

議題2

令和2年度(令和元年度実績) 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
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				105%以上 10点	令和元年度業務報告書P24(年度別利用件数比較表) ・火葬炉:1,294件(28年度1,094件、29年度1,246件、30年度1,219件) ・年間死亡届出件数:1,232件(目標値は年間届出件数の95%:1,170) ・目標値比 110.59%			
						※利用率を高める施設ではないが、他の類似施設がない。							
			②利用人数(火葬件数)	10	目標値比(注) 105%以上:5点 95%未満～105%:4点 85%未満～95%:3点 85%未満:0～2点	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								
(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		・火葬炉の排気ガスの数値測定を実施。(7/2～7/3) ・施設内の案内表示がわ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(事務所不在時の留守番電話の設置等)に対応した。 ・火葬炉設備の年次点検の実施(10/9～10/11) ・絶滅危惧Ⅱ類イヌセンブリの保全活動への参加		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	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。	令和元年度業務報告書P8～P9(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			令和元年度業務報告書P5～P6(建物・設備の法定・定期・臨時保守管理業務報告)、P7(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			令和元年度業務報告書P8～P9(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			令和元年度業務報告書P12～P13(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(25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、個人情報保護研修会の開催。	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	令和元年度業務報告書P43(多治見市火葬場トラブルデータベース) ・日常点検中に火葬炉設備の故障を発見し、予備経路を使用して通常どおり火葬を行った。 ・日常点検中に修景池の法面を動物が土を掘り起こした形跡があり、市に報告した後埋め戻しを行い、見回りを強化した。 ・日常点検中にお別れのLED照明が故障しているのを発見し、後日部品交換を行った。 ・年末年始の期間中に、自動販売機の温かい飲み物が売切となり、利用者が希望する飲み物を購入することができなかった。→自動販売機の温かい飲み物を増やすことに対応した。 ・インターホンが故障し、業者に交換修理を依頼。→令和2年度で修理実施	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		
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		令和元年度業務報告書P34～38(多治見市火葬場 会葬者満足度調査)、P39(多治見市火葬場葬儀社アンケート結果) ・待合室が遠く、足の悪い人には不便である。→施設の構造上やむを得ないことを説明。 ・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と説明。 ・待合室がわかりにくかった。→無料待合室の前に案内の貼紙を増やした。 ・式場予約を火葬場開場時間外にも電話予約できるように検討して欲しい。→今後システム導入を含めて検討していくことを説明。 ・駐車場の出入口がわかりにくい→進路を誘導する表示を増やした。 ・待合室の座卓を増やしてほしい→今後の利用状況を見て判断することとした。 ・電話回線を増やしてほしい→留守番電話機能を追加した。		期待以上 8点		要望に対し、迅速に対応している。		8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)	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		令和元年度業務報告書P10～P12(意見・苦情・トラブル及び対応報告) ・式場利用者から葬儀に関する苦情があったが、葬儀の運営を火葬場が行っていないことを説明し、理解してもらった。 ・年始に自動販売機の温かい飲み物が売り切れてしまい、業者に連絡して補充を依頼した。 ・式場の和室に座椅子と靴箱の設置要望があり、必要なものについては購入を検討することにした。 ・霊安室を10月から使用できるように条例改正し、運用ルールを定めた。 ・式場の女子トイレの一部の便座が冷たいと言われた。→便座の設定温度を上げ、節電モードの場合があるので注意するように貼紙をした。 ・式場の利用時間を変更したことにより、火葬時間の選択が少なく、使いづらくなったとの意見をいただいたが、当面の間、現状の時間帯で運用することにした。		苦情なし・適正(普通) 4点		苦情に対しても、丁寧にに対し、迅速かつ適切に対応した。		4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。 ・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(5/21、11/13) ・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。(9/20)		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4年目であり、地元との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・メンテナンスは特に問題は発生しなかった。		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	
○供用開始して4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ほしい。 ○火葬場での新型コロナウイルス感染拡大防止対策をマニュアル化しておくことよ。 ○排気ガス等の環境基準を遵守すること。	