

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4年4月1日～令和5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事 ・式場等の使用許可書の発行及び使用料の徴収に関する事 ・遺体の一時保管に関する事 ・火葬状況等の各種報告に関する事
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4年度	令和3年度	項目名	令和4年度	令和3年度
利用状況等	人体火葬件数	379 件	351 件	通夜利用件数	10 件	5 件
	動物火葬件数	736 件	734 件	霊安室利用件数	4 件	8 件
	式場利用件数	10 件	8 件	アンケート回収件数	13 件	21 件
収支状況等	指定管理料	31,399 千円	31,276 千円	燃料費	2,334 千円	2,009 千円
	支出実績	33,248 千円	31,110 千円	電気代	4,019 千円	3,740 千円
	収支決算	-1,078 千円	166 千円	水道代	57 千円	56 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号の規定に則り、施設の維持管理、運営を実施致しました。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現しております。 安全対策として危険な場所の表示、立ち入り禁止表示等や、施設利用者が近づかない、立ち入らない対策を取っています。また、施設内外問わず不要なものを出したままにせず、きちんと片付けて施設利用者の邪魔にならないように心掛けております。 危機管理については様々な側面がありますが、地震等の自然災害の発生時には、火葬が止まらず継続できるように火葬炉設備の熟知と非常時の運転方法をマスターしております。また、施設利用者をいかに守るかを念頭に防災訓練を実施し、施設利用者の安全を確保できるよう努めております。 火災の発生に対応すべく、消火活動、避難誘導、消防署への通報が迅速かつ適切に行えるように消防訓練を実施しております。火災対策も同様に具体的などのような行動を取ればよいか訓練を通して身に付けています。 職員全員が有資格者でもあり、どのような場合でも冷静に対処できると自負しております(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2級)。 個人情報の保護については、関係法令(条例)を遵守した上で、適切に取り扱っております。ペット火葬での施設不正利用防止のため、利用者ご本人様の身分証明書の提示をお願いしております。また、お電話等での個人情報等のお問い合わせについては丁寧に断りしております。合わせて管理マニュアルの整備、社内研修も実施し保護に努めています。 弊社が認証を受けておりますISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)も活用し、施設に係る全ての情報を管理しております。 情報公開に関して、法律等の仕組みを理解し、所管課へ報告した上で対応を協議し、住民等の求めに誠実に答えられるように努めています。 環境への配慮として、公害測定の実施、エネルギー消費量の削減に向け、使用電力の時間や範囲などのコンパクト化、火葬時の熱効率を考えた火葬方法等を実施しております。その行動で温室効果ガスの排出削減にも貢献しております。また、ゴミの排出量削減に向け、継続利用、再利用等を推進し、昨今のSDGSIに倣い、地球にやさしい管理運営を行っております。	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	火葬場施設の設置目的を考え、利用者へ配慮した、心情を汲み取る対応を行っています。また、施設の管理条例等に則った運営を心掛け、特別な施設ではあるが、特別なことはしない公平公正な運営になるように努めています。 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らないよう(営利目的)、利害関係に係る施設の利用許可は断りする方針としております。 ペットに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。また、身障者の方に分かりやすいように身障者専用駐車場看板を新設しました。 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。新たに外国籍の方のために、新しく設置した看板には、外国語表記(英語・中国語・韓国語)を追加し利用者の安全性と快適性の向上を図っています。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。また、偏った依頼はせず公正な関わりを継続しています。 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(令和4年度アンケート回答数13件)。今回、施設利用者の利便性向上を考え、障がい者優先駐車場の案内板、喫煙場所の案内板、時代に合わせたスマホの充電器貸出し、災害時でもトイレの利用できるように水洗用の水とトイレペーパーの備蓄、生理用品も備えております。これら以外にもニーズに合わせ、サービス向上にも取り組んでおります。 ご相談が一番多いペット火葬について、施設利用を希望する方々はやはり不安も多く、どのようにすれば良いのか分からない状態にあります。ご案内として、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。 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。	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	管理運営が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、良い取組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。 賠償責任保険に加入し、方が一に備えている。幸いこれまでの管理運営の中で賠償をした事案は発生していない。そのような事案が起きないように対策マニュアルを策定し、注意喚起案内板や規制線を張り、利用者に危険が及ばないように策を講じている。 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案に優先順位をつけ、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。	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	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4年度109.634kw 4,019,911円」、「令和3年度 103.963kw 3,739,806円」となります。しかし、世界を取り巻く社会情勢の影響で電気代や燃料費は上がっています。 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。また、リサイクルやリユース等で廃棄を少なくし、購入コストの削減も実施しています。 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ーの活性化と、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。	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
従事者全員を、防火・防災管理者・危険物取扱者(乙四種)・救急救命士などの有資格者とするともに、毎年、消防避難訓練を実施することで、災害等にも適切に対応できるように努めている。あわせて、災害や故障などで、火葬炉が使用できなくなるなどの不測の事態においても、指定管理者が火葬業務を受託している近隣の斎場と連携して、対応ができるように体制を構築している。 また、火葬業務を受託している香川県内3か所の斎場と連携し、業務改善会議や斎場責任者研修などを毎月行っており、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