

# セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和 2 年 4 月 27 日

施設名 苫小牧市高丘霊葬場  
 指定管理者名 イージス・グループ有限責任事業組合  
 所管課名 環境生活課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
<b>1 事業計画の達成度</b>		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	令和元年度 事業計画書にある通り、適切な管理運営を実施。 自主事業に関し、実施時期等調整中。	A・B・C・D・E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	該当なし	A・B・C・D・E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか(目標値を設定していないその他の施設)。	設置目的に即した、御利用者のニーズと時流、地域の慣習に則ったサービスの提供を実施。	A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	実施時期等調整中	A・B・C・D・E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取り組みが行われているか。	新型コロナウイルスの感染が拡大する前に弊社としての対応策を担当課へ提示。 手洗い・うがいや勤務時のマスクの着用、職員の待機場所を別々にするなど、様々な感染拡大防止策を現在も継続実施中。	A・B・C・D・E
<b>2 利用者の満足度</b>		
利用者の満足が得られているか。	アンケート回収が140件と前年の約1.2倍に増加。 約90%の方が「満足」「やや満足」との解答を頂いている。	A・B・C・D・E
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	待合室設置のアンケート及び接遇時、又、事務所窓口での御利用者の生の声にて把握。	A・B・C・D・E

<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>意見・要望の対応に関し、指定管理者として出来る限りの対応及び実施。 苦情に関しては、未然防止を第一とし、苦情を頂いた際には、真摯な姿勢で誠意を持って対応。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>3 管理運営の効率性</p>		
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。</p>	<p>燃料費に関し、適正な火葬炉設備の運用を実施。 また空調設定温度のこまめな調整や、告別室や収骨室など使用中以外の電気の消灯を徹底し、日常的な経費縮減策を継続して実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。</p>	<p>相見積をとり、委託経費の縮減を実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>該当なし</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>4 適正な管理運営</p>		
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>現職員数は短時間パート4名を含む合計11名であり、適正な人員配置及び管理体制で業務を実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。</p>	<p>「管理運営実績シート」に記載の通り研修を実施。 また、火葬場管理運営に係る資格の受講を実施。(ユニバーサルマナー検定3級:2名)</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>施設の平等な利用等について、適切に処理されているか(使用料の減免、還付含む)。</p>	<p>地方自治法244条第2項、第3項を遵守し、御利用者(関係業者、関連機関含む)と利害関係を持つことはありません。 また、指定管理者として使用料の徴収及び減免・還付は適切に実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>

<p>利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。</p>	<p>個人情報など記載がある帳票類は鍵付きのキャビネット又は金庫保管。 また、保管義務のない個人情報の記載がある書類などはシュレッダー処理を実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。</p>	<p>仕様書にある通り、会計を独立しており適正な管理を実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。</p>	<p>令和元年度 事業計画書通り、適正に実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>書類・備品等の管理は適正に行われているか。</p>	<p>保管義務のある帳票類に関し、鍵付きキャビネットにて保管。 また、備品の数量及び場所など明確にする為、備品台帳を整備。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>安全対策(事故防止等)は十分だったか。</p>	<p>事故の未然防止の為、施設設備の日常点検及び定期点検実施。 また、万が一の事故に備え避難訓練実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。</p>	<p>墓地、埋葬等に関する法律等、各種法令を遵守し、適正な管理運営を実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>
<p>5 地域貢献</p>		
<p>雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。</p>	<p>苫小牧市内の雇用率は90%を超えており、資材調達及び再委託に関しても地域貢献を念頭に管理運営を実施。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>

- A: 目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。
- B: 目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C: 概ね目標、事業計画どおり行われており、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D: 目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E: 目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

## 自己評価 ★ ★ ★ ★ ☆

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

### 指定管理者の自己評価(全体を通して)

令和元年度は新型コロナウイルスが蔓延し、苫小牧市のみならず日本全国に今なお甚大な被害をもたらしています。

弊社として感染拡大以前から担当課に報告の上、定期的な換気の実施、手洗い・うがいの実施、マスクを着用した状態での業務の実施など、ご遺族のみならず、高丘霊葬場を利用される全ての方に対しての感染防止策を講じてきました。

また、平成31年度(令和元年度)末には、弊社が策定した「新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬取り扱い」を担当課へ提出しております。

設備面に関しましては経年劣化が著しく、日常点検を実施し故障の未然防止に努め、異常がみとめられた場合は、早急に交換修繕し対応しました。

サービス面に関しましては、ご利用者がよりすしやすい環境を提供する為、庭園の石畳面の清掃や待合室の障子の張り替え、待合ロビーの著しく汚れたタイルカーペットの交換などを実施しました。

今後も常により良い管理運営とは何かを模索し続け、利用者目線に立った管理運営を続けます。