

令和6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	内線	2165
		地域名	高山地域		
指定管理者	(株)一善				

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	令和 6 年度 ～ 令和 9 年度 (4 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 (人工)	常勤	社員・職員3人
	非常勤	

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	施設の管理・運営状況を現地で調査し、適正に行われていることを確認した。
R7.3.10	備品の保管状況を現地で調査し、台帳と相違ないことを確認した。

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
火葬件数 (件)	783	850	796	861
前年度増減比 (%)		8.6%	△6.4%	8.2%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	利用者に用紙を配布、場内にQRコードを掲示		件数	204 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	73.0	9.3	11.3	4.9	1.5		100
②	施設のサービス(運営内容)	66.7	8.8	22.1	2.4			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	職員の説明や対応が丁寧だった。				引き続き励行します。		
	②	職員の対応が事務的だった。				直ちに原因の究明と改善指導を行いました。		
	③	古い施設でも綺麗に整えられていた。				引き続き励行します。		
市に対する意見	①	告別・収骨ホールがほぼ屋外のため不便である。				現状でご理解願います。新火葬場の建設を推進します。		
	②	待合・休憩場所が無いため不便である。				現状でご理解願います。新火葬場の建設を推進します。		
	③	トイレが古くて狭い。				現状でご理解願います。新火葬場の建設を推進します。		

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(納骨堂の設置、供養祭の開催)	ニーズを踏まえ、納骨堂の利用者が参列する供養祭が厳粛に催された。

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。	〔アンケート結果〕職員の対応にかかるグループ施設全体の満足度が前年度より1.8ポイント増加した。

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
外部講師による接客マナー研修	全職員・1回
若手職員の新規採用	1人(久々野火葬場に配置)
グループ施設の火葬設備運転の技術習得	全職員・随時

地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果
特になし	

6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	20,088	20,497	20,883	24,389	
	その他					
収入合計		20,088	20,497	20,883	24,389	
支出	人件費	12,727	12,597	12,749	12,029	給与、社会保険料
	事務費	97	113	58	99	通信費
	管理費	6,216	6,447	6,324	8,476	燃料費、総務事務費 他
	事業費					
	公租公課	1,249	1,255	1,203	1,427	消費税
	その他					
	精算金	34	129	391	1	修繕費、除雪費
納入金						
支出合計		20,323	20,541	20,725	22,032	
指定管理業務収支		△235	△44	158	2,357	
自主事業収支		21	21	32	10	
全体収支		△214	△23	190	2,367	
[法人税]					478	

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+	本社と現場との役割分担・連携により、経営管理と施設運営のそれぞれの業務が滞りなく確実に履行された。
利用促進・サービス向上(30)	c+ (19.5)	c+	新たに接客マナー研修を実施するなど、利用者の満足度を向上させる具体策を実行した。 なお、職員の接客マナーに対して指摘を受けることもあったが、真摯に受け止め直ちに改善を行った。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	b	持続可能で働きがいのある職場づくりに向け、若手職員の新規採用や雇用条件の改善を積極的に行った。
経費の縮減(10)	b (7.5)	c+	燃油価格が高騰する中、仕入れ価格の交渉や長年蓄積した火葬炉運転技術を発揮することにより、燃料費の節減を図った。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (68.0)	C+	長年にわたり積み重ねた経験を発揮し、適正で効率的な管理運営が行われている。 また、モニタリング調査結果では、職員の対応についての利用者の満足度も高い。

令和6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	2165
		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	令和 6 年度 ～ 令和 9 年度 (4 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 (人工)	常勤	社員・職員2.9人
	非常勤	

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	施設の管理・運営状況を現地で調査し、適正に行われていることを確認した。
R7.3.10	備品の保管状況を現地で調査し、台帳と相違ないことを確認した。

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
火葬件数 (件)	267	350	346	316
前年度増減比 (%)		31.1%	△1.1%	△8.7%

モニタリング調査結果								
方法	アンケート	方法	利用者に用紙を配布、場内にQRコードを掲示			件数	105 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	71.4	10.5	15.2	1.9	1.0		100
②	施設のサービス(運営内容)	82.8	10.5	6.7				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	職員の説明が丁寧で分かりやすかった。				引き続き励行します。		
	②	若い職員への指導が入前で強い口調で行われていたため不快であった。				直ちに原因の究明と改善指導を行いました。		
	③	施設は清潔で綺麗に整理されていた。				引き続き励行します。		
市に対する意見	①	他の利用者とは待合室を完全に区切ってもらった方が良い。				現状でご理解願います。		
	②	入口付近に駐車する場所が欲しい。				現状でご理解願います。		
	③	駐車スペースがもう少し広いと良い。				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	ニーズを踏まえ、利便性の確保に努めている。

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。	(アンケート結果) 職員の対応にかかるグループ施設全体の満足度が前年度より1.8ポイント増加した。

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
外部講師による接客マナー研修	全職員・1回
若手職員の新規採用	1人(久々野火葬場に配置)
グループ施設の火葬設備運転の技術習得	全職員・随時

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
特になし	

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	14,333	15,135	15,197	19,316	
	その他					
収入合計		14,333	15,135	15,197	19,316	
支出	人件費	8,904	9,373	8,951	11,972	給与、社会保険料
	事務費	62	69	108	177	通信費
	管理費	5,039	5,883	5,523	6,608	燃料費、総務事務費 他
	事業費					
	公租公課	815	817	832	1,126	消費税
	その他					
	精算金	262	197	414	371	修繕費
納入金						
支出合計		15,082	16,339	15,828	20,254	
指定管理業務収支		△749	△1,204	△631	△938	
自主事業収支		13	18	22	13	
全体収支		△736	△1,186	△609	△925	
[法人税]						

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+	本社と現場との役割分担・連携により、経営管理と施設運営のそれぞれの業務が滞りなく確実に履行された。
利用促進・サービス向上(30)	c+ (19.5)	c+	新たに接客マナー研修を実施するなど、利用者の満足度を向上させる具体策を実行した。なお、職員の接客マナーに対して指摘を受けることもあったが、真摯に受け止め直ちに改善を行った。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	b	持続可能で働きがいのある職場づくりに向け、若手職員の新規採用や雇用条件の改善を積極的に行った。
経費の縮減(10)	b (7.5)	c	燃油価格が高騰する中、仕入れ価格の交渉や長年蓄積した火葬炉運転技術を発揮することにより、燃料費の節減を図った。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (68.0)	C+	長年にわたり積み重ねた経験を発揮し、適正で効率的な管理運営が行われている。また、モニタリング調査結果では、職員の対応についての利用者の満足度も高い。

令和6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	2165
		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	—	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	令和 6 年度 ～ 令和 9 年度 (4 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 (人工)	常勤	社員・職員0.1人
	非常勤	

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	施設の管理・運営状況を現地で調査し、適正に行われていることを確認した。
R7.3.12	備品の保管状況を現地で調査し、台帳と相違ないことを確認した。

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
火葬件数 (件)	14	6	12	13
前年度増減比 (%)		△57.1%	100.0%	8.3%

モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	利用者に用紙を配布、場内にQRコードを掲示			件数	2 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	50.0				50.0		100
②	施設のサービス(運営内容)	50.0	50.0					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	職員の白衣が汚れている。				直ちに原因の究明と改善指導を行いました。		
	②							
	③							
市に対する意見	①							
	②							
	③							

自主事業の実施状況

実施内容	実績及び評価
なし	

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。	〔アンケート結果〕職員の対応にかかるグループ施設全体の満足度が前年度より1.8ポイント増加した。

5 安定した管理能力に関する状況

実施内容	対象・回数など
外部講師による接客マナー研修	全職員・1回
若手職員の新規採用	1人(久々野火葬場に配置)
グループ施設の火葬設備運転の技術習得	全職員・随時

地域との連携・取り組み内容	
取り組み	結果・成果
特になし	

6 収支に関する状況(経費の縮減) (単位:千円)

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	1,174	1,120	1,121	1,441	
	その他					
収入合計		1,174	1,120	1,121	1,441	
支出	人件費	225	289	356	268	給与、社会保険料
	事務費	23	23	22	24	通信費
	管理費	621	387	632	982	燃料費、総務事務費 他
	事業費					
	公租公課	30	23	14	30	消費税
	その他					
	精算金	201	457	309		修繕費、除雪費
納入金						
支出合計		1,100	1,179	1,333	1,304	
指定管理業務収支		74	△59	△212	137	
自主事業収支						
全体収支		74	△59	△212	137	
〔法人税〕		16			6	

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+	本社と現場との役割分担・連携により、経営管理と施設運営のそれぞれの業務が滞りなく確実に履行された。
利用促進・サービス向上(30)	c+ (19.5)	c+	新たに接客マナー研修を実施するなど、利用者の満足度を向上させる具体策を実行した。なお、職員の接客マナーに対して指摘を受けることもあったが、真摯に受け止め直ちに改善を行った。
安定した管理能力(20)	b (15.0)	c+	持続可能で働きがいのある職場づくりに向け、若手職員の新規採用や雇用条件の改善を積極的に行った。
経費の縮減(10)	b (7.5)	b	施設のグループ管理制度を活用し、効率的な人員配置を行うことにより、人件費の縮減を図った。
	* (*)	*	
総合評価	C+ (68.0)	C+	長年にわたり積み重ねた経験を発揮し、適正で効率的な管理運営が行われている。