

## 平成25年度 江別市葬斎場の管理運営に対する評価について

担当課 市民生活課

## 1 指定管理者

(1) 指定管理者名	株式会社 東洋実業
(2) 指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
(3) 業務の範囲	葬斎場の管理運営

## 2 利用者数等の状況

項目(利用人数、催し物参加者数、苦情件数、満足度等)	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
火葬件数	1,107件	1,106件	1,171件	1,139件	1,172件
待合室利用者数	23,800人	21,687人	22,656人	21,261人	20,691人
ペットの火葬頭数 収骨あり	551頭	596頭	544頭	614頭	638頭
収骨なし	1,082頭	1,031頭	968頭	975頭	1,029頭

## 3 管理に係る業務の実施状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 施設等の維持・管理に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築物、設備等の日常点検、法定(定期)点検及び清掃業務、機械警備業務、庭園管理業務、駐車場等の除雪業務を計画どおり実施、利用者の安全確保を図るとともに、施設の適切な維持管理に努めました。</li> <li>経年劣化等のため動物炉収骨室壁面等補修及び塗装、1号炉断熱用モートルブロック修理、再燃焼炉フレキホース取替、ジェットエア減圧弁取替、霊台車ベアリング取替等の修繕を実施しました。</li> </ul>
(2) 自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>テラスに季節の花で飾ったプランターを設置、景観の向上に努めました。</li> <li>待合棟ホールの壁面を活用し、「えべつフォトクラブ」と「カメラクラブ江彩」との連携・協働による写真展を全年で開催、会葬者に癒しの空間を提供しました。</li> <li>四季を表現したフラワーアレンジメントを待合棟ロビーに設置しました。</li> <li>車いすのまま控室を利用できるように、専用のスロープを製作しました。</li> <li>マガジスタンドを新たに設置、広報紙えべつ、地元のフリーペーパー、観光リーフレット等を配架しました。</li> </ul>
(3) 管理執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付、火葬業務、収骨業務等に常勤職員5名、日常清掃業務にパート職員2名を配置、年々増加する火葬業務に適切に対応しました。</li> <li>待合室等の火葬場使用料4,363,500円、動物死体焼却徴収金2,615,800円の計6,979,300円を収納、指定金融機関に納付しました。</li> <li>消防訓練、接客マナー研修を実施したほか、新規採用職員には江別市消防本部の普通救命講習会の受講を義務付け、資質の向上に努めました。</li> </ul>

担当課モニタリング結果	
評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に建築物及び設備の保守点検に努め、適正な管理等の業務運営がなされている。また、23年度から継続して実施している写真展は、会葬者の癒しの時間として好評を得ており、利用者サービス向上を意識した運営がされている。</li> <li>省エネを意識し、節電に努めている。</li> </ul>
指摘事項	特になし

## 4 施設の利用状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 施設等の利用許可(貸館)に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>火葬件数は1,172件で、前年度対比33件(2.9%)増加しました。友引以外の日数304日のうち火葬日数は301日(火葬日数割合99.0%)、1日あたりの平均火葬体数は3.86体(前年度3.78体)でした。</li> <li>ペットの火葬頭数は1,667頭で、前年度(1,589頭)に比べ78頭(4.9%)増加しました。</li> </ul>

担当課モニタリング結果	
評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>火葬件数及ペット火葬頭数が増加しているなか、現行職員体制で適正に業務遂行がなされていた。</li> </ul>
指摘事項	特になし

5 収支状況

評価項目		執行状況(指定管理者記載)	
		実績	計画
(1)	経費等の収支状況	①[収入] 指定管理料 合計 36,423,000円	①[収入] 指定管理料 合計 36,423,000円
		②[支出] 火葬件数の増加と原油価格の高騰により、灯油の調達コストは前年度対比26.7%増(1,064千円)となりましたが、他の経費の縮減に努め、予算の範囲内で適正に執行しました。 合計 33,391,261円	②[支出]  合計 36,423,000円

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 変更前 34,467,000円 変更後 36,423,000円 変更理由 ・燃料費の高騰(@60円→@80円)
評価	・燃料費高騰のなか、省エネ運転を心掛けた運営が行われていた。
指摘事項	特になし

6 その他

評価項目		執行状況(指定管理者記載)
(1)	来場者からの意見・要望等の対応	・炉前ホールにて棺を火葬炉へ入炉する際は喪主の了解を得たうえで行っていましたが、言葉足らずだったため、「最後のお別れができなかった」との苦情を受け、25年6月1日付で接遇マニュアルを改定、会葬者全員に「拝顔の意思」を確認するよう改めました。 ・眼鏡、硬貨等の副葬品がある場合は、あらかじめ半紙を用意しておき、お持ち帰り頂くように徹底しました。
(2)	その他特記事項	ありません

担当課モニタリング結果	
評価	・接遇に対する苦情を受け、接遇マニュアルを見直し迅速に対応していた。
指摘事項	特になし

7 昨年度の改善指摘事項の対応

改善指摘事項(何を、いつまでに)	担当・分担	対応状況(進捗、納期)
接遇に対する苦情について、速やかに改善を指導	・市 ①指定管理者	接遇マニュアルを改定
	・市 ・指定管理者	

8 指定管理者外部評価委員会による総合コメント

--