

令和4年度(令和3年度実績) 総合評価書 <施設名:多治見市火葬場「華立やすらぎの杜」>

|           |                                                                                                                                                                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 指定管理者名 | 太陽築炉工業株式会社                                                                                                                                                                                  |
| 2. 指定期間   | 平成31年 4月 1日 ~ 令和6年 3月31日                                                                                                                                                                    |
| 3. 業務の範囲  | (1)死体の火葬に関すること。<br>(2)産褥物及び身体の一部の火葬に関すること。<br>(3)小動物の火葬に関すること。<br>(4)小動物の火葬に係る多目的炉の使用許可及び使用料の徴収に関すること。<br>(5)式場及び待合室の使用許可及び使用料の徴収に関すること。<br>(6)火葬場の施設及び設備の維持管理に関すること。<br>(7)その他市長が必要と認めること。 |

| 4. 採点表                |                  | 評価項目                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 細目                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                       | 配点                                                                                                        | 採点基準                                                                                                                                                                                                                  | 実績(パーセントを求める場合は、小数点第1位を四捨五入)                                                                                                                                   |                          | 分析、評価、指示等 |           | 得点          |
|-----------------------|------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|-------------|
| 1                     | 運営・利用状況<br>(25点) | (1)利用状況(10点)                                              | ①施設の利用率(利用時間/日数×営業時間)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0                                                                                                                                                                                                     | 平均値比(注)<br>105%以上:5点<br>95%未満～105%:4点<br>85%未満～95%:3点<br>85%未満:0～2点                                                                   | ※利用率を高める施設ではないが、他の類似施設がない。                                                                                |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           |           | 0点          |
|                       |                  |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           |           |             |
|                       |                  | ②利用人数(火葬件数)                                               | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 目標値比(注)<br>105%以上:5点<br>95%未満～105%:4点<br>85%未満～95%:3点<br>85%未満:0～2点                                                                                                                                   | 目標値比とは、当該評価対象年度の利用人数を次に掲げる値で割って求めた率をいう。<br>(1)多治見市の住民基本台帳登録者のうち、年間死亡届が提出された件数に95%を乗じた値を目標値とする。<br>(2)多治見火葬場で火葬された件数(利用人数)と目標値を比較するもの。 |                                                                                                           | 105%以上 10点                                                                                                                                                                                                            | 令和3年度業務報告書P39(年度別利用件数比較表)<br>・火葬炉:1,353件(28年度1,094件、29年度1,246件、30年度1,219件、令和元年度1,294件、令和2年度1,290件)<br>・年間死亡届出件数:1,293件(目標値は年間届出件数の95%:1,228件)<br>・目標値比 110.18% | 10点                      |           |           |             |
|                       |                  |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           |           |             |
|                       |                  | (2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(0点)                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0                                                                                                                                                                                                     | 仕様書以上:12～15点<br>仕様書に忠実:9～11点<br>仕様書の一部不実施(軽微):7～8点<br>仕様書の一部不実施(中程度):3～6点<br>それ以下:0～2点                                                |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           | 0点        |             |
| (3)自主事業の企画・運営・実施(15点) |                  | 15                                                        | 内容・事業数等が期待以上:12～15点<br>内容・事業数等が例年通り:9～11点<br>内容・事業数等が例年よりやや劣る:7～8点<br>内容・事業数等が例年より劣る:3～6点<br>内容・事業数等が例年よりかなり劣る:0～2点                                                                                                                                                                                                        | ・消毒液の設置や健康チェックなど新型コロナウイルス感染症対策を徹底。待合室での密を防止するために席の間隔をあけて運用。<br>・駐車場に進路の案内看板と帰路の方面看板を設置し、案内表示の改善を図った。<br>・火葬炉の排気ガスの数値測定を適正に実施。(7/3～7/4)<br>・火葬炉設備の年次点検の適正な実施(11/14～11/16)<br>・絶滅危惧Ⅱ類イヌセンブリの保全活動へ積極的に参加 |                                                                                                                                       | 期待以上 14点                                                                                                  | 火葬場建設時における基本コンセプト「心の和む空間、やすらぎを与える尊厳のある施設(葬送の場)」を具現化すべく自主的な取り組みを行った。その結果、「施設に利用のしやすさ」、「設備の快適さ」の満足度の高さにつながり、総合満足度は良い・ほぼ良いが93%を占めている。<br>具体例:アンケートボックスの設置や会葬後のアンケート協力依頼によって施設内案内表示の改善等を実施。<br>排気ガスの測定結果は、保証値に適合した結果であった。 |                                                                                                                                                                | 14点                      |           |           |             |
| 2                     | 施設管理状況<br>(45点)  | (1)施設管理業務の実施状況(20点)                                       | ①清掃                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20                                                                                                                                                                                                    | ①チェック細目の丸数字の各項目を4段階評価する<br>期待以上:4点<br>適正(普通):3点<br>一部不備あり:2点<br>不備あり:0～1点<br>②5項目の合計点とする。                                             | 令和3年度業務報告書P18(清掃・警備・建物・植物の各管理状況報告)<br>仕様書及び特記仕様書に定められた仕様及び水準に基づいて行っている。                                   | 適正(普通) 3点                                                                                                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                                                                                    |                          | 15点       |           |             |
|                       |                  |                                                           | ②保守・点検                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       | 令和3年度業務報告書P15～P16(建物・設備の法定・定期・臨時保守管理業務報告)、P16(火葬炉・多目的炉燃焼状況や排ガス状況等報告)<br>仕様書及び特記仕様書に定められた仕様及び水準に基づいて行っている。 | 適正(普通) 3点                                                                                                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                                                                                    |                          |           |           |             |
|                       |                  |                                                           | ③保安・警備                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       | 令和3年度業務報告書P18(清掃・警備・建物・植物の各管理状況報告)<br>仕様書及び特記仕様書に定められた仕様及び水準に基づいて行っている。                                   | 適正(普通) 3点                                                                                                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                                                                                    |                          |           |           |             |
|                       |                  |                                                           | ④小規模修繕                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       | 令和3年度業務報告書P21～P22(建物・設備の修繕状況報告)                                                                           | 適正(普通) 3点                                                                                                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                                                                                    |                          |           |           |             |
|                       |                  |                                                           | ⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       | 施設内、駐車場の巡回パトロール(定時)を適時行っている。<br>警報等の発令があった場合は、災害等の発生がないか特にパトロールを強化している。                                   | 適正(普通) 3点                                                                                                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                                                                                    |                          |           |           |             |
|                       |                  |                                                           | (2)その他管理業務の実施状況(20点)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       | ①文書管理                                                                                                     | 25                                                                                                                                                                                                                    | ①チェック細目の丸数字の各項目を4段階評価する<br>期待以上:5点<br>適正(普通):4点<br>一部不備あり:3点<br>不備あり:0～2点<br>②5項目の合計点とする。                                                                      | 申請書類など業務に係る文書を適正に管理している。 |           | 適正(普通) 4点 | 適正に実施されている。 |
|                       |                  | ②環境への配慮                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 多治見市環境方針に基づき、環境への配慮に留意している。                                                                                                                                                                           | 適正(普通) 4点                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           |           |             |
|                       |                  | ③バリアフリー                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | バリアフリー化を心掛け、備品の配置や動線の設定、掲示等に配慮している。                                                                                                                                                                   | 適正(普通) 4点                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           |           |             |
|                       |                  | ④備品管理                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 備品管理台帳により備品管理を行っている。                                                                                                                                                                                  | 適正(普通) 4点                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           |           |             |
|                       |                  | ⑤個人情報保護                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 火葬簿管理の適正実施、各種研修会へ参加。                                                                                                                                                                                  | 適正(普通) 4点                                                                                                                             | 適正に実施されている。                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |                          |           |           |             |
| ⑥事故等への対応              | 0                | 事故等への対応は減点対象とする<br>事故なし及び事故等の対応に不備なし:0点<br>事故等対応に不備あり:△1点 | 令和3年度業務報告書P56(多治見市火葬場トラブルデータベース)<br>・火葬中に排気ダクトの一部のダンパーが正常に動作しなくなったが、直ちに圧縮空気を予備経路に切り替えて復旧。影響はほとんどなかった。後日、部品を交換した。<br>・日常点検中に火葬炉設備用の圧縮空気配管のレギュレーターからの空気漏れを発見。直ちに支障はないため、点検を強化しつつ、後日部品交換を行った。<br>・日常点検中に火葬炉設備用の圧縮空気配管のエアフィルターからの空気漏れを発見。直ちに影響はないため、点検を強化しつつ、後日部品交換を行った。<br>・炉室の洗濯機の排水が漏れる事象が発生。バックヤードのため利用者への影響はなし。業者対応で修理した。 | 事故なし・対応に不備なし 0点                                                                                                                                                                                       | 迅速かつ適正な対応を行った。                                                                                                                        |                                                                                                           | 0点                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                |                          |           |           |             |

| 4. 採点表                                                   |                   | 評価項目                            |                                                                       | 細目                          |                                                                                                                                                                                | 配点                                                                                                                      | 採点基準                                                     |                                                                                                                                                                                                            | 実績(パーセントを求める場合は、小数点第1位を四捨五入)                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 分析、評価、指示等                                                                                                                                                                                             |                                    | 得点    |                              |  |
|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------|------------------------------|--|
| 3                                                        | 当該施設の経営状況<br>(0点) |                                 |                                                                       | ①事業収支                       |                                                                                                                                                                                | 0                                                                                                                       | 当該年度の収入÷支出が、<br>105%以上:5点<br>100%未満～105%:4点<br>100%未満:3点 |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |                                    | 0点    |                              |  |
|                                                          | 4                 | より良い施設<br>運営のための<br>取組<br>(30点) |                                                                       | (1)市民・利用者の声の<br>反映<br>(15点) | ①ニーズの把握・事業への反映                                                                                                                                                                 |                                                                                                                         | 10                                                       | 期待以上:8～10点<br>適正(普通):5～7点<br>不備あり:0～4点                                                                                                                                                                     |                                                                                                     | 令和3年度業務報告書P49～51(多治見市火葬場 会葬者満足度調査)<br>・駐車場が分かりにくいので、看板を増やしてほしい。→表示の内容見直しと看板の増設を実施。<br>・飲食店やコンビニを設置してほしい。→利用者数から採算面で厳しいことと、施設の構造上、設置に適したスペースの確保は難しい旨を丁寧に説明。<br>・紙コップの自販機を設置してほしい。→自販機は多治見市による入札で業者が決まり、その内容は採算性を考慮して業者が決定することを丁寧に説明。<br>・ペットの供養塔を作してほしい。→地元合意で作らないことを丁寧に説明。<br>・ある葬儀社から式場の利用がない時間帯に技術向上のため、新人に設営練習をさせてもらえないかと打診があった。多治見市と相談の上、技術が向上し当施設の利用促進に寄与すると判断して認めることとなった。この待遇は全葬儀社にも適用している。 |                                                                                                                                                                                                       | 期待以上 8点                            |       | 要望に対し、丁寧に説明をするとともに迅速に対応している。 |  |
| ②苦情対応                                                    |                   |                                 |                                                                       |                             | 5                                                                                                                                                                              | 期待以上:5点<br>適正(普通):4点<br>不備あり:0～3点<br>※苦情なしは5点とする                                                                        |                                                          | 令和3年度業務報告書P19～P21(意見・苦情・トラブル及び対応報告)<br>・式場の僧侶控室について、エアコンの効きがあまりよくなく寒いとの声があった。機器そのものに異常はないので、電気ヒーターを設置して解決に至った。<br>・動物告別室のカーテン奥の機械音が気になった。→告別室は個室であるものの、炉室とつながっており、火葬炉の機械音が聞こえてしまうのは構造上止むを得ないことをご理解していただいた。 |                                                                                                     | 期待以上・苦情なし 5点                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       | 苦情や検討事項に対しても、丁寧に応対し、迅速かつ適切に対応している。 |       | 5点                           |  |
| (2)より良い施設運営・事業実施のための提案・姿勢、上記1～3の評価に反映されないその他の成果ポイント(15点) |                   | 15                              | 提案、姿勢、その他の成果ポイント(アピール)が期待以上:12～15点<br>適正(普通):9～11点<br>普通未満～物足りない:0～8点 |                             | ・市内一斉清掃に合わせ、火葬場周辺の草刈・清掃、火葬場入口付近のカープミラー・歩道周辺の伐木・除草を行った。<br>・地域の清掃作業に合わせ、火葬場周辺の清掃作業を実施。<br>・定期的に施設周辺での清掃活動(除草と伐採)を実施。<br>・年2回の防災訓練実施(5/28、12/13)。<br>・職員の資質向上のための職員教育の実施と研修への参加。 |                                                                                                                         | 期待以上 14点                                                 |                                                                                                                                                                                                            | 地元の方々の苦渋の決断により受け入れていただいた施設ということから、地元との関係構築と地域に配慮した運営に努めている。<br>※火葬場入口付近の県道の道路清掃や枝打ちを実施して安全面の確保を行った。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 14点                                                                                                                                                                                                   |                                    |       |                              |  |
| 5                                                        | その他<br>(減点方式)     |                                 | (1)報告書類の提出状況                                                          |                             | 0                                                                                                                                                                              | 提出書類の遅れ・不備に応じて減点対象とする(遅れ・不備内容の程度により△1～△3点)<br>一部遅れ・不備あり(軽微):△1<br>一部遅れ・不備あり(中程度):△2<br>一部遅れ・不備あり(それ以下):△3               |                                                          | 書類提出の遅れ、不備は特になし。                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     | 遅れ・不備なし 減点なし                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       | 適切に実施されている。                        |       | 0点                           |  |
|                                                          |                   |                                 | (2)市からの指示等への対応(報告書類の提出以外)等                                            |                             | 0                                                                                                                                                                              | 指示への対応等に応じて減点対象とする(対応等の内容により△1～△3点)<br>指示等なし・対応等が期待どおり:減点なし<br>対応等が期待以下(軽微):△1<br>対応等が期待以下(中程度):△2<br>対応等が期待以下(それ以下):△3 |                                                          | 指示事項への対応不備等特になし。                                                                                                                                                                                           |                                                                                                     | 指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                       | なし                                 |       | 0点                           |  |
| 合計                                                       |                   |                                 |                                                                       | 100                         | 【4段階評価】<br>極めて良好 85～100点<br>良好 65～84点<br>努力が必要 45～64点<br>取消し等を検討 44点以下                                                                                                         |                                                                                                                         |                                                          |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |                                    | 合計86点 |                              |  |
|                                                          |                   |                                 |                                                                       |                             |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                         |                                                          |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 全体的な評価<br>指定管理者制度導入7年目(平成28年4月1日共用開始)。<br>地元との良好な関係構築に向けた取り組みを行っている。<br>アンケート結果から、会葬者や葬儀業者への対応や配慮も十分できていた。<br>葬儀業者との関係も7年目となり落ち着いてきていること、地域の風習等への配慮もできている。<br>火葬場の運営管理はもとより、火葬炉等の運用・管理・メンテナンスも良好であった。 |                                    | 極めて良好 |                              |  |

|                                            |  |
|--------------------------------------------|--|
| 5. 来年度の管理運営(事業執行)に対する指示事項等、評価委員会において出された意見 |  |
| 特になし。                                      |  |