

◇ 令和6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.kusatsukasoujyou.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	38,733,313円	-	41,406,521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6年4月1日 ～ 令和7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6年度の管理・運営に係る事業目標（年度当初に記入）		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）	
<ul style="list-style-type: none"> ・遺族感情に寄り添いや会葬者へ懇切丁寧なサービスを提供できるように常に配慮を行い、自分たちにとっての日々の業務が遺族様にとっては当たり前のことではないということを肝に銘じて、毎日の業務に緊張感を持って取り組みます。 ・近隣住民の方や火葬以外で施設を利用される方々に今まで以上の好感を持っていただけるように場内場外問わず施設を清潔に保ち、環境配慮を怠らないよう注意する。 ・個人情報の漏洩を防ぎ、保護を徹底します。 		<ul style="list-style-type: none"> ・遺族への寄り添いや会葬者へ懇切丁寧なサービスを提供できるように努めていた。 ・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。 ・個人情報の保護の徹底を行い、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）		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	
<p>前年度に引き続き、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に則り、個人情報の記載のある書類は厳重に保管するなど、個人情報の保護を徹底した。また利用者アンケート等の利用者の意見を真摯に受け止め、接遇マニュアルの見直しや、現状のサービスが適切かどうか、遺族感情に寄り添った配慮ある行動を取れているのかどうかを全体でのミーティングを行い、他者からの主観や意見をインプットすることにより、より質の高いサービスを行えるように配慮した。施設の老朽化に伴い、雨漏りや空調の不備など、あらゆる面で不具合が発生してきているものの出来る限り迅速な対応を心掛け、利用者の方々にご迷惑をおかけしないように善処した。</p>		<p>（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。</p> <p>（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。</p>	

◇施設に係る主な指定管理業務
<ul style="list-style-type: none"> ・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	受付職員と火葬作業員で定刻に翌日の火葬予約状況を確認した上で、当日朝の段階でも火葬予約状況を確認する、ダブルチェックを行うことで双方の認識の食い違いやヒューマンエラーの発生を予防し、円滑に火葬業務を行えるようにした。		上半期評価	当日の火葬スケジュール確認を工夫し、正確・円滑に火葬を遂行されており、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	当日作業を行っている火葬作業員と非番の火葬作業員とが翌日の火葬予約状況を共有することにより、翌日以降の火葬作業にスムーズに取り組めるよう配慮した。また、炉設備の状況等も引き継ぐことが出来、より円滑に火葬業務に取り組むことが出来た。		下半期評価	火葬場職員内で火葬予約の状況等を共有することで、円滑に火葬業務が行えるように努めていた。また、設備の状況を共有し、不具合等が生じた場合、迅速に対応していたことから、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	仏具アクセサリー販売で受け取った金銭や火葬場で使用する消耗品購入に用いられる金銭等と使用料が混在しないように保管場所を別にし、万が一混ざってしまった際に迅速に対応出来るように金銭が動いた際に経費表にすぐに書き込み、記録するようにした。		上半期評価	施設で徴収する金銭に関し、保管場所を分けるなど工夫をし、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	毎月の利用者数を計上し、なおかつ火葬使用料に関しても毎回しっかりと計上した上で、2名以上の職員による二重確認を徹底し、領収時の確認間違い等が発生しないように努めた。また経費表に関しては本社の方でも月ごとに遠隔で確認することにより、計上ミスが発生しないようにした。		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、適正に使用料を徴収し、延滞なく市へ納付し、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。
	☆☆☆☆			☆☆☆	

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	ご遺体の体格に合わせて本炉バーナーの火力の微調整を行うことにより、お骨をしっかりと残せるように火葬作業にあたった。ご遺骨を綺麗に残すことの難しい、胎児や骨の細い方に関しても柔軟に火葬対応し、正確に火葬業務に取り組んだ。		上半期評価	御遺体の体格等に合わせ、収骨が行えるように柔軟に火葬対応を行い、火葬炉への御遺体の搬入や点火が滞りなくできているか確認しており、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	必要最低限のバーナー火力で火葬することを目標に、火葬作業に取り組みました。必要以上の燃料を使用せずにある程度の燃焼が進んだ段階からは空気を多めに炉内に入れることにより、火葬1体辺りの灯油の使用料を抑え、環境的にも経済的にもより良い火葬を行えるように努めた。		下半期評価	火葬に際し、必要最低限の火葬を行い、1件当たりの燃料使用料を抑えることにより、環境等の配慮に努めており、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。
	☆☆☆☆			☆☆☆	

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	毎日火葬前に行う日常点検の中で煙突部の清掃及び目視点検を行うことによって、煙突部分に堆積する火葬時の灰をこまめに取り除くことが出来、周辺環境に配慮した上で火葬業務に取り組むことが出来た。		上半期評価	火葬業務に支障が起きないよう定期的な点検等をおこない、周辺環境へ配慮したうえで、円滑に火葬業務を行っており、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を行っていた。
	☆☆☆☆			☆☆☆	
	下半期評価	空調設備の不具合や棺載台車の不良など、出来得る限り迅速に対応することにより、現場での負担をなるべく軽く出来るように努めた。また、業者を入れなくても対処出来るような軽度な故障等はこちらで対応することにより、修繕費が少しでも安くなるように善処した。		下半期評価	施設の設備修理の協議を迅速に行い、施設の利用者が安心かつ安全に利用いただけるように努め、軽度な故障等に関しては対応いただくことで経費を最小限に抑えており、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。
	☆☆☆☆			☆☆☆	