

令和3年度(令和2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。 (2)産褥物及び身体の一部の火葬に関すること。 (3)小動物の火葬に関すること。 (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。 (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。 (6)火葬場の施設及び設備の維持管理に関すること。 (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(事務局案)		得点(事務局案)
1	運営・利用状況 (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) 105%以上:5点 95%未満～105%:4点 85%未満～95%:3点 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。		105%以上10点	令和2年度業務報告書P39(年度別利用件数比較表) ・火葬炉:1,290件(28年度1,094件、29年度1,246件、30年度1,219件、31年度1,294件) ・年間死亡届出件数:1,214件(目標値は年間届出件数の95%:1,153) ・目標値比 111.88%	0点			
						②利用人数(火葬件数)	10				目標値比(注) 105%以上:10点 95%～105%未満:8点 85%～95%未満:6点 85%未満:0～4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。 (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。 (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。	
		(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 仕様書に忠実:9～11点 仕様書の一部不実施(軽微):7～8点 仕様書の一部不実施(中程度):3～6点 それ以下:0～2点			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っている。具体例:アンケートボックスの設置、会葬後のアンケート協力依頼、施設内案内表示の補充など。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			
		(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 内容・事業数等が例年通り:9～11点 内容・事業数等が例年よりやや劣る:7～8点 内容・事業数等が例年より劣る:3～6点 内容・事業数等が例年よりかなり劣る:0～2点	・新型コロナウイルス感染症対策として、消毒液を設置。待合室での蜜を防止するために席の間隔をあけて運用。 ・火葬炉の排気ガスの数値測定を適正に実施。(7/9～7/10) ・会葬者からの要望事項(式場棟の電子レンジ及び靴箱設置等)に適切に対応。 ・火葬炉設備の年次点検の適正な実施(10/27～10/29) ・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っている。具体例:アンケートボックスの設置、会葬後のアンケート協力依頼、施設内案内表示の補充など。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 (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 期待以上:4点 適正(普通):3点 一部不備あり:2点 不備あり:0～1点 ②5項目の合計点とする。	令和2年度業務報告書P18～P20(清掃・警備・建物・植物の各管理状況報告)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2年度業務報告書P15～P17(建物・設備の法定・定期・臨時保守管理業務報告)、P17(火葬炉・多目的炉燃焼状況や排ガス状況等報告)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2年度業務報告書P18～P20(清掃・警備・建物・植物の各管理状況報告)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2年度業務報告書P23～P24(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。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 期待以上:5点 適正(普通):4点 一部不備あり:3点 不備あり:0～2点 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。	20点
	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 事故なし及び事故等の対応に不備なし:0点 事故等対応に不備あり:△1点	令和2年度業務報告書P55(多治見市火葬場トラブルデータベース) ・日常点検中に外構のコンクリートに亀裂を発見し、通報。後日施工業者により補修が行われた。 ・お別れ室のダウンライトが故障しているのを発見し通報。施工業者による点検を行い、不良箇所を迅速に修繕した。 ・落雷により防犯カメラ1台が映らなくなり、後日部品交換を行った。 ・日常点検中に火葬炉設備の制御盤で異常を発見し、動作確認を行ったところ、制御盤の発光ダイオードの故障を発見し、後日部品交換を実施。		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(事務局案)		得点(事務局案)	
3	当該施設の経営状況 (0点)			①事業収支		0	当該年度の収入÷支出が、 105%以上:5点 100%未満～105%:4点 100%未満:3点						0点	
4	より良い施設 運営のための 取組 (30点)			(1)市民・利用者の声の 反映 (15点)		①ニーズの把握・事業への反映	10	期待以上:8～10点 適正(普通):5～7点 不備あり:0～4点	令和2年度業務報告書P49～53(多治見市火葬場 会葬者満足度調査) ・待合室が寒かった。→施設の構造上、暖房が効きにくいため、対策としてひざ掛けの貸出を実施。 ・喫茶コーナーを設置してほしい。→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。 ・売店を設置してほしい。→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。 ・骨上げがスムーズすぎる。→以前は、時間がかかりすぎて、もっとテキパキ進めて欲しいという旨のご意見をいただいたこともあり、感じ方には個人差がありますが、両者のバランスを取って対応していく。 ・火葬場出口付近に帰路をわかりやすくするため道路案内看板を設置。 ・動物告別室の雰囲気改善のために、告別台に白色のカバーを設置。 ・利用者からの要望により、消毒液について火葬棟入口付近と式場棟入口付近に設置。		期待以上 8点	要望に対し、迅速に対応している。		8点
						②苦情対応	5	期待以上:5点 適正(普通):4点 不備あり:0～3点 ※苦情なしは5点とする	令和2年度業務報告書P20～P22(意見・苦情・トラブル及び対応報告) ・火葬場の隣接地の多治見ライセンサーから粉塵等で煙があがり、多治見市に通報があったが、ライセンサーの職員が通報者に事情を説明し無事解決した。 ・会葬者からお骨上げの時の職員の対応について、説明不足や話し方が良くないのご意見があり、全職員に対してご遺族の気持ちに寄り添った対応に心がけるよう、手順の再確認を行った。 ・無料待合室では、食事が禁止となっているが、食事をしている会葬者がいたので口頭で注意し、葬儀会社にも口頭で注意を行った。 ・年末の時間外の予約に対して、臨機応変に対応し火葬業務を行った。 ・式場の利用時間を変更したことにより、午後に告別式を行うと時間の余裕がないとの意見をいただいたが、通夜式の準備に時間がないとの意見があり、利用時間を変更した経緯があるので当面の間、現状の時間帯で運用することにした。		適正(普通)・苦情なし 4点	苦情に対しても、丁寧に応対し、迅速かつ適切に対応した。		4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 適正(普通):9～11点 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ブミラー・歩道周辺の伐木・除草を行った。 ・地域の清掃作業に合わせ、火葬場周辺の清掃作業を実施。 ・定期的に施設周辺での清掃活動(除草と伐採)を実施。 ・年2回の防災訓練実施(5/15、11/19) ・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。 ※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 (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) 一部遅れ・不備あり(軽微):△1 一部遅れ・不備あり(中程度):△2 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) 指示等なし・対応等が期待どおり:減点なし 対応等が期待以下(軽微):△1 対応等が期待以下(中程度):△2 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】 極めて良好 85～100点 良好 65～84点 努力が必要 45～64点 取消し等を検討 44点以下							合計85点	
											全体的な評価 指定管理者制度導入5年目。 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。 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。 葬儀業者との関係も5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。 火葬場の運営管理はもとより、火葬炉等の運用・管理・メンテナンスは良好であった。		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	
・ベットの個別火葬について検討すること。 ・環境保全に一層の努力を行うこと。 ・売店や喫茶店は施設の構造上設置できないことを周知すること。自動販売機しかないことを会葬者に周知すること。 ・国道に「大数インター」という看板表示ができるように岐阜県と協議すること。 ・新型コロナウイルス感染症対策マニュアルをわかりやすく作成すること。	