

セルフモニタリング報告書(令和5年度分)

令和6年4月30日

施設名 苦小牧市高丘霊葬場

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 環境衛生部 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
1 事業計画の達成度		
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5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。	A・ <u>B</u> ・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・ <u>B</u> ・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	・骨壺販売開始 ・衛星携帯電話の設置 ・高丘霊葬場の専用HP 作成及び運用開始 ・疫病対策用マスクの備蓄	A・ <u>B</u> ・C・D・E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	特殊な事例が発生した際には、担当課・各関係機関・グループ本部との連携を実施。 また、出棺連絡や特殊な事例がある際の事前連絡を頂くなど葬祭業者との連携を実施。	A・ <u>B</u> ・C・D・E
2. 利用者の満足度		
利用者の満足が得られているか。	アンケート回収数は前年度より7件減少し159枚であった	A・ <u>B</u> ・C・D・E

	が、満足度に関しては、前年度より 1.6 ポイント上昇し 91.2%の方が「満足」「やや満足」と解答。	
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、接遇時や事務所窓口での御利用者の生の声にて把握。 高丘霊葬場専用HPにおいても「お問い合わせ」をいただいている。	A・ ☒ B・C・D・E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	意見・要望の対応に関し、指定管理者として対応できる意見等を反映。 苦情は、未然防止を第一とし、頂いた際には、真摯な姿勢で誠意を持って対応。	A・B・ ☒ C・D・E
3 管理運営の効率性		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	燃料費は高騰しているが、燃料の使用量に関しては適正な運用を実施。 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、日常的な経費削減策を継続して実施。	A・B・ ☒ C・D・E
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。	相見積もりを取り、委託経費の削減を実施。	A・B・ ☒ C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	該当なし	A・B・C・D・E
4 適正な管理運営		
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	「管理運営実績シート」に記載の通り研修を実施。	A・B・ ☒ C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	事故の未然防止のため	A・ ☒ B・C・D・E

	め、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を実施。	
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	令和５年度末の段階で提案書記載人数の計１１名を配置。 火葬件数の増加ならびに増炉による予約件数の増加も考慮し継続して求人中である。 従事者の公休数や有給の取得なども問題なし。	☒ ・不適
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。）。	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を適切に実施。	☒ ・不適
利用者の個人情報等について適正に管理が行われているか。	個人情報等を含む帳票類は鍵付きのキャビネットまたは金庫に保管。 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。	☒ ・不適
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	仕様書にある通り、独立した会計管理を実施。	☒ ・不適
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。	令和５年度事業計画書通り、適正に実施。	☒ ・不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	保管義務のある帳票類は鍵付きキャビネットにて保管。	☒ ・不適

	備品の数量及び場所など明確にするため、備品台帳を整備。	
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	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。	☒ 適・不適
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	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。	A・ ☒ B・C・D・E

- 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。)

[4 適正な管理運営]において不適がある場合、その理由と今後の対応について

該当なし。

指定管理者の自己評価(全体を通して)

令和5年度も大きなトラブルもなく無事に業務を遂行することができました。
 利用者の満足度に関しましては、アンケートの結果の総評にて、91.2%の利用者から「満足」「やや満足」との回答を頂いております。また従事者の対応に関するアンケート結果に関しまして、すべてにおいて90%以上の方から「満足」「やや満足」との回答を頂いており、弊社の接遇に関して満足いただけているものと考えております。
 施設設備面に関しましては、待合ロビーのテレビがうつらなくなったため、貴市と協議のうえ、指定管理者にて待合ロビーに新たにテレビを設置しました。
 昨年度からの継続事項になりますが、ボイラー本体ならびにボイラー操作の空調中央監視盤、自家用電気工作物の経年劣化が著しく、貴市と修繕に関して協議が必要と考えております。
 自主事業に関しまして、現在、高丘霊葬場の専用ホームページを運用しております。

次ページへ

弊社が管理運営を履行している類似施設において、ホームページを運用している施設が多数あります。問い合わせ事項などをまとめ、ホームページへと反映させ、利用者への利便性の向上に努めます。また増炉の工事など施設に係る事項を随時ホームページへ反映させて参ります。今後もサービスの向上と管理経費の縮減につとめ、当施設の価値を最大限に発揮する管理運営と、弊社の独自ノウハウと財源を投入し、市民全体に貢献して参ります。