

令和7年度(令和6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	令和6年 4月 1日 ~ 令和11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とは、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6年度業務報告書P33(年度別利用件数比較表) ・火葬炉:1,536件(令和元年度1,316件、令和2年度1,311件、令和3年度1,353件、令和4年度1,494件、令和5年度1,466件) ・年間死亡届出件数:1,472件(目標値は年間届出件数の95%:1,398件) ・目標値比 109.87%	0点
			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。			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 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	・絶滅危惧Ⅱ類イヌセンブリの保全活動へ積極的に参加 ・予約手続きの利便性向上(併設式場の利用予約サイト導入・維持管理) ・小動物の火葬手続時に、「犬の死亡届」を受理 ・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空けて運用している。また、国のガイドラインに基づき、環境課と協議しつつ対応を継続。	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ている。利用者アンケートの結果、「総合的な印象(総合満足度)」は良い78%・ほぼ良い20%で98%と高い結果となっている(報告書P43~47参照)。	14点	
2	(1)施設管理業務の実施状況(20点)	①清掃	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6年度業務報告書P16(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6年度業務報告書P14~P15(建物・設備の法定・定期・臨時保守管理業務報告)、P15(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6年度業務報告書P16(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6年度業務報告書P19~P20(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、被災等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	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。			

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)	
			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6年度業務報告書P52(多治見市火葬場トラブルデータベース) ・式場利用中の葬儀社が長机に敷いている天板ガラスを破損。葬儀社が弁償。 ・日常見回り中に、敷地内で倒木を発見。直ちに撤去。 ・火葬炉の断熱扉の開閉不良が発生。会葬者へ適正に対応したうえで、部品交換し復旧	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
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6年度業務報告書P42~49(多治見市火葬場 会葬者満足度調査) ・自販機で電子マネーやスマホ決済を使えるようにしてほしい。→設置業者が採算等を考慮して設置。 ・国道にある案内標識が小さい。火葬場の入り口がわかりにくい。→地元のご意見を伺い標識等は設置されている。お問い合わせの際には丁寧に対応(以前と比較すると減少している)。 ・ベットのお別れ室が狭い。→スペースに余裕がなく、拡張が難しいことを説明。	期待以上 8点	開場(平成28年度)以降、丁寧に対応しており、今はこれといった要望もない。	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6年度業務報告書P52(トラブルデータベース) ・飲料自販機に硬貨が詰まった。→設置業者へ返金の対応と詰まりの解消を依頼。硬貨をゆっくり投入するよう掲示設置。 ・待合室の電気ポットの電源が入っておらずお湯が沸いていなかった。→準備する職員に確認徹底。 ・埋火葬許可証の火葬時間の「午前午後」をご記入。ご遺族へ謝罪のうえ訂正。職員による二重チェック等強化。 ・市役所の宿直が予約情報の転送を失念し予約時間直前に発覚した。受け入れ準備が間に合ったもの、市の転送漏れ防止を確認。 ・宗教者(お寺様)の到着を待たずにお別れを始めてしまい、お棺を炉に納めた時点で宗教者が到着され、炉前で読経されたが、ご遺族からお叱りを受けた。すぐにご遺族等へ謝罪。その場で受け入れていただけなかったため、後日ご自宅へ伺い謝罪。確認表の作成や手順を再教育する再発防止策を実施。	期待以上・苦情なし 5点	苦情へも適切にかつ速やかに対応している。また、ミスがあったことに対しては再発防止に努めている。	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 適正(普通):9~11点 普通未満~物足りない:0~8点	令和6年度業務報告書P22~26 ・定期的に火葬場周辺道路のごみ拾い、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・除草を行っている。特に市内一斉清掃の日には強化している。 ・火葬場周辺(特に姫地域)のお店の一覧を設置。 ・年2回の防災訓練実施(5/30、11/12)。 ・業務の資質向上のための職員教育(接遇マナー、個人情報保護、火葬炉設備の知識、救急救命等)。	期待以上 14点	地元との関係構築と地域に配慮した運営に努めている。とくに、周辺の清掃、敷地内の看板設置等、サービス向上に努めている。	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 施設稼働(指定管理者制度導入)から令和7年度で10年目(平成28年4月1日供用開始)の節目を迎える。 地元との良好な関係構築に努め、アンケート結果からも、会葬者や葬儀業者への対応や配慮も十分できている。 また、苦情やミスがあった場合も、適切にかつ速やかな対応がとれており、葬儀業者との関係も良好で問題はない。 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。	合計86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なし。