

高松市公の施設指定管理者導入施設に対する評価

評価対象期間：平成29年4月1日～平成30年3月31日

施設名	高松市やすらぎ苑		
指定管理者	株式会社 五輪	施設所管所属名	市民やすらぎ課
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日(5年間)	公募・非公募の別	公募
所在地	高松市香川町2200番地	業務の概要	<施設の維持管理・運営業務> 高松市斎場条例第10条第5項に規定する業務 ・火葬業務(人体及び動物) ・火葬に係る火葬許可証の受理及び火葬証明に関すること ・式場等の使用許可書の発行及び使用料の徴収に関すること ・遺体の一時保管に関すること ・火葬状況等の各種報告に関すること
施設の概要	【施設】 鉄筋コンクリート造 平屋建一部2階 【職員の状況】 五輪職員 3名 【開館時間】 8:30～17:00(友引日・1月1日は休館日)		

	項目名	平成29年度	平成28年度	項目名	平成29年度	平成28年度
利用状況等	人体火葬件数	340 件	316 件	通夜利用件数	18 件	10 件
	動物火葬件数	724 件	758 件	霊安室利用件数	7 件	4 件
	式場利用件数	18 件	15 件	アンケート回収件数	53 件	15 件
収支状況等	指定管理料	30,754 千円	30,636 千円	燃料費	1,358 千円	1,255 千円
	収入実績	521 千円	311 千円	電気代	3,922 千円	3,871 千円
	支出実績	30,232 千円	30,324 千円	水道代	61 千円	61 千円

評価基準	評価項目	指定管理者自己評価コメント	所管課等評価
2 住民の平等な利用確保	①管理運営、施設事業との関連性 ②平等な利用の確保	毎月、月例報告書提出を行い適正な管理運営に努めています。利用者の平等な利用確保、サービスの質の向上に取り組む為、職員による配慮(気配り、目配り、心配り)により利用者にとってスムーズ且つ安全、快適な利用が可能になるように努めています。また、宗教、宗派、門地等にかかわらず全ての利用者に公平、平等な対応をしています。葬儀で利用される方で、小さいお子様や赤ちゃん連れの方にはお子様の安全確保の為、待合室を授乳室やオムツ交換などで開放して利用者の安全性と快適性の向上を図っています。	S
3 施設の効用の最大限の発揮	①利用促進対策 ②広報・PR対策 ③企画事業・自主事業 ④市・関係団体・地域等との連携 ⑤サービス向上の取組 ⑥相談・苦情への対応	「①利用促進対策」②広報・PR活動」③企画事業「自主事業」は、火葬場と言う特異性もあり、取り組んでいません。アンケート調査を実施しています。アンケート設置場所を昨年より分かりやすい場所に変更し前年度より28%UPしました。(アンケート回答数53件)利用者が、快適に過ごせるように利用者のご意見を運営改善の為にフィードバック出来るように努めてまいります。時間帯で混雑する待合ロビーのテーブルやソファなど公平に利用出来るように利用者の名前を書き確保しました。事前に利用葬祭業者に連絡して混雑状況を伝え待合室ロビー混雑軽減に努めています。また、待合ロビーから見える庭園の環境に関しても美観維持の為、毎日の清掃と安全管理徹底を継続しています。これからも、利用者の声を積極的に収集し、不平等・不満・不信等の、不の排除は当然の事、利便性・サービス向上を目指し利用者のニーズに踏まえた管理運営が出来るように努めてまいります。	A
4 管理を安定して行うための人員及び財政基盤の確保	①職員確保計画等 ②教育・研修 ③就業規則等の遵守 ④施設運営の健全性の確保 ⑤損害保険等 ⑥収支計画と執行管理	近隣の弊社火葬業務委託斎場(香川県下3斎場)と、毎月業務改善会議を行い、また県外弊社業務委託斎場の見学研修を行い個々人のスキルアップを出来るように努めています。従事者の突発的な欠員(病気・事故等)に対して、近隣の弊社火葬業務委託斎場(香川県下9斎場)と連携した応援体制を確立しています。火葬炉トラブルシューティングマニュアルを作成していますので、迅速な対応が可能です。利用者の平等な利用確保、サービスの質の向上に取り組む為、同和問題講習会に参加。また高松市主催の同和問題指導者研修講座に参加し従事者全員が課程を修了しています。アースコンシャスイン香川ボランティア活動にも参加、また施設周辺道路の清掃活動を行っています。	S
5 管理に係る経費の縮減	①収入の確保・適正な人件費 ②運営経費の節減対策・コミュニティビジネスの視点 ③経営の効率化 ④合理的な会計制度	こまめな節電及び一部LED照明に交換し電気使用量低減に努めました。 (電気料金使用量実績) 平成29年度 126.499Kw 3,922,843円 平成28年度 122.999Kw 3,871,470円 昨年度より、人体火葬及び式場使用件数増加にて電気使用量は前年対比0.3%増えましたが、件数に対して使用量は低減しています。	B

総合評価コメント	総合評価
ホームヘルパー2級資格者1名を有し、防火管理者・危険物取扱者(乙四種)・救急救命士・防災管理者については従事者全員有資格者であることなど、安全対策や危機管理に適切に対応している。また、不測の事態に備えて、近隣の火葬業務委託斎場(香川県下9斎場)と連携した応援体制を確立しているほか、消防避難訓練を消防署職員と合同で毎年実施するとともに、シエイクアウト(総合的な地震防災訓練)に参加するなど、安定した管理体制と防災対策を構築している。 なお、毎月、火葬業務委託斎場(香川県下3斎場)との業務改善会議や県外業務委託斎場の見学研修を行い、個々人のスキルアップに努めているほか、日常的にアンケート調査を実施して利用者の生の意見を聴いて運営に反映させるなど、積極的に市民サービス向上を図っている点は、高く評価できる。 一方、施設の老朽化に伴い、応急的に軽微な修繕を繰り返し、いろいろ苦心している状況であるが、大規模な修繕については、市が修繕計画を策定し、計画的かつ効果的な修繕を実施したい。 今後も、引き続き故人の最期の見送りの場にふさわしい市民サービスの提供や適切な施設維持管理を実施するとともに、運営経費のさらなる縮減に努められたい。	A