

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	58		
施設名	高山市営火葬場	担当課	火葬場建設推進課
		地域名	高山地域
指定管理者	㈱一善	内線	2163

1 施設の概要						
施設所在地	高山市西洞町131番地					
設置目的	墓地、埋葬等に関する法律に基づき火葬を実施し、公衆衛生の確保・葬送環境の向上を図る。					
施設の概要	火葬棟（木造一部鉄骨造2階建・220㎡）、管理事務所棟、遺族控室棟、車庫・物置棟ほか					
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期	—	高山市新火葬場建設基本構想に基づき、新施設の整備をすすめる。

2 指定管理者制度の導入状況			
制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	無	評価区分	I (環境衛生・福祉・保健・体育・社会教育・農業・自然体験施設)

3 適正な管理に関する状況	
管理職員の配置	
配置人員	常勤 社員・職員2.8人
	非常勤 役員1.1人、社員・職員1.1人
業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	備品の管理状況に関する調査を実施し、不備の内容と整備状況について確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況				
施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数 (件)	812	783	850	796
前年度増減比 (%)		△3.6%	8.6%	△6.4%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法		アンケート用紙の配布、オンライン回答の案内		件数	182 件	
	その他の手法							
	意見交換会	意見交換会の実施が困難であるため、アンケートによって意見把握に努めている。						
アンケート結果 (%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計
①	火葬場職員の対応	66.5	11.5	15.9	4.4	1.6		100
②	施設のサービス(運営内容)	50.0	17.6	26.4	3.3	1.6	1.1	100
③								
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応		
指定管理者に対する意見	①	説明等、丁寧な対応だった。				引き続き励行します。		
	②	話し方や接遇態度が悪い。				意見を真摯に受け止め、すぐに接遇指導を行った。		
	③	白衣に清潔感が見られない。				意見を真摯に受け止め、すぐに身だしなみ指導を行った。		
市に対する意見	①	施設が老朽化している。				火葬場建設事業を推進します。現施設に関しては現状でご理解願います。		
	②	施設までの道幅が狭く危険。				火葬場建設事業を推進します。現施設に関しては現状でご理解願います。		
	③	トイレが古くて汚い。				火葬場建設事業を推進します。現施設に関しては現状でご理解願います。		

自主事業の実施状況	
実施内容	実績及び評価
ペット供養事業(供養塔の設置、供養祭の開催)	利用者のニーズを把握し、自主事業を継続している。

業務計画における達成状況	
実施目標	達成状況
ご利用いただく市民の皆様にご満足いただけるよう、親切、丁寧に、真心を持って対応する。	継続的に接遇技術の向上に努め、安定した管理運営を行っている。

5 安定した管理能力に関する状況	
人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
グループ施設の火葬設備運転の技術習得	全担当者・随時
接遇指導	全担当者・随時
防災訓練	1回
地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
なし	

6 収支に関する状況(経費の縮減)					(単位:千円)
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入					
使用料					
指定管理料	19,998	20,088	20,497	20,883	
その他					
収入合計	19,998	20,088	20,497	20,883	
支出					
人件費	10,427	12,727	12,597	12,749	給与、社会保険料 他
事務費	96	97	113	58	通信費
管理費	4,917	6,216	6,447	6,324	燃料費 他
事業費					
公租公課	1,345	1,249	1,255	1,203	消費税
その他					
精算金	184	34	129	391	修繕費、除雪費、燃料費等
納入金					
支出合計	16,969	20,323	20,541	20,725	
指定管理業務収支	3,029	△235	△44	158	
自主事業収支	21	21	21	32	
全体収支	3,050	△214	△23	190	
[法人税]	647				

指定管理者の評価			
項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(40)	c+ (26.0)	c+	職員による平時の点検を徹底するとともに、定期的な点検を各種業者に委託し、安全を確保している。
利用促進・サービス向上(30)	c+ (19.5)	b	利用者から職員の対応に関して苦情が寄せられることはあったが、すぐに接遇指導を行い改善に取り組まれた。その後は職員が接遇技術を共有し、サービスの向上に努めている。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	b	グループ施設である久々野火葬場や荘川火葬場の火葬設備も運転できるよう、人材を育成している。
経費の縮減(10)	c+ (6.5)	c	前年度評価結果を受け、人員配置の適正化に取り組むとともに、燃料費が高騰する中、仕入価格の交渉をすることで経費縮減に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (67.0)	C+	利用者の心情に配慮した接遇に努めるとともに、火葬業務と施設管理を安全・円滑に行っている。また、燃料費等全ての物価が高騰する中で経費節減に努めている。

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	59			
施設名	高山市営久々野火葬場	担当課	火葬場建設推進課	内線 2163
		地域名	久々野地域	
指定管理者	(株)一善			

1 施設の概要										
施設所在地	高山市久々野町無数河4185番地									
設置目的	墓地、埋葬等に関する法律に基づき火葬を実施し、公衆衛生の確保・葬送環境の向上を図る。									
施設の概要	火葬棟(鉄筋コンクリート造一部2階建・608㎡)、車庫									
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期	—	新火葬場の供用開始後の利用状況を踏まえ、施設のあり方について検討する。				

2 指定管理者制度の導入状況			
制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	無	評価区分	I (環境衛生・福祉・保健・体育・社会教育・農業・自然体験施設)

3 適正な管理に関する状況		
管理職員の配置		
配置人員	常勤	社員・職員2.1人
	非常勤	役員0.8人、社員・職員0.8人
業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果		
実施日	調査内容及び結果	
随時	備品の管理状況に関する調査を実施し、不備の内容及整備状況について確認した。	

4 利用促進・サービス向上に関する状況										
施設利用者の推移										
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度						
利用件数 (件)	214	267	350	346						
前年度増減比 (%)		24.8%	31.1%	△1.1%						

モニタリング調査結果									
方法	アンケート	方法				アンケート用紙の配布、オンライン回答の案内		件数	101 件
	その他の手法								
	意見交換会	意見交換の実施が困難であるため、アンケートによって意見把握に努めている。							
アンケート結果 (%)		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	計	
①	火葬場職員の対応	66.3	16.8	12.9	3.0	1.0		100	
②	施設のサービス(運営内容)	63.4	20.8	13.9	1.0	1.0		100	
③									
利用者等からの要望・意見と対応		要望・意見				対応			
指定管理者に対する意見	①	親切で丁寧な対応だった。				引き続き励行します。			
	②	舌打ちや溜息等、態度が悪かった。				意見を真摯に受け止め、すぐに接遇指導を行った。			
	③	待合室に虫がたくさんいたのに職員は取らなかった。				意見を真摯に受け止め、施設清掃を徹底します。			
市に対する意見	①	待合室が狭い。				現状でご理解願います。			
	②	年月が経過している施設にしては清潔感がある。				指定管理者とともに今後の設備の機能維持に努めます。			
	③	火葬場から100m程の道路を改良してほしい。				現状でご理解願います。			

自主事業の実施状況										
	実施内容	実績及び評価								
	清涼飲料水自動販売機の設置	利用者のニーズを把握し、自主事業を継続している。								

業務計画における達成状況										
	実施目標	達成状況								
	ご利用いただく市民の皆様にご満足いただけるよう、親切、丁寧に、真心を持って対応する。	継続的に接遇技術の向上に努め、安定した管理運営を行っている。								

5 安定した管理能力に関する状況										
	人材育成の状況									
	実施内容	対象・回数など								
	グループ施設の火葬設備運転の技術習得	全担当者・随時								
	接遇指導	全担当者・随時								
	防災訓練	1回								
	地域との連携・取り組み内容									
	取り組み	結果・成果								
	なし									

6 収支に関する状況(経費の縮減)	(単位:千円)									
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容				
収入	使用料									
	指定管理料	14,274	14,333	15,135	15,197					
	その他									
	収入合計	14,274	14,333	15,135	15,197					
支出	人件費	7,610	8,904	9,373	8,951	給与、社会保険料 他				
	事務費	66	62	69	108	通信費				
	管理費	4,447	5,039	5,883	5,523	燃料費 他				
	事業費									
	公租公課	882	815	817	832	消費税				
	その他									
	精算金	56	262	197	414	修繕費、燃料費等				
	納入金									
	支出合計	13,061	15,082	16,339	15,828					
	指定管理業務収支	1,213	△749	△1,204	△631					
	自主事業収支	6	13	18	22					
	全体収支	1,219	△736	△1,186	△609					
	[法人税]	259								

7 指定管理者の評価										
	項目	評価	前年	評価に対する内容						
	適正な管理(40)	C+ (26.0)	C+	職員による平時の点検を徹底するとともに、定期的な点検を各種業者に委託し、安全を確保している。						
	利用促進・サービス向上(30)	C+ (19.5)	b	モニタリング調査の中の利用者からの意見については、真摯に受け止め改善に努めた。						
	安定した管理能力(20)	b (15.0)	b	グループ施設である高山火葬場や荘川火葬場の火葬設備も運転できるよう、人材を育成している。						
	経費の縮減(10)	c (5.5)	c	前年度評価結果を受け、人員配置の適正化や、燃料単価の交渉により経費縮減に取り組まれたが、前年度に引き続き収支が赤字となった。						
		* (*)	*							
	総合評価	C+ (66.0)	C+	利用者の心情に配慮した接遇に努めるとともに、火葬業務と施設管理を安全・円滑に行っている。引き続き効率的な施設運営や経費縮減に努めていただきたい。						

令和5年度 指定管理者 実績評価シート

No.	60			
施設名	高山市営荘川火葬場	担当課	火葬場建設推進課	内線 2163
		地域名	荘川地域	
指定管理者	(株)一善			

1 施設の概要

施設所在地	高山市荘川町新洲704番地			
設置目的	墓地、埋葬等に関する法律に基づき火葬を実施し、公衆衛生の確保・葬送環境の向上を図る。			
施設の概要	火葬棟(鉄骨造平屋建トタン葺・76㎡)			
公共施設等総合管理計画	施設のあり方	方針	継続	時期 ー
新火葬場の供用開始後の利用状況を踏まえ、施設のあり方について検討する。				

2 指定管理者制度の導入状況

制度の当初導入	平成 18 年 4 月	募集の方法	公募
現在の指定期間	平成 31 年度 ～ 令和 5 年度 (5 年間)		
利用料金制	無	評価区分	I (環境衛生・福祉・保健・体育・社会教育・農業・自然体験施設)

3 適正な管理に関する状況

管理職員の配置	
配置人員	常勤 社員・職員0.1人
	非常勤 役員0.1人、社員・職員0.1人
業務実施状況等の随時調査の実施状況及び結果	
実施日	調査内容及び結果
随時	備品の管理状況に関する調査を実施し、不備の内容を整備状況について確認した。

4 利用促進・サービス向上に関する状況

施設利用者の推移				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用件数 (件)	4	14	6	12
前年度増減比 (%)		250.0%	△57.1%	100.0%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	アンケート用紙の配布、オンライン回答の案内	件数	5 件
	その他の手法				
	意見交換会	意見交換会の実施が困難であるため、アンケートによって意見把握に努めている。			
	アンケート結果 (%)	満足	やや満足	普通	やや不満
① 火葬場職員の対応	100.0				100
② 施設のサービス(運営内容)	60.0		20.0	20.0	100
③					
利用者等からの要望・意見と対応	要望・意見		対応		
指定管理者に対する意見	①	説明が親切だった。	引き続き動行します。		
	②	寒くなったのでストーブを設置してもらえた。	引き続き利用者の心情に配慮します。		
	③				
市に対する意見	①	3つの高山市営火葬場は維持してもらいたい。	新火葬場の供用開始後の利用状況を踏まえ、施設のあり方について検討します。		
	②				
	③				

自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価

業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
ご利用いただく市民の皆様にご満足いただけるよう、親切、丁寧に、真心を持って対応する。	継続的に接遇技術の向上に努め、安定した管理運営を行っている。

5 安定した管理能力に関する状況

人材育成の状況	
実施内容	対象・回数など
グループ施設の火葬設備運転の技術習得	全担当者・随時
接遇指導	全担当者・随時
防災訓練	1回
地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
なし	

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	1,108	1,174	1,120	1,121	
	その他					
	収入合計	1,108	1,174	1,120	1,121	
支出	人件費	164	225	289	356	給与、社会保険料
	事務費	21	23	23	22	通信費
	管理費	378	621	387	632	燃料費 他
	事業費					
	公租公課	27	30	23	14	消費税
	その他					
	精算金	414	201	457	309	修繕費、除雪費
	納入金					
	支出合計	1,004	1,100	1,179	1,333	
	指定管理業務収支	104	74	△59	△212	
	自主事業収支					
	全体収支	104	74	△59	△212	
	[法人税]	22	16			

7 指定管理者の評価

項目	評価	前年	評価に対する内容
適正な管理(40)	C+ (26.0)	C+	職員による平時の点検を徹底するとともに、定期的な点検を業者に委託し、安全を確保している。
利用促進・サービス向上(30)	C+ (19.5)	C+	利用件数は少ないが、他の火葬場とのグループ化により職員を配置することで、全体でのサービス向上に取り組んでいる。
安定した管理能力(20)	C+ (13.0)	C+	職員が常駐する施設ではないが、グループ施設からの職員派遣により、安定した管理運営を行っている。
経費の縮減(10)	b (7.5)	b	グループ管理による効率的な人員配置等により、人件費の適正化に努めている。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (66.0)	C+	利用件数は少ないものの、グループ管理制度を活用し、火葬業務と施設管理を安全・円滑に行っている。