

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：令和3年4月1日～令和4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	施設所管課等	市民やすらぎ課
指定期間	平成30年4月1日～令和5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	令和3年度	令和2年度	項目名	令和3年度	令和2年度
利用状況等	人体火葬件数	351 件	343 件	通夜利用件数	5 件	19 件
	動物火葬件数	734 件	655 件	霊安室利用件数	8 件	4 件
	式場利用件数	8 件	20 件	アンケート回収件数	21 件	15 件
収支状況等	指定管理料	31,276 千円	31,089 千円	燃料費	2,009 千円	1,498 千円
	支出実績	31,110 千円	30,374 千円	電気代	3,740 千円	3,718 千円
	収支決算	166 千円	715 千円	水道代	56 千円	57 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
1 基本事項	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理	高松市斎場条例10条第5号に基づき、施設の維持管理、運営を行いました。また、墓地・埋葬等に関する法律も遵守し、間違いない業務を実施しております。毎年参加しているアースコンシャス清掃活動は新型コロナウイルス感染症拡大防止の為に中止になりましたが継続して施設敷地内及び周辺のボランティア清掃等に取り組みました。その中で、死角になっている部分や不法投棄の発見にも繋がっています。毎年、消防署職員と合同で消防避難訓練及びシェイクアウト(県民いっせいで震防防災訓練)を継続しておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、斎場職員と近隣の弊社受託斎場及び委託業者だけで実施しております。職員全員が有資格者となり、(甲種防火管理者・危険物取扱者乙種四類・普通救命講習修了・防災管理者等、介護福祉士、ホームヘルパー2級は各1名)万全の体制で管理運営を実施しております。新型コロナウイルスの感染対策については、来場者へ手指消毒、検温などを行って頂き、またマスクの着用維持もお願いしております。マスクを忘れた方にはこちらから提供しております。施設利用者の施設不正利用防止の為、施設利用者ご本人の身分証明書の提示を必ず行っております。また、個人情報が含まれる書類については、所管課と保管期間の取り決めをした上で、適切に保管しております。また定期的にパソコンのパスワード変更、情報漏洩防止の為ネット回線への接続を禁止しています。また、情報管理の強化を図るためISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を受けております。お電話での個人情報等の問い合わせについてはお断りしています。情報公開請求に対しても所管課と相談し、適切な対応で対応します。環境保全のため、年に1度の公害測定を行い、ダイオキシン排出抑制に繋げております。電気使用量の低減でCO2の排出削減にも寄与しております。	S
	②個人情報の保護、情報公開、環境への配慮		
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	施設利用者や施設に係る業者等においては、全て公平かつ公正な対応とし、特定の宗派や政党、団体等の活動に繋がると思える利用(営利目的)、利害関係に係る施設の利用許可はお断りする方針としております。ペットにおける火葬予約の融通や収骨時間の指定等も平等利用や施設事業に支障を来す恐れがあるためお断りします。高齢者、障がい者の方が来場した際には、その人に合わせた説明の仕方(表情や声量)や誘導スピードの調整を心掛け、ただ形だけの平等ではなく、全ての施設利用者に安心が与えられるように配慮しております。そして、受入地区以外の方、外国籍の方等の施設利用にあたっては特別扱いや偏見を持たず平等に接しています。来場者からの金品の授受は厳禁とし、違反者は就業規則に基づき、厳しく処分されます。	S
	②平等な利用の確保		
3 施設の効用の最大限の発揮	①利用促進対策	「①利用促進対策」「②広報・PR活動」「③企画事業・自主事業」は、火葬場という特異性もあり、取り組みが難しい部分もありますが、公の施設であるため式場の利用についてご案内を掛けております。高松市シルバー人材センター、香川県社会就労センター協議会等を活用し運営(清掃活動等)にご協力頂いております。また、消防訓練等にもご参加頂き、地域との連携を図っております。委託業務については、地元企業を優先し委託しております。アンケートは引き続き継続し、施設利用者様からのご意見を改善に繋げております(今年度アンケート回答数21件)。今回、施設利用者からの要望を採用し、「授乳スペース」を新しく設置しました。カーテンで仕切り、個室のように利用でき好評を得ております。もう一つは、「動物炉棟への誘導看板設置」です。口頭でご説明するだけではなく、目でも確認しながら迷わず動物炉棟までお越し頂ける様にしました。このようにニーズに合わせ、利便性向上も目指しながら取り組んでおります。苦情等の対応については、社内マニュアルに基づき適切な対応を取ります。一次対応と二次対応で、苦情の内容、規模に合わせた行動を取り、弊社全体で完全解決を目指します。ご相談が一番多いペット火葬については、ご遺族様は施設利用にあたっての不安も多く、どのようにすれば良いかのお問い合わせがあります。ご対応として、火葬受付、火葬までの進行、火葬後の収骨、残骨の供養、民間葬儀社との比較等、質問内容に合わせて適切に回答をし、少しでも不安がなくなるように対応しております。	B
	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		
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	管理運営で必要となるスキルを持ち合わせた人材を、雇用や異動等で配置しています。また、高松市民の雇用も創出しています。欠員や災害、感染症等の人員確保については、弊社近隣受託斎場及び四国支店在籍の管理部等から人員を確保するほか、大規模災害にあたっては、関西地区、中国地区、九州地区等の西日本エリアをはじめ、東日本エリアからの人員確保が可能です。やすらぎ苑では、近隣の3斎場と月に1回の「業務改善ミーティング」を開催し、1ヶ月を振り返った中でそれぞれの取組を出し合い、良い取り組みについては業務の改善に役立てております。斎場責任者研修、指定管理者ミーティング等を開催し、スキルアップを図っております。斎場では現場研修も行いその斎場の接遇等習得し、応援に備えます。就業規則に則り、適切な勤務を実現しております。公休取得や法令で定められている有休取得も進め、またコンプライアンスの徹底も意識し、健全な管理運営を維持しています。施設利用者に対する公平性と公正性、多様化する各種リスクの認識と防御、高度な情報管理等を常に意識し、管理運営の健全性確保に向けた取り組みを実施しています。損害保険に加入し、万が一に備えております。年間予算をその費目ごとに適切に管理し、運営しています。執行しなければならぬ事業に優先順位をつけ、年度内に達成できる計画を立てています。また、余った予算については、オーバーが予想される費目に充当し、全体的な収支バランスを図って無駄のない計画と管理が実現しています。	S
	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		
5 管理に係る経費の縮減	①収入の確保・適正な人件費	自主事業がないため、収入の確保はありません。人件費については、モチベーションの低下に繋がらないように考慮し、また優秀な人材が確保できるように適正な金額であると考えております。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)「令和3年度 103.963Kw 3,739,806円」「令和2年度 110,384Kw 3,717,572円」となります。令和3年エアコン大規模改修工事でエアコン稼働制限があり使用kwは94%減少しましたが、社会情勢の影響で電気代は上がっています。その他、火葬方法の改善での燃料費削減、消耗品の細かな管理等で節減対策に取り組んでおります。高松市シルバー人材センター、香川県社会就労センター協議会等への委託で、働く場所＝居場所の提供が出来ていますのでコミュニティの活性化と、合わせて行政コストの削減にも寄与していると考えております。経営の効率化については、様々な手法があり、社会情勢や技術の進歩に合わせて変革を行い、また職員の意識改革も含めた効率化も目指しています。これにより、全体を通して管理に係る経費の縮減が叶うと考えております。弊社が合理的と考える方法として、やすらぎ苑で見積書、請求書等(活動記録)の一次確認(まとめ)を行い、四国支店で二次確認を行います。本社で最終確認を行い、間違いない会計を実現しております。	A
	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		

総合評価コメント	総合評価
介護福祉士、ホームヘルパー2級資格者各1名を有し、防火・防災管理者・危険物取扱者(乙四種)・救急救命士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、消防避難訓練を毎年実施するとともに、シェイクアウト(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(R3年度は新型コロナウイルス感染防止のため一部中止)。大規模災害時の応援体制も考えられている。 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、計画的かつ効率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