

**平成30年度（通期）  
指定管理施設管理運営状況報告書**

施設担当課： 市民自治 部 環境政策 室 生活環境 課

**1. 基本情報**

403

|                                |                                                                  |                                    |            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|
| 施設名                            | 伊丹市営斎場                                                           |                                    |            |
| 施設の設置目的                        | 葬儀施設の貸与及び火葬業務                                                    |                                    |            |
| 伊丹市総合計画（第5次）における関連施策           | 政策目標：環境が大切にされ暮らしやすさと調和したまち<br>施策目標：環境適合型社会の実現<br>主要施策：生活環境の保全と創造 |                                    |            |
| 指定管理者の名称                       | 株式会社 五輪<br>（団体の住所又は所在地） 富山県富山市奥田新町1 2 - 3                        |                                    |            |
| 選定方法（公募・非公募）及び指定期間             | 公募                                                               | 平成 26 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 年 3 月 31 日 |            |
| 管理運営上の目標<br>（管理運営の指定管理者の具体的目標） | 指標名                                                              | 火葬需要充足率（単位： % ）                    |            |
|                                | 指標の意味                                                            | 年間最大火葬件数に対する年間火葬実績件数               |            |
|                                | 今年度の目標値                                                          | 83                                 | 今年度の実績値 82 |

**2. 利用状況**

| 利用状況等の推移 |             | H17※  | H26   | H27   | H28   | H29   | H30（上期） | H30（通期） |
|----------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|
|          | 火葬件数（大人＋小人） | 1,230 | 1,454 | 1,499 | 1,469 | 1,515 | 684     | 1,468   |
|          | 第一式場（件数）    | 4     | 1     | 0     | 0     | 4     | 1       | 4       |
|          | 第二式場（件数）    | 1     | 16    | 19    | 12    | 11    | 6       | 15      |
|          |             |       |       |       |       |       |         |         |

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

**3. 経費情報**

|          | 区分      | 平成28年度（2016） | 平成29年度（2017） | 平成30年度（2018） | 3カ年平均  |
|----------|---------|--------------|--------------|--------------|--------|
| 収入       | 使用料収入   | 0            | 0            | 0            | 0      |
|          | 事業収入    | 0            | 0            | 0            | 0      |
|          | その他     | 0            | 0            | 0            | 0      |
|          | 指定管理委託料 | 43,768       | 45,792       | 47,406       | 45,655 |
|          | ①合計     | 43,768       | 45,792       | 47,406       | 45,655 |
| 支出       | 維持管理    |              |              |              |        |
|          | 光熱水費    | 9,464        | 10,170       | 11,345       | 10,326 |
|          | 清掃等委託料  | 5,520        | 5,434        | 5,434        | 5,463  |
|          | 土地建物賃料  | 0            | 0            | 0            | 0      |
|          | 修繕料     | 897          | 786          | 778          | 820    |
|          | 運営      |              |              |              |        |
|          | 人件費     | 24,228       | 24,380       | 24,371       | 24,326 |
|          | 事業等経費   | 704          | 1,014        | 856          | 858    |
|          | その他     | 1,724        | 1,678        | 1,690        | 1,697  |
|          | 指定管理納付金 | 0            | 0            | 0            | 0      |
|          | ②合計     | 42,537       | 43,462       | 44,474       | 43,491 |
| 純収支（①－②） |         | 1,231        | 2,330        | 2,932        | 2,164  |

| 施設の管理運営に係る実質経費（市の負担）※<br>〈単位:千円〉 |             | H25    | H26    | H27    | H28    | H29    | H30    |
|----------------------------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                  | 市の収入        | 19,622 | 18,429 | 18,867 | 18,452 | 19,771 | 18,791 |
|                                  | （内、使用料収入）   | 19,622 | 18,429 | 18,867 | 18,452 | 19,771 | 18,791 |
|                                  | 市の支出        | 49,788 | 61,532 | 48,884 | 52,778 | 73,966 | 64,733 |
|                                  | （内、指定管理委託料） |        | 47,733 | 44,448 | 43,768 | 45,792 | 47,406 |
| 実質経費（歳出－歳入）                      |             | 30,166 | 43,103 | 30,017 | 34,326 | 54,195 | 45,942 |

※施設建設等に係る市債償還などの経費は、支出に含んでいません。

#### 4. 業務評価

| 評価項目        |                   | 評価結果                                  |                                                  |         |                                                        |
|-------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------|
|             |                   | 指定管理者自己評価                             |                                                  | 施設担当課評価 |                                                        |
|             |                   | 評価                                    | 特記事項                                             | 評価      | 担当課所見                                                  |
| 管理体制等に関する事項 | 維持管理業務の実施状況       | 館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか。            | 委託業者の業務水準が下がらないように仕様書に準じた業務の遂行実施。                | A       | 施設内が常に清潔に保たれている。備品についても台帳を整備し、斎場という特殊な業務を厳粛・的確に実施している。 |
|             |                   | 保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。         |                                                  | B       |                                                        |
|             |                   | 備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。                |                                                  | A       |                                                        |
|             |                   | 修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。           |                                                  | A       |                                                        |
|             |                   | 環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。                 |                                                  | A       |                                                        |
|             | 職員配置などの実施体制       | 館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。                | 職員能力向上を目的とした都度の技術研修（業務研修含む）平成31年2/14 平成30年8/9実施。 | B       | 効果的・効率的な職員配置、人材育成、有資格者の配置を行っている。                       |
|             |                   | 職員研修は、計画どおり実施しているか。                   |                                                  | A       |                                                        |
|             |                   | 防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。 |                                                  | A       |                                                        |
|             | 防犯・防災対策への取組状況     | 緊急時の連絡体制は整っているか。                      | 緊急時に備えた研修を実施しマニュアルの共有化。                          | A       | 緊急時に備え積極的な取り組みを行っている。                                  |
|             |                   | 避難訓練を実施しているか。                         |                                                  | B       |                                                        |
| 運営等に関する項目   | サービス向上への取組状況等     | サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。           | 遺族へのアンケートの実施（4月中）対応マニュアルを作成し、共有した。               | A       | 苦情・トラブルもなく、適切・迅速に業務を行っている。                             |
|             |                   | 利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。          |                                                  | B       |                                                        |
|             |                   | 苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。             |                                                  | A       |                                                        |
|             |                   | 特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。     |                                                  | A       |                                                        |
|             | 事業等の実施状況          | 指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。        | 事業計画どおり実施している。                                   | B       | 説明責任を果たし、丁寧な対応に努めている。                                  |
|             |                   | 施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。      |                                                  | B       |                                                        |
|             | 個人情報保護・情報公開への取り組み | 各種申請書類等は、適切に保管しているか。                  | 個人情報を格納したUSBメモリの管理徹底。                            | A       | 死亡者の個人情報を取り扱うため、適切な情報管理を行っている。                         |
|             |                   | 利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。          |                                                  | A       |                                                        |
|             |                   | ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。   |                                                  | B       |                                                        |
|             | 収支の状況             | 収支計画に基づき、適正に運営しているか。                  | 計画に準じた経理処理を適正に処理している。                            | A       | 市と協議し、適切に収支管理を行っている。                                   |
|             |                   | 経理処理は、適切に行っているか。                      |                                                  | A       |                                                        |

「評価」欄の記号の意味

「A」＝協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「C」＝協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「－」＝当該項目での評価対象外。

|         |                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| 施設所管課総評 | <p>トラブル等、苦情もなく、指定管理者として5年が経ち接遇・対応（特にお骨上げ）についてより評価が高くなってきている。</p> |
| 総合評価    |                                                                  |
| A       |                                                                  |

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝非常に良好である又は非常に成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「A」＝良好である又は成果があった。

「C」＝改善すべき点が見受けられ、改善を要する。

#### ☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成30年10月1日 ～ 平成30年10月31日

| 実施の有無 | 主な回答                                                                                                                      | 主な対応 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 有り    | <p>便利な場所にあるので助かる。<br/>駐車場もゆったり近くにあり良かった。<br/>収骨時の説明がとても分かりやすく勉強になった。<br/>以前に父の葬儀の際、伊丹市営斎場が利用できなかったが、今回利用でき、とても満足している。</p> | 特になし |
| 回答者数  |                                                                                                                           |      |
| 34    |                                                                                                                           |      |

#### 5. 改善指摘事項等

| 市からの指摘事項 | 指摘事項に対してとられた措置 |
|----------|----------------|
| 無し       | 無し             |
| 無し       | 無し             |