

1. 指定管理者名	太陽築炉工業株式会社
2. 指定期間	平成28年　4月　1日　～　平成31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)	5	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	平均値比とは、当該評価対象年度の利用率を次に掲げる値で割って求めた率をいう。 (1)指定管理期間1年目 前指定管理期間における利用率の平均値 (2)2年目以降 指定期間における当該評価年の前の年の利用率の平均値(例:4年目の場合は、1～3年目の平均利用率) (3)新規施設の場合又は施設内容の大幅変更等により(1)、(2)によることが不適当であると判断される場合 他の類似施設における利用率実績に所要の調整をして算出した値		95%未満～105% 4点	平成30年度業務報告書P19(使用料体系別利用件数及び収入額報告(年次)) ・火葬炉:1,235件(28年度1,117件、29年度1,265件、平均値比+4%) ・多目的炉:727件(28年度736件、29年度709件、平均値比+1%) ・式場:全面11件(28年度3件、29年度10件、平均値比+69%)、 一部26件(28年度18件、29年度11件、平均値比+79%) ・待合室(有料):893件(28年度860件、29年度954件、平均値比-2%)		4点		
			②利用人数(業者数)	5	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	平均値比とは、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)指定管理期間1年目 前指定管理期間における利用人数の平均値 (2)2年目以降 指定期間における当該評価年の前の年の利用人数の平均値(例:4年目の場合は、1～3年目の平均利用人数) (3)新規施設の場合又は施設内容の大幅変更等により(1)、(2)によることが不適当であると判断される場合 他の類似施設における利用人数実績に所要の調整をして算出した値		105%以上 5点	平成30年度業務報告書P16(多治見市火葬場 葬祭業者別取扱件数(年報)) 施設利用業者(延べ):1,219件(28年度1,093件、29年度1,246件、平均値比+7%)、16業者		5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 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						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 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		・火葬炉の性能試験を実施。(7/1～7/2) ・案内表示が分かりにくいとの意見に対して、見やすい位置に案内表示を増やした。 ・葬祭事業者との意見交換会の際に出された要望事項(式場利用時の備品の初期配置の見直し等)に対応した。 ・式場利用時の壁の損傷を防ぐために壁の保護を行った。 ・火葬炉設備の年次点検の実施(3/6～3/8)		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、施設内案内の補充など		14点	
2	施設管理状況 (40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。	平成30年度業務報告書P5～P6(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			平成30年度業務報告書P2～P3(建物・設備の法定・定期・臨時保守管理業務報告)、P3～P4(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			平成30年度業務報告書P5～P6(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			平成30年度業務報告書P11(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	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。		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) 3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) 3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) 3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) 3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	適正(普通) 3点	適正に実施されている。		0点						
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	平成30年度業務報告書P29(多治見市火葬場トラブルデータベース) ・市への提出書類に日にちの記載誤りがあった。→原因は書き間違いと確認漏れであったので、チェック表を強化して再発防止策を講じた。 ・雨漏り対策→その後再発しない為、当面は様子見となった。 ・お別れの際に、途中でご導師が到着していることに気付いた。→ご遺族とご導師様にお詫びし、今後このような事態が起こらないように確認を強化することを徹底した。 ・火葬場周辺での停電により非常電源が作動。停電復旧後に施設内を点検し、異常がないことを確認。	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。								

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 (5点)			①事業収支		5	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		収入58,212,974円÷支出58,212,974＝100%		100%未満～105% 4点	指定管理料の範囲内で適正に行われている。			4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		平成30年度業務報告書P22～26(多治見市火葬場 会葬者満足度調査)、P27(多治見市火葬場葬儀社アンケート結果) ・閉鎖している式場の自動ドアは、閉鎖しているとわかるように表示するとよい→わかりやすいように式場利用がない場合は、式場入口前に案内表示板を設置している。 ・待合室にテレビを設置してほしい。→他の会葬者もあることから設置していない旨を説明。 ・喫茶コーナー、食事を提供する場所があるとよい。→施設の構造上、設置に適したスペースの確保が難しいことを説明。 ・トランプ・ゲーム等時間がつぶせるものが欲しい。→無料待合室に、新聞や広報紙、地域情報誌、お子様向け絵本を置き対応した。 ・自販機を充実させてほしい。→自販機設置業者は入札で決定しており、今後市と協議していくことを説明。 ・トイレの位置や自動販売機の位置がわからない→わかりやすいように無料待合室の前に、案内の貼紙を増やした。		期待以上 9点	要望に対し、迅速に対応している。			9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4点とする		平成30年度業務報告書P7～P8(意見・苦情・トラブル及び対応報告) ・何度となく棺を炉に入れるのを妨げたり、ロビーが暑いことにご立腹された。→空調については、適正な温度(約27度)であることを丁寧に説明した。 ・分骨証明書について、埋火葬許可書発行後、火葬前の段階で発行できないか→市に確認し、火葬後に分骨証明書は発行可能で、市役所の開庁時間内に手続きできることを説明した。 ・お別れの際に、途中でご導師様が到着していることに気付いた。→ご遺族とご導師様にお詫びし、今後このような事態が起こらないように確認を強化することを決めた。 ・施設までの案内が少ない→地元の理解を得て設置していることを説明。問い合わせがあった場合は、丁寧に説明している。インターネットのグーグルマップには登録済		期待以上 5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。			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 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。(6/3) ・定期的に施設周辺での清掃活動(主に除草)を実施。 ・年2回の防災訓練実施(5/31、11/30) ・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 ・葬儀社との意見交換会に出席した。(2/21)		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た。 ※火葬場入口付近のインター出入り口の枝打ちなど			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						全体的な評価 指定管理者制度導入3年目であり、地元との関係構築に向けた取り組みができるところから行っていただいた。アンケート結果からは、会葬者や葬儀業者への対応や配慮も十分できていたと思われる。 葬儀業者との意見交換会などの対応から、おおむね葬儀業者との関係も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と思われる。 火葬場の運営管理はもとより、火葬炉等の運用・管理・メンテナンスは万全であった。			合計85点	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
○供用開始して3年が経過した。これから様々な問題が発生する可能性があるが、適切に対応してほしい。特に火葬場利用者や地元の方、事業者からの意見等に真摯に耳を傾けて対応して欲しい。 ○火葬場の評価項目の利用状況について、評価するのが難しい。利用率や利用人数を評価することが適当な施設でないと思われる。統一的な評価であるが、見直す必要があるのではないか。