

◇ 令和5年度 指定管理者事業評価書

施設名	草津市営火葬場			指定管理料	利用料金	支出	経理の状況	施設運営の方針
施設所管課	まちづくり協働部	生活安心課	初年度	36,167,080円	-	38,503,818円	本部職員による現場確認等が増えたことや、物価高騰により光熱水費等が増加したことにより定められた指定管理料を上回る予算執行となった。	市民の公衆衛生の確保のため、安定的な火葬業務の運営を行う。
施設HPアドレス	https://www.kusatsukasouiyou.com/		2年目	37,379,280円	-	39,449,668円	本部職員による現場確認等が増えたことや、物価高騰により光熱水費等が増加したことにより定められた指定管理料を上回る予算執行となった。	市民の公衆衛生の確保のため、安定的な火葬業務の運営を行う。
指定管理者名	邦英商興・タカラビルメン共同グループ		3年目					
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日		4年目					
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日		5年目					

●総合評価の基準		
5	☆☆☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆☆である
4	☆☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆である
3	☆☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆☆である
2	☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆である
1	☆	評価基準に☆が1以上ある

○その他の項目	
公募・非公募の別	公募
使用料・利用料金制の別	使用料
指定管理者による運営開始日	平成31年4月1日
施設の供用開始日	昭和55年4月1日
指定管理導入前の運営形態	市直営 + 一部事務委託

◆総括評価を概括した総合評価の所見(成果・改善等)

●指定管理者の総合自己評価…	☆☆☆☆	●市(施設所管課)の総合評価…	☆☆☆
令和5年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入) ・遺族や会葬者へ真心のこもったサービスを提供すべく、強い使命感をもって取り組みます。 ・地球環境への配慮として環境への負荷軽減に努め、「周辺環境へ融和する施設」を目指します。 ・個人情報の漏洩を防ぎ、保護を徹底します。 ・火葬場の施設維持管理を徹底し、日常業務において失敗を起こすことなく火葬業務を遂行いたします。		事業目標および管理・運営に対する評価(事業年度終了後記入) ・故人や会葬者の心情に配慮した丁寧な対応を心掛け、日々職員同士で情報共有を行いながら業務マニュアルの更新を行う等のサービスの向上に努めていた。 ・環境負荷低減および省エネルギーやコストの縮減に向けて、燃焼設備のメンテナンスや排煙状況の監視を行い、対策を講じられたと共に、施設周辺の道路側溝を自主的に清掃するなど、周辺地域への配慮に努めていた。 ・定期的な法定点検や日常点検を行うことで施設や設備の状況を把握し、不具合の発生を防止するとともにコンプライアンスの確保に努め、安全で円滑な火葬業務が実施できた。	
事業目標および管理・運営に対する自己評価(事業年度終了後記入) 地域環境や地球環境への配慮や環境への負荷を軽減し、ひいては火葬炉自体に対するダメージを軽減し、その上で火葬業務を的確にこなし、火葬時間を従来通りの時間で収めるために必要な温度を保ちつつ、灯油使用量を必要以上に消費しないためにバーナーの火力や風量、炉圧の調節などを意識し、同時に煙やダイオキシン対策にも努めました。また、煙突の煙などには特に気を付け、再燃炉や火格子煉瓦を活用し、周辺環境へ融和する施設を目指しました。個人情報の保護に関する法律や草津市個人情報保護条例に基づき作成した、個人情報保護マニュアルを今一度確認し、個人情報の保護を徹底しました。接遇マニュアルに従って、全ての火葬場利用者の方々に対して質の高い応対を心掛け、身だしなみや衣服等を清潔に保つことを意識し、火葬場全体のイメージが悪くならないように徹底して、日々の業務に取り組みました。また地域に根付いた環境作りのために積極的に地元住民の採用を心掛けました。		公募・非公募、使用料・利用料金制の導入についての効果の検証 (応募状況) 公募による指定管理者の選定を行ったことで、競争原理による管理コストの軽減を図ることができ、また、指定管理者制度を導入することで、民間事業者の有する能力を活用しながら、火葬場の安定した運営管理体制を確保することができた。 (料金制度について) 火葬場については、死亡者に対する火葬執行業務が主たる業務となり、利用者数や利用率等について、指定管理者の努力により増加を図ることが不可能であるため、利用料金制の導入に適さない施設である。	

◇施設に係る主な指定管理業務	
・火葬の執行に関する業務。 ・施設の使用許可に関する業務。 ・施設の設備および備品の維持管理に関する業務。	

◆評価基準	
☆☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりもはるかに優れた内容である
☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、概ねその水準に沿った内容である
☆	仕様書・協定書等の基準は遵守し、若干の改善が必要な内容である
☆	仕様書・協定書等の基準を遵守しておらず、改善が必要な内容である

施設の使用予約、受付、許可等に関する業務（仕様書7-（2））			
評価項目1	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価
	上半期評価	電話等で受け付けた火葬業務を受付室内のホワイトボードに記載し、常に確認することにより、火葬受付の際のダブルブッキング等のヒューマンエラーを防止するとともに当日や翌日以降の火葬予定を確認しながら作業が出来る環境づくりを今一度徹底しました。	上半期評価 職員同士の情報共有を工夫し、火葬スケジュール管理を徹底することで正確・円滑に火葬を遂行され、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆
	下半期評価	場内に設置されている質問箱に寄せられた意見やホームページの問い合わせページに送られてきた意見を従事者全員で共有することにより、草津市営火葬場をご利用される方々にとってホスピタリティの高い、質の良い受付業務を提供できるように努めました。	下半期評価 施設利用者からの意見を窓口職員だけでなく、全ての従事者で共有し、適切に対応することで、サービスの質の維持・向上に努められ、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆

使用料の徴収及び草津市会計への納付に関する業務（仕様書7-（3））			
評価項目2	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価
	上半期評価	利用料金の変更に伴い、金銭の受け取り間違いが無いように統括担当者と受付担当者でのダブルチェックを実施し、使用料徴収のミスが起こらないように徹底して取り組みました。当日の業務終了前にも再度金額の確認を行い、金銭受け取りの間違いが起こらないように受付業務に徹しました。	上半期評価 使用料の徴収に際し、減免対象者の確認など市担当者と随時連携するとともに、金銭の受け取り誤りがないよう、徹底した受付業務が行われた。また使用料の徴収実績について正確な報告書が作成されており、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆
	下半期評価	金銭の保管場所を定め、保管場所を共有することで、受付業務中の金銭管理の徹底に努めました。また徴収した使用料等は頑丈な金庫の中に入れて、鍵を閉めることにより万が一の際に盗難等に遭わないように対策を講じました。	下半期評価 火葬場使用料を専用の金庫で保管し、適正な管理を実施されていた。また、適切に使用料を徴収し、遅滞なく市へ納付されており、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆

火葬炉の運転、告別、収骨等の火葬の執行に関する業務（仕様書7-（4））			
評価項目3	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価
	上半期評価	受付室内のディスプレイと繋がった炉前ホール上部に設置されたカメラで、定期的に作業内容の確認をすることにより、接遇マニュアル通りに火葬業務を行えているかどうかを判断し、火葬業務の質の向上に努めました。	上半期評価 火葬炉への遺体の搬入や点火が滞りなくできているか遠隔で確認することにより、会葬者に配慮しながら円滑に火葬を執行することができ、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆
	下半期評価	朝礼等の場を通じて、お互いの身だしなみを都度確認し、毛髪等の外見に不衛生な点はないか、シャツや靴は清潔に保たれているか確認し、火葬場を利用される市民の方々の前で常に清潔にいられるように努めました。	下半期評価 接遇マニュアルを更新し、利用者に不快な念を与えないよう注意し、葬送の場にふさわしい装いの維持に努め、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆

施設及び設備の維持管理に関する業務（仕様書7-（5））			
評価項目4	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価
	上半期評価	一時期に比べれば落ち着いてきたものの、依然として感染の恐れがあるコロナ対策のために毎朝の場内掃除の際はもちろんのこと、業務時間中にも定期的に利用者の方々がよく触れるドアノブや手すりのアルコールでの消毒清掃を徹底しました。	上半期評価 アルコール消毒液を受付に設置し、利用者が安心を得られるよう努めるとともに、日々の清掃時に施設内各所のアルコール消毒を行うなど、感染症対策に努められており、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆
	下半期評価	火葬場内のセンサー機器等の日常点検の中で、レンズ清掃やボルトの増し締め等を行うことによって、火葬炉稼働時の排煙濃度や炉圧、炉内の温度を明確に確認出来るようにし、毎日の火葬の際のデータを正確に読み取り、状況に沿った灯油の使用や火葬炉の運転を行い、より環境に配慮した火葬が出来るように努めた。	下半期評価 火葬炉関連機器の定期的な保全を実施するとともに、燃焼状況に応じて火葬炉の運転調整を行い、環境負荷の低減および省エネルギーに努めることで、安全および環境に配慮した火葬が行われており、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	☆☆☆☆		☆☆☆