

平成28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 生活環境部市民生活課

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26年4月1日～平成30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)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
火葬件数	1,139件	1,172件	1,257件	1,309件	1,355件
待合室利用者数	21,261人	20,691人	22,076人	21,644人	22,195人
死体動物焼却頭数(収骨あり)	614頭	638頭	593頭	616頭	690頭
死体動物焼却頭数(収骨なし)	975頭	1,029頭	958頭	953頭	920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"> ・建築物、設備等の日常点検、法定点検、特定計量器定期検査及び日常・特別清掃業務、受水槽清掃業務、機械警備業務、庭園管理業務、駐車場等構内除雪業務を実施、施設の適切な維持管理を行うとともに、施設利用者の安全確保に努めました。 ・待合棟天窓雨漏り補修工事、ABC粉末消火器交換、自動火災報知設備煙感知器交換等を実施しました。
(2) 自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・地元の写真愛好家の写真展を通年で開催したほか、季節の花で飾ったプランター、橋や池、滝などのミニチュアを配した斎場職員手づくりの箱庭の展示等、会葬者に癒しの空間を提供しました。 ・授乳室を「北海道赤ちゃんのほっとステーション」に登録しました。 ・清涼飲料水等の自動販売機の設置場所を身障者トイレ向かいの自販機コーナーからロビーに変更、施設の利便性が高まりました。
(3) 管理執行体制	<ul style="list-style-type: none"> ・火葬件数の増加に対応するため、受付、告別業務、火葬業務、収骨業務等の常勤職員5名のほか、26年度から配置した女性パート職員(4時間)を2名体制に増員し、管理体制の強化を図りました。 ・日常清掃業務はパート職員(4時間)を友引を除き毎日2名を配置。火葬件数が多い場合は、勤務時間の延長及び1名増員により対応しました。

担当課モニタリング結果	
評価	・利用者に癒しの空間を提供、また、子育てサポート対策として授乳室を「北海道赤ちゃんのほっとステーション」に登録するなど、利用者サービスの向上が図られており、評価できる。
指摘事項	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)
施設等の利用許可(貸館)に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・火葬件数1,355件のうち、札幌市などの市外の利用は181件(13.3%)。年間の火葬日数は300日で、友引以外の日数303日の99%を占め、1日あたりの平均火葬体数は4.47体でした。 ・冬期間(12月1日～3月中旬)を除き、友引も職員を配置してペットの火葬需要に対応しており、前年度対比41頭増の1,610頭の死体動物を取り扱いました。 ・待合室利用者は1,222件、22,195人。前年度対比でそれぞれ44件、551人増加しました。 ・使用料の収納事務では、待合室、死体火葬、動物死体焼却徴収金等2,035件、総額8,523,150円(前年度8,296,100円)を納付しました。

担当課モニタリング結果	
評価	火葬件数が年々増加するなか、火葬業務員(パート)を増員したり、友引日も職員を配置しペットの火葬需要に対応するなど、適正に業務遂行がなされている。
指摘事項	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
経費等の収支状況	①[収入]	①[収入]
	指定管理料 38,967,000円	指定管理料 38,967,000円
	合計 38,967,000円	合計 38,967,000円
	②[支出]	②[支出]
	管理運営費 34,380,325円	管理運営費 37,112,000円
	法人管理費 1,855,000円	法人管理費 1,855,000円
合計 36,235,325円	合計 38,967,000円	

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	無し■ 有り□
	変更前 円 ⇒ 変更後 円
	変更理由
評価	電気の調達先を新電力に変更する等、省エネ・コスト削減を意識した運営が行われており評価できる。
指摘事項	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	・待合棟ロビーの意見箱は、2件(平成28年10月、12月/回収分)の投函がありました。いずれも江別市在住者でペットの火葬のため来場されました。職員の接遇がスムーズで親切だったこと、以前に比べてロビーが明るくなった旨、お褒めの言葉をいただきました。また、障がい者用トイレ洗面台の水の勢いが強いとのこと指摘を受けたため、直ちに蛇口の水量を調整しました。
(2) 利用者サービス向上のための取り組み	・設置条例で午後4時までとしている開館時間を5時まで1時間延長。お盆期間中は午後6時まで開館し、墓参者の施設利用に対応しました。 ・冬期間を除き3月中旬から11月末までは友引日も職員を配置、ペットの火葬需要に対応しました。
(3) その他特記事項	・10月18日、当社が管理している火葬場の施設職員合同の意見交換会を岩見沢市葬斎場浄安殿で開催しました。接遇等の対応について意見交換したほか、研修を兼ねて新設された三笠市火葬場・柏の郷聖苑を視察しました。

担当課モニタリング結果	
評価	意見箱には2件の意見があったが、いずれも良好な意見であった。
指摘事項	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)
なし	・市 ・指定管理者	
	・市 ・指定管理者	