

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：高隈地区コミュニティ協議会 代表者：会長 浜田 保 住所：鹿屋市上高隈町262番地1 連絡先：0994-45-2525 |
| 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（令和2年6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31年度は、火葬場きもつき苑に指定管理者制度を導入して、2期目の初年度であった。火葬場は、御利用される方や滞在時間が限定され、その業務はご遺族等の心情に配慮しつつ、故人と最後の別れを行う場所として厳粛な儀式（告別。炉前、収骨）や火葬炉の火葬という特殊な業務である。そういった中、当該指定管理者は、火葬場設置場所の地元、高隈地区コミュニティ協議会で導入初年度ではあったが、火葬という特殊な業務を十分認識した上でスムーズな運営が図られた。また、管理上の苦情や要望等についてはアンケート箱を設置し、常時意見を聞く体制を整え対応にあたっていた。

2年目以降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 | 計 |
|-----|----|-----|
| 11件 | 2件 | 13件 |

不便等の主な内容、対応

(内容)

- ・不備等・・・トイレの臭いか火葬の臭いではないか複雑な気持ちになりました。
- ・金歯は焼失しないはず、スタッフが収骨前に横取りするのではないか
- ・要望及びご意見・・・火葬終了時間の表示板（電計板等）

(対応)

- ・職員の接遇（態度）の整理・精査
- ・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》

今後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り組み方）

○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が、一部、待合ホール等での状況等経過観察するよう、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366日開場として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。

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） |
| <p>○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。</p> <p>○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。</p> |
| (3) 事業収支 |
| ① 経済性 |
| ○委託料のみの運営であるが、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、高隈地区コミュニティ協議会の地域活性化の取組みは、国、県、市からも高い評価を受けており行政からの補助金等の歳入も見込まれるなど、総合的な見地から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 | 2,826,927円 | ④外部委託費比率 | 19.5% |
| ②利用料金比率 | — | ⑤利用者当たり管理運営コスト | 20,201円 |
| ③人件費比率 | 64.9% | ⑥利用者当たり自治体負担コスト | 21,478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 | 366 |
| 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31年度 | |
|-------|--------|---------|
| | 件数 | 構成比 (%) |
| 鹿屋市 | 1,345 | 61.11 |
| 東串良町 | 133 | 6.04 |
| 錦江町 | 170 | 7.72 |
| 南大隅町 | 183 | 8.32 |
| 肝付町 | 290 | 13.18 |
| 管外 | 80 | 3.63 |
| 合計 | 2,201 | 100.00 |

(2) 火葬炉稼働状況

| 区分 | 平成31年度 |
|------------|--------|
| 火葬件数 | 2,201 |
| 火葬炉稼働日数 | 361 |
| 火葬炉稼働率 (%) | 98.63 |
| 1日当たり火葬件数 | 6.1 |
| 1日最大火葬件数 | 13 |
| 火葬なしの日数 | 5 |

※火葬なしの日数は、休場日である1月1日を含む。

5 事業収支

(単位：千円)

| 項目 | 実施計画 (事業計画書) | 実施内容 (実績) |
|--------------|--------------|-----------|
| 指 定 管 理 料 | 46,841 | 47,274 |
| そ の 他 収 入 | 0 | 15 |
| 収 入 計 (A) | 46,841 | 47,289 |
| 事 業 費 | 2,506 | 2,249 |
| 人 件 費 | 31,200 | 31,366 |
| 修 繕 費 | 300 | 303 |
| 通 信 運 搬 費 | 事業費に含む | 事業費に含む |
| 施 設 管 理 費 | 〃 | 〃 |
| 印 刷 製 本 費 | 〃 | 〃 |
| 光 熱 水 費 | | |
| 委 託 料 | 9,018 | 8,661 |
| 保 険 料 | 事業費に含む | 事業費に含む |
| 租 税 | 〃 | 〃 |
| 雑 費 | 〃 | |
| 管 理 費 | 3,697 | 1,884 |
| 支 出 計 (B) | 46,721 | 44,463 |
| 収支 (A) - (B) | 120 | 2,826 |

指定管理者自己評価表

令和2年4月30日

指定管理者 高隈地区コミュニティ協議会

施設名 火葬場きもつき苑

| 確認事項 | | 自己評価 |
|----------|---|-------|
| 履行確認 | 1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか | 3・②・1 |
| 執行体制 | 2 人員の配置が適切であるか | 3・②・1 |
| | 3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか | 3・②・1 |
| | 4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか | 3・②・1 |
| | 5 個人情報の取扱いは適切に行っているか | 3・②・1 |
| 安全対策 | 6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか | 3・②・1 |
| | 7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等） | 3・②・1 |
| サービスの質 | 8 親切丁寧な接客に努めているか | ③・2・1 |
| | 9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか（苦情は無い） | 3・2・1 |
| | 10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか | 3・②・1 |
| | 11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか | 3・②・1 |
| 報告事項 | 12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか | 3・②・1 |
| | 13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか | 3・②・1 |
| 経営状況 | 14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか | 3・②・1 |
| | 15 事業収支は妥当であるか | 3・②・1 |
| 総合評価（所感） | <p>○受託事業として、初年度で不安もあったが、職員の努力で利用者からの苦情や事故もなく、順調に業務を推進できた。</p> <p>○利用者の安全管理や接遇について、機会あるごとに職員を指導している、また職員同士のチームワークが大事な職場であるため、常に意思疎通を図るよう努めている。</p> | |

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通した指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。