,705
	支出	印刷製本費	89	90	90	0	42
		修繕費	945	0	0	0	1,700
		広告費	18	18	18	18	19
		火災保険料	83	83	83	82	85
		自動車損害保険料	92	92	92	97	98
		指定管理料	14,242	14,242	10,770	10,749	10,749
		工事請負費	7,980	8,208	7,560	9,288	5,012
		償還金利子及び割引料	145				
計(B)	23,594	22,733	18,613	20,234	17,705		
差引(A-B)		0	0	0	0	0	

項目		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
収入	指定管理料	14,242,000	14,242,000	10,770,000	10,749,000	10,600,000
	利用料	15,160,000	15,570,000	14,975,000	15,655,000	15,740,000
	自主事業	430,481	341,281	350,505	378,649	345,000
	計(A)	29,832,481	30,153,281	26,095,505	26,782,649	26,685,000
支出	人件費	14,800,000	15,223,000	15,223,000	15,223,000	15,600,000
	事務費	318,191	566,000	626,742	628,778	630,496
	事業費	11,393,976	12,366,292	9,305,834	10,416,971	10,454,504
	計(B)	26,512,167	28,155,292	25,155,576	26,268,749	26,685,000
差引(A-B)		3,320,314	1,997,989	939,929	513,900	0

- 総合得点90点以上
- 総合得点70点以上~90点未満
- 総合得点50点以上~70点未満
- 総合得点30点以上~50点未満
- 総合得点30点未満

- 「A」 評価した結果、特に優れていると認
- 「B」 評価した結果、優れていると認めら
- 「C」 評価した結果、適正であると認めら
- 「D」 評価した結果、努力が必要であると
- 「E」 評価した結果、かなりの努力が必要で