

# 令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	62		
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	(株)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(木造平屋建トタン葺一部鉄骨造・219㎡)、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3.4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 8月3日	新型コロナウイルス対策等を含めた管理運営の状況を随時調査し、適正に管理されていることを確認した。 備品の管理状況に関する調査を実施し、不具合が起きた備品の状況を確認し、対応を検討した。また、備品台帳の補正を行った。

## 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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	786	812	783	850
前年度増減比 (%)		3.3%	△3.6%	8.6%

## モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	アンケート用紙と返信用封筒の配付	件数	210 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	71.0	11.9	14.8	1.4	1.0		100
②	施設のサービス(運営内容)	61.0	12.4	21.4	2.9	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	丁寧な対応だった。			引き続き励行します。			
	②	説明が分かりやすかった。			引き続き励行します。			
	③	白衣に清潔感が見られない。			身だしなみの向上に努めます。			
市に対する意見	①	火葬を待つ時間が長く、待つための部屋がない。			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。			
	②	施設が老朽化し、駐車場の舗装に穴があいている。			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。			
	③	施設までの道や駐車場が狭い。			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
アンケート調査に基づき、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、丁寧な、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

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
感染症による死亡時の対応方法の習得	全担当者・随時
接遇指導 / 防災訓練	全担当者・随時 / 同・1回

## 地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果

## 6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	19,680	19,998	20,088	20,497	
	その他					
収入合計		19,680	19,998	20,088	20,497	
支出	人件費	10,804	10,427	12,727	12,597	給与
	事務費	94	96	97	113	通信費、手数料
	管理費	5,346	4,917	6,216	6,447	光熱水費、委託費
	事業費					
	公租公課	1,156	1,345	1,249	1,255	消費税
	その他					
	精算金	215	184	34	129	修繕費・除雪費
納入金						
支出合計		17,615	16,969	20,323	20,541	
指定管理業務収支		2,065	3,029	△ 235	△ 44	
自主事業収支		10	21	21	21	
全体収支		2,075	3,050	△ 214	△ 23	
[法人税]		408	647			

## 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+	従業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専門業者に委託し、安全を確保している。
利用促進・サービス向上(30)	b ( 22.5 )	b	担当者が接遇技術を共有し、サービスの向上に取り組んでいる。モニタリング調査の満足度は高い水準を維持している。
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	収支が赤字に転じて予算管理上の課題を指摘された前年度評価結果を受け、人員配置の適正化や経費縮減に努めた。
	* ( * )	*	
総合評価	C+ ( 69.0 )	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4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	63		
施設名	高山市営久々野火葬場	担当課	火葬場建設推進課
		地域名	久々野地域
指定管理者	(株)一善		
		内線	2163

## 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2.5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

調査内容及び結果	
随時 8月5日	新型コロナウイルス対策等を含めた管理運営の状況を随時調査し、適正に管理されていることを確認した。備品の管理状況に関する調査を実施し、不具合が起きた備品の状況を確認し、対応を検討した。また、備品台帳の補正を行った。

## 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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	257	214	267	350
前年度増減比 (%)		△16.7%	24.8%	31.1%

### モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	アンケート用紙と返信用封筒の配付	件数	75 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	64.0	13.3	20.0	1.3	1.3		100
②	施設のサービス(運営内容)	66.7	13.3	17.3	2.7			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	丁寧な対応だった。			引き続き励行します。			
	②	施設がきれいに維持されていた。			引き続き励行します。			
	③	遺族への配慮が欠け、効率重視の言動が目立った。			接遇の向上に努めます。			
市に対する意見	①	設備が整っていた。			指定管理者とともに今後も設備の機能維持に努めます。			
	②	トイレが狭く、数が少ない。			現状でご理解願います。			
	③	案内看板を分かりやすくしてほしい。			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
アンケート調査に基づき、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
感染症による死亡時の対応方法の習得	全担当者・随時
接遇指導 / 防災訓練	全担当者・随時 / 同・1回

### 地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果

## 6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	14,100	14,274	14,333	15,135	
	その他					
収入合計		14,100	14,274	14,333	15,135	
支出	人件費	7,407	7,610	8,904	9,373	給与
	事務費	64	66	62	69	通信費
	管理費	4,654	4,447	5,039	5,883	光熱水費、委託料
	事業費					
	公租公課	772	882	815	817	消費税
	その他					
	精算金		56	262	197	修繕費
納入金						
支出合計		12,897	13,061	15,082	16,339	
指定管理業務収支		1,203	1,213	△ 749	△ 1,204	
自主事業収支		39	6	13	18	
全体収支		1,242	1,219	△ 736	△ 1,186	
[法人税]		234	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+	従業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専門業者に委託し、安全を確保している。
利用促進・サービス向上(30)	b ( 22.5 )	b	担当者が接遇技術を共有し、サービスの向上に取り組んでいる。モニタリング調査の満足度は高い水準を維持している。
安定した管理能力(20)	b ( 15.0 )	b	グループ施設である高山市営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	収支が赤字に転じて予算管理上の課題を指摘された前年度評価結果を受け、人員配置の適正化や経費縮減に努めたが、前年に引き続き収支が赤字となったため、経費縮減に向けた更なる取り組みが必要である。
	* ( * )	*	
総合評価	C+ ( 69.0 )	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・円滑に行っているが、収支が赤字となっていることから、引き続き人員配置の適正化や経費縮減に努めていただきたい。

# 令和4年度 指定管理者 実績評価シート

No.	64		
施設名	高山市営荘川火葬場	担当課	火葬場建設推進課
		地域名	荘川地域
指定管理者	(株)一善		
		内線	2163

## 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	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 8月9日	新型コロナウイルス対策等を含めた管理運営の状況を随時調査し、適正に管理されていることを確認した。 備品の管理状況に関する調査を実施し、備品台帳の補正を行った。

## 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				
	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数 (人)	11	4	14	6
前年度増減比 (%)		△63.6%	250.0%	△57.1%

### モニタリング調査結果

方法	アンケート	方法	アンケート用紙と返信用封筒の配付	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	100.0						100
②	施設のサービス(運営内容)	100.0						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	説明が丁寧だった。			引き続き励みます。			
	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

## 業務計画における達成状況

実施目標	達成状況
アンケート調査に基づき、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。	荘川火葬場ではアンケートの回答が少数であるため、グループ施設のアンケート結果を分析し、利用者への対応に反映させた。

## 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

### 地域との連携・取り組み内容

取り組み	結果・成果

## 6 収支に関する状況(経費の縮減)

(単位:千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	主な内容
収入	使用料					
	指定管理料	1,103	1,108	1,174	1,120	
	その他					
収入合計		1,103	1,108	1,174	1,120	
支出	人件費		164	225	289	給与
	事務費	23	21	23	23	通信費
	管理費	315	378	621	387	委託費、光熱費
	事業費					
	公租公課	14	27	30	23	消費税
	その他					
	精算金	521	414	201	457	修繕費・除雪費
納入金						
支出合計		873	1,004	1,100	1,179	
指定管理業務収支		230	104	74	△ 59	
自主事業収支						
全体収支		230	104	74	△ 59	
[法人税]		45	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+	従業員による平時の点検を徹底するとともに、定期的な点検を専門業者に委託し、安全を確保している。
利用促進・サービス向上(30)	c+ ( 19.5 )	c+	利用件数は少ないものの、グループ施設の担当者を配置することで、グループ全体でのサービスの向上に取り組んでいる。
安定した管理能力(20)	c+ ( 13.0 )	c+	担当者が常駐する施設ではないが、グループ施設から担当者を適宜配置することで、安定した管理運営を行っている。
経費の縮減(10)	b ( 7.5 )	b	グループ管理制度を活用し、定期的に施設を点検することで安全を確保しながら、人件費を抑制している。
	* ( * )	*	
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。