

指定管理者の管理運営に関する評価シート

1 施設

施設名	あかし斎場旅立ちの丘		
施設所管課	環境産業局環境室環境総務課		
指定管理者	富士建設工業・日本管財共同事業体		
指定期間	2020年4月1日～2025年3月31日		
指定管理料 (年度毎)	2020年度(令和2年度)	決算額	269,979,911円
	2021年度(令和3年度)	決算額	330,236,975円
	2022年度(令和4年度)	決算額	338,217,800円
	2023年度(令和5年度)	決算額	341,296,025円
管理体制	正社員20人、正社員以外3人 合計23人(令和6年4月1日現在)		
	業務	正社員	正社員以外
	火葬場(火葬炉保守点検含む)	6人	—
	葬祭式場	7人	—
	管理事務所	5人	—
	施設維持管理(警備員含む)	2人	3人
	計	20人	3人

2 指定管理者評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・供用開始時期より、新型コロナウイルス感染症が流行したが、危機管理体制を構築し、保健所、病院等と連携し、感染症で亡くなられた方の搬送や火葬も多数執り行い、社会が混乱する中、指定管理者としての役割を果たすことができた。</li> <li>・管理部門では、チェック体制を強化し、明石市監査委員会による財政援助団体等監査にて、概ね適正に執行されているとの評価を得ることができた。</li> <li>・葬祭部門では、利用促進に努め、提案事業では終活セミナーの開催において毎年満員の人気を博するほか、受付用のサービス支援システムを構築し、タブレットを活用した葬儀の打ち合わせを行うなど、業務の平準化と市民サービスの向上に努めた。</li> <li>・火葬部門では、火葬炉メーカーの強みを生かし、多くの研修とOJTを通して職員の知識やスキルの向上を行い、安定した運用と設備の延命化に努めた。</li> <li>・利用者の満足度向上の施策として、アンケート等を行い、利用者から多くの声を集め、更なるサービス向上に役立てることができた。</li> <li>・その他、省エネ対策として、式場棟及び火葬棟照明のLED化等を実施し、2019年度と比較して2023年度は、年間の電力使用量を約10%削減することができた。</li> </ul>
--

### 3 所管課評価

- ・顧客満足度では、利用者アンケートの結果より、総合的な満足度は概ね良好な結果が得られており、葬祭式場の利用件数は増加傾向にある。
- ・葬祭式場では、終活セミナー・遺影写真撮影会を実施し、参加者アンケートの結果からも概ね良好な結果が得られており、利用の促進、市民サービスの向上に向けた取組が実施されている。
- ・火葬場では、生活衛生面の観点から休場できない施設であることから、職員に欠員が出た際は、本社・大阪支店などから応援職員を派遣する体制がとられており、適正に運営体制の支援が実施されている。
- ・施設等の維持管理では、施設を熟知する常駐警備員や常駐設備員が平常との微小な変異を捉え、定期点検も併せて予防保全に努めている。また、消耗品の交換など設備の経年劣化による点検に時間と労力が必要となってきたが、優先順位を見極めて適切かつ迅速に修繕が着手されている。
- ・本社公務部や支店技術部が協力し、多くの研修とOJTを通して業務員の知識やスキルの向上に努めている。また、火葬炉メーカーのノウハウを活かして修繕評価検証会議を開催するなど、点検・修繕内容の確認や修繕計画内容について協議し、火葬炉設備の適正な管理が実施されている。
- ・近年の物価高騰・原油高、新型コロナウイルス感染症に係る対策など社会経済情勢の変化に対応するほか、新たに火葬場棟において利用者アンケートを実施するなど多様なニーズに即応した取組を進め、利用者の利便性の向上に努めている。

### 4 指定管理者選定委員会による外部評価

- ・利用者アンケートが実施されており、利用者に寄り添った対応が行われてきた結果、顧客満足度が高くなっているものと評価できる。
- ・指定管理者制度の特徴である提案事業が実施されており、利用者からの評価も高く、市民サービスの向上に向けた取組が実施されている。
- ・新型コロナウイルス感染症に対する迅速な対応が行われている。
- ・葬祭式場の利用について、施設の設置目的から利用者が多いことが単純に良いわけではないが、利用件数は年々増加しており、各式場の稼働率を踏まえながら、更なる施設の効率的な運営を期待する。
- ・利用件数が少ない式場について、利用形態が変化している中、どのように活用していくのかが検討課題である。
- ・火葬場は、非常時において公共性が担保される必要があることから、地震などの大規模災害にも指定管理者が対応できるよう、BCP（事業継続計画）に基づく持続可能な管理運営を求める必要がある。