

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31年4月1日～令和2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	高松市香川町川内原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	令和元年度	平成30年度	項目名	令和元年度	平成30年度
利用状況等	人体火葬件数	373 件	336 件	通夜利用件数	24 件	17 件
	動物火葬件数	758 件	774 件	霊安室利用件数	1 件	3 件
	式場利用件数	25 件	17 件	アンケート回収件数	46 件	46 件
収支状況等	指定管理料	30,928 千円	30,594 千円	燃料費	1,663 千円	1,746 千円
	収入実績	204 千円	-439 千円	電気代	3,854 千円	3,889 千円
	支出実績	30,724 千円	31,033 千円	水道代	64 千円	62 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号第5号に基づき、施設の維持管理、運営を行いました。自治体主催の防災訓練に参加し、防災に関する安全対策や危機管理を学び、また、AED講習や負傷者の運搬の仕方など学び、個人のスキルアップに努めています。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(総合的な地震災害訓練)を継続して実施しています。従事者全員が有資格者です。(防火管理者・危険物取扱者(乙四種)・救急救命士)(ホームヘルパ2級資格は、1名)	S
	②個人情報の保護、情報公開、環境への配慮	利用者の施設不正利用防止の為、利用者ご本人の身分証明書の提示を必ず行っています。また、お電話での個人情報問い合わせの場合お断りしています。個人情報保護規定の観点から事務所から離れる時は施錠、定期的にパソコンパスワード変更、漏洩防止の為にネット回線使用禁止していますので、個人情報を適切かつ安全に管理しています。また、弊社にて斎場における葬祭業務管理及び火葬炉設備の維持管理業務においてISO27001を取得しています。	
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	毎月、月例報告書提出を行い適切な管理運営に努めています。特定宗派、政党、団体により公平、公正性が損なわれないような運営に努めています。また、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。利用者が同時刻に重なる場合、待合いロビーのテーブルやソファなど公平に利用できるように利用者の名前を書き均等に当たるように確保しています。また、小さなお子様や赤ちゃん連れの方には使用していない待合室を授乳室として開放しています。お子様が施設駐車場や施設周りで遊んでいる姿がよく見受けられますので職員による施設内外の巡回し、また、施設周り危険箇所が分かりやすいように(危険)と表示し利用者の安全性と快適性の向上を図っています。	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。(アンケート回答数46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。アンケートの要望により、女子トイレに洋式トイレが少なく不便との要望が非常に多くありましたので、洋式トイレを一基追加しました。また、待合室、待合ホールから見える庭園の景観に関しては美観維持の為、毎日の清掃に努めています。これからも、利用者の声を積極的に収集し、不平・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。	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	近隣の弊社火葬業務受託斎場(香川県下3斎場)と、毎月業務改善会議を行い利用者に踏まえた運営管理、火葬炉トラブル対策などの意見交換を行い施設運営管理及び個人のスキルアップ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受託斎場(香川県下9斎場)と連携した応援体制を確立しています。毎年、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継続して行っています。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、施設を利用される各葬祭業者に(やすらぎ苑のご利用にあたって)施設利用説明書を渡し利用者に事前説明をして頂く事により利用者の安全性と快適性の向上を図っています。	A
	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	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31年度 115,338Kw 3,854,798円 平成30年度 113,671Kw 3,889,310円 昨年度より、人体火葬件数及び式場使用件数増加により電気使用量は前年対比1.01%増加しています。	B
	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
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。大規模災害時の応援体制も考えられている。 なお、毎月、火葬業務受託斎場(香川県下3斎場)との業務改善会議や意見交換を行うなど、個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