

第24号様式（第62条関係）

指定管理者モニタリングレポート

施設名	火葬場きもつき苑
所在地	鹿屋市下高隈町5999番地3
指定管理者	名称：株式会社 五輪 代表者：代表取締役 宮本 幸司朗 住所：富山県富山市奥田新町12番3号 連絡先：076-442-0133
モニタリングの実施経過	月例報告（ 毎月 ） 事業決算の確認 現地調査（平成29年12月） 利用者アンケート（毎日実施） その他（ ）
担当部課 （問合せ先）	環境衛生課 電話0994-63-0168

【モニタリングの総合評価】

平成28年度は、火葬場きもつき苑に指定管理者制度を導入して3年目であったが、引き続き火葬という特殊な業務であることを十分認識した上で、公平、公正かつ効率的な業務が執行されているが、一方、管理上において、これまで同様に、職員の接遇（態度）に対する苦情や一部設備面への要望が出されている。特に、職員の接遇については引き続き留意し、業務にあたるよう指導した。

今後も計画かつ継続的に各儀式や接遇などの職員研修を実施し、これまで寄せられた意見等はフィードバックするとともに職員間で共有し、更なるきめ細やかな対応と安心安全な業務の遂行を望む。

○アンケート状況

満足	不便等	計
10件	10件	20件

不便等の主な内容、対応

(内容)

- ・苦情 … 職員の接遇、トイレが汚いなど
- ・要望 … 待合室の温度設定、待合ホールにちり箱設置など

(対応)

- ・職員の接遇（態度）の指導
- ・トイレの細めなチェック
- ・待合室温度設定変更
- ・ごみは各自持ち帰りのためちり箱は設置しない。
- ・待合ホール等の状況観察（混雑状況等を含む。）

**【今後の業務改善に向けた考え方】**

《指定管理者が実施及び検討する事項》

これまでも数件、接遇や儀式に対する苦情がある。今後ともご遺族等の心情に配慮した更なるきめ細やかな対応と安心安全な業務遂行のため、継続的に各儀式、接遇、火葬炉運転等の研修を充実すること。

《環境衛生課が実施及び検討する事項》

住民生活に欠かせない施設として、指定管理者と連携を図りつつ、適正かつ安心安全な維持管理に引き続き努める。

- ・アンケート調査等による要望等を踏まえ、改善事項等を分析する。
- ・施設設備の計画的な修繕の実施

(1) 基本的な考え方（施設の性格、目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

① 目的性・公平性・効果性

○ご遺族や会葬者等の来場者の心情等に配慮しつつ、公平、公正な対応のもと、概ね、適正かつ円滑な火葬業務が行われた。

(2) 業務内容

① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

○待合ホールにアンケート箱を設置し、常時、意見等を聞く体制を整えている。要望等については、組合と連携した対応がなされている。また、要望、苦情等は職員間で共有し対応にあたるよう指導した。

② 責任性・実行性（施設の運営体制及び組織）

○火葬件数により、役割分担を含めた勤務体制を編成し、年間を通して特段支障なく業務が行われている。  
しかしながら、年間364日開場し、特に、平成28年度においては火葬の無い日が3日しかなかった。今後も火葬件数は予測できないため不安定な勤務になりがちであることから、職員がオーバーワークにならないよう指導した。  
○年間研修計画に基づき、告別や収骨の儀式研修や接遇のほか、火葬炉の取扱など技術的な研修が行われているが、一部苦情も寄せられている。  
今後も研修を充実させ、引き続き相手の立場に立った親切で丁寧な対応に心がけるよう指導した。

③ 明瞭性・規律性（適正な事務及び経理）

○専門的な業務として外部委託の件数が多いが、契約関係書類や実施報告、また現金出納簿等も整備され、適正な事務や経理処理がなされている。  
○外部委託は経費削減の努力が見られるが、概ね仕様を満足する水準で行われている。  
○火葬場使用料徴収事務委託契約を締結しているが、契約に基づく適正な徴収及び納付事務が行われている。

④ 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

○防災・防犯マニュアルや緊急時連絡網が整備され、年間計画に基づく消防訓練等火葬炉設置メーカーの企業グループとして、火葬炉取扱（危機回避訓練）など実施されている。

⑤ 社会性（環境等への配慮）

○こまめな消灯による節電、紙ごみのリサイクルなど環境に配慮して取組がなされている。

○外部委託先は、原則として構成市町内の業者と契約しており、迅速な対応が図れている。

(3) 事業収支

① 経済性

○委託料のみの運営であるが、灯油代金の価格安定（前年度よりは高騰）や外部委託料の削減努力など、健全な運営（黒字）がなされていると判断する。

(4) 団体の経営状態

① 経営の健全性

○委託料で充分賄えていること、また、現指定管理者は県外で多くの指定管理者や管理委託の受注実績があることなど、総合的に判断し、団体としての経営は健全であると判断する。

施設概要調書

1 施設の概要

施設名	火葬場きもつき苑		所管課：環境衛生課	
所在地	鹿屋市下高隈町5999番地3		設置年月日：平成20年4月1日	
設置目的	火葬業務の適正かつ安定的な運営			
設置の根拠 (法令、条例等)	大隅肝属広域事務組合火葬場条例			
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	20,232,01㎡	
		延床面積 (㎡)	3,651,65㎡	
		火葬場使用料金 (円)		
		区分	死亡者等の住所	
			関係市町住民	他市町村住民
		大人 (13歳以上)	20,000円	45,000円
		子人 (13歳未満)	18,000円	37,000円
	その他	16,000円	30,000円	
	事業概要	(1) 受付業務 (火葬予約・使用許可・使用料徴収) (2) 火葬業務 (告別・火葬炉運転) (3) 維持管理業務 (清掃、各設備等保守、その他)		

2 経営分析評価指標

①事業収支	3,472,862円	④外部委託費比率	11.6%
②利用料金比率	—	⑤利用者当たり管理運営コスト	30,017円
③人件費比率	46.4%	⑥利用者当たり自治体負担コスト	31,618円

3 運営状況

項目	実施計画 (事業計画書より)	実施内容 (実績)
開場日数	365	362
開場時間	8:30~17:15	8:30~17:15
火葬使用時間	9:00~17:00	9:00~17:00

4 利用実績

(1) 構成市町別件数

構成市町名	平成28年度	
	件数	構成比 (%)
鹿屋市	1,276	58.82
東串良町	123	5.67
錦江町	189	8.71
南大隅町	194	8.95
肝付町	325	14.99
管外	62	2.86
合計	2,169	100.00

(2) 火葬炉稼働状況

区分	平成28年度
火葬件数	2,169
火葬炉稼働日数	362
火葬炉稼働率 (%)	99.18
1日当たり火葬件数	6.0
1日最大火葬件数	14
火葬なしの日数	3

※火葬なしの日数は、休場日である1月1日を含む。