

令和6年10月8日

秦野市伊勢原市環境衛生組合
組合長 高橋 昌和 様

秦野市伊勢原市環境衛生組合
指定管理者選定評価委員会
委員長 内 藤 悟 

秦野斎場の指定管理者による施設管理の評価について（答申）

令和6年7月17日付け、FNo.3・1・1(甲)をもって諮問のありました「秦野斎場の指定管理者による施設管理の評価について」、当委員会で審議した結果を踏まえ、次のとおり答申します。

なお、今後の施設管理に際しては、別紙に示す各委員からの意見等に留意されるよう要望します。

1 評価結果

秦野斎場に指定管理者制度を導入した令和3年度から令和5年度までの3か年における指定管理者の施設管理については、継続的に適切・良好であったと評価する。

2 各委員からの意見等

別紙「秦野市伊勢原市環境衛生組合指定管理者選定評価委員会 第3次評価結果」のとおり

秦野市伊勢原市環境衛生組合指定管理者選定評価委員会 第3次評価結果

施設名	秦野斎場	指定管理者	富士見環境サービス・宮本工業所共同企業体
所管課	施設課	指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで
評価対象	指定管理者による施設管理（令和3～5年度実績）		
観点別の主な意見			
1. 施設の設置目的達成のための取組	<p>組合との連携もなされ、各業務における確認事項も適切に確認されているとみられることから、取組としては問題ない。</p> <p>各担当者の当事者意識は高く、運営方針の徹底が図られている。受け入れてからの流れ、マニュアルの整備等指定管理者としての責任感が出ていた。</p> <p>問題なく実施されていると見受けられる。アンケートを見る限り、遺族の感情に寄り添った対応がなされていると感じられる点は、十分に評価されうると考える。</p> <p>設備の細かいトラブルは頻繁に発生しているようだが、適宜対応を図っており適切と考える。</p> <p>炉の運転について、幅広い経験年数の職員を配置し、フォロー体制が整っているとともに、県内同施設間での交流も行っており、業務レベルを維持しており適切と考える。</p> <p>コロナ禍であったが、適宜組合と協議を行うことにより、大きな混乱等なく火葬業務が滞りなく行えたことがうかがえた。また、火葬炉設備の修繕については、遺体保冷庫が1台故障した際に、修繕を行うまで3週間程度かかり、この間利用制限を行っていた。</p>		
	<p>アンケートの実施については、回収率が向上しており、結果を踏まえた対応として、売店の改善、地元団体との地域活性化にも配慮しているなど、取組は妥当である。</p> <p>日々、利用者目線で運営されていると感じた。施設の衛生面はもちろん、アンケートの実施や対応、ミスを防ぐ姿勢も含め、問題ないとの印象を受けた。</p> <p>利用者に寄り添ったサービス提供がなされていると見受けられる。一定の要望も受けているが、指定管理者の都合で処理することなく、迅速・適切に対応されていると考える。</p> <p>WEBアンケートの実施で意見把握の向上を図っている点も評価に値すると考える。より利用者ニーズが汲み取れるように、こうした取組の持続と意見反映に注力いただきたい。</p> <p>売店及び売店前スペースにおけるホスピタリティの提供は、運営の裁量に限りがある中で、意欲を持って取り組まれており、一定の成果があるものと見受けられる。</p> <p>利用者とのトラブルも少なく、発生した際も迅速かつ丁寧に対処しており適切と考える。</p> <p>事業計画書にあるようにいち早くフリーWi-Fiの導入に取り組み利便性の向上に努めた。</p> <p>また、組合より指摘されていたアンケート回収率向上に向けた取組については、QRコードによるWEBアンケートを導入し、回収率大幅増に努めた。結果として苦情、トラブルなく市民等サービス向上に繋がった。</p>		
	<p>アンケートの実施については、回収率が向上しており、結果を踏まえた対応として、売店の改善、地元団体との地域活性化にも配慮しているなど、取組は妥当である。</p> <p>日々、利用者目線で運営されていると感じた。施設の衛生面はもちろん、アンケートの実施や対応、ミスを防ぐ姿勢も含め、問題ないとの印象を受けた。</p> <p>利用者に寄り添ったサービス提供がなされていると見受けられる。一定の要望も受けているが、指定管理者の都合で処理することなく、迅速・適切に対応されていると考える。</p> <p>WEBアンケートの実施で意見把握の向上を図っている点も評価に値すると考える。より利用者ニーズが汲み取れるように、こうした取組の持続と意見反映に注力いただきたい。</p> <p>売店及び売店前スペースにおけるホスピタリティの提供は、運営の裁量に限りがある中で、意欲を持って取り組まれており、一定の成果があるものと見受けられる。</p> <p>利用者とのトラブルも少なく、発生した際も迅速かつ丁寧に対処しており適切と考える。</p> <p>事業計画書にあるようにいち早くフリーWi-Fiの導入に取り組み利便性の向上に努めた。</p> <p>また、組合より指摘されていたアンケート回収率向上に向けた取組については、QRコードによるWEBアンケートを導入し、回収率大幅増に努めた。結果として苦情、トラブルなく市民等サービス向上に繋がった。</p>		
	<p>アンケートの実施については、回収率が向上しており、結果を踏まえた対応として、売店の改善、地元団体との地域活性化にも配慮しているなど、取組は妥当である。</p> <p>日々、利用者目線で運営されていると感じた。施設の衛生面はもちろん、アンケートの実施や対応、ミスを防ぐ姿勢も含め、問題ないとの印象を受けた。</p> <p>利用者に寄り添ったサービス提供がなされていると見受けられる。一定の要望も受けているが、指定管理者の都合で処理することなく、迅速・適切に対応されていると考える。</p> <p>WEBアンケートの実施で意見把握の向上を図っている点も評価に値すると考える。より利用者ニーズが汲み取れるように、こうした取組の持続と意見反映に注力いただきたい。</p> <p>売店及び売店前スペースにおけるホスピタリティの提供は、運営の裁量に限りがある中で、意欲を持って取り組まれており、一定の成果があるものと見受けられる。</p> <p>利用者とのトラブルも少なく、発生した際も迅速かつ丁寧に対処しており適切と考える。</p> <p>事業計画書にあるようにいち早くフリーWi-Fiの導入に取り組み利便性の向上に努めた。</p> <p>また、組合より指摘されていたアンケート回収率向上に向けた取組については、QRコードによるWEBアンケートを導入し、回収率大幅増に努めた。結果として苦情、トラブルなく市民等サービス向上に繋がった。</p>		
	<p>アンケートの実施については、回収率が向上しており、結果を踏まえた対応として、売店の改善、地元団体との地域活性化にも配慮しているなど、取組は妥当である。</p> <p>日々、利用者目線で運営されていると感じた。施設の衛生面はもちろん、アンケートの実施や対応、ミスを防ぐ姿勢も含め、問題ないとの印象を受けた。</p> <p>利用者に寄り添ったサービス提供がなされていると見受けられる。一定の要望も受けているが、指定管理者の都合で処理することなく、迅速・適切に対応されていると考える。</p> <p>WEBアンケートの実施で意見把握の向上を図っている点も評価に値すると考える。より利用者ニーズが汲み取れるように、こうした取組の持続と意見反映に注力いただきたい。</p> <p>売店及び売店前スペースにおけるホスピタリティの提供は、運営の裁量に限りがある中で、意欲を持って取り組まれており、一定の成果があるものと見受けられる。</p> <p>利用者とのトラブルも少なく、発生した際も迅速かつ丁寧に対処しており適切と考える。</p> <p>事業計画書にあるようにいち早くフリーWi-Fiの導入に取り組み利便性の向上に努めた。</p> <p>また、組合より指摘されていたアンケート回収率向上に向けた取組については、QRコードによるWEBアンケートを導入し、回収率大幅増に努めた。結果として苦情、トラブルなく市民等サービス向上に繋がった。</p>		

3. 適正な管理・運営体制	<p>マニュアル類の整備、関係機関との情報交換等もなされた上での維持管理業務がなされており、妥当である。</p>
	<p>担当者別業務の明確化が図られていた。施設の維持管理も積極的に行い、故障も未然に防ぐ姿勢が出ていた。個人情報保護方針に基づいて、安心して利用いただける努力を感じた。</p>
	<p>療養休暇の欠員にも対応され、体制の改善によって効率的な業務遂行、従業員の労働環境が向上している点は、公共施設であることも踏まえ、評価に値するものと考ええる。</p> <p>指定管理者3者による協議会設置も評価できる取組と考える。今後、協議会設置の成果が明確化、可視化されると、先駆的な取組として、一層望ましいものになると考える。</p> <p>令和3年度から4年度にかけて火葬件数が増加しているが、問題無くオペレーションができていている点は、評価できる。「年報」のその他報告事項によれば、日、週単位で何らかのエラー、トラブルが発生しているが、重大なインシデントにつながることなく、当日の火葬受入れへの影響を最小限に留めていると見受けられるため、こうした対応を維持していきたい。</p> <p>修繕に関する連絡不備や植栽管理の不備は、今後再発の無いように改善してもらいたい。</p>
	<p>遅着頻度が高い葬祭事業者に対する指導を適宜行い、改善に努めており適切と考える。</p> <p>幅広い経験年数の職員配置を行うことで、安定したレベルでサービスを提供しており適切と考える。</p>
	<p>療養休暇による人員確保の課題が令和4年度の前期まで続いていたが、課題解決に向けて取り組む姿勢がうかがえた。</p> <p>事業計画書では、毎年6月に防災訓練を計画している。業務報告書では令和4、5年度は消防訓練として確認できたが、令和3年度は確認ができなかった。訓練自体はなされているとのことなので、報告書の記載漏れがないよう注意いただきたい。</p>
	<p>ガス料金の交渉等、コスト削減の取組も見られ、評価できる。電気は、再生可能エネルギーの利用等を検討されたい。</p>
4. 管理・運営経費削減のための取組	<p>売店運営など自主運営にて収益を上げる努力もされている。コスト削減についても可能な範囲で対応されている。一方、水光熱費については、どうしても上昇は避けられず、まだ模索されているとの印象を受けた。</p>
	<p>エネルギーコストの上昇は、収支に大きな影響を与えたと思われるが、新電力の切替や値下げ交渉、その他委託費等の価格維持などの努力によって、吸収できたと言える点は、高く評価できると考える。また、令和3年度と、令和4年度・5年度を比べると、火葬件数増加に伴うコスト上昇があると思われるが、経費削減に工夫されていると考えられる点は、同じく評価できる。</p>
	<p>近年の物価高騰に対応するため、電気事業契約を見直し、経営の安定化に努めており適切と考える。</p>
	<p>電気料金について、従前のPPSから契約を打ち切られた後に、短期間で新たな電力供給事業者と安価な電力契約を締結したことにより、価格高騰による影響を最小限に抑え、コスト削減に努めたことは評価できる。</p>

今後の施設管理に向けた提言等		
総合評価	評	A+：継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	価	A：継続的に適切・良好である。
	基	B：一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込である。
	準	C：水準に未達の場合
<p>全体として施設管理に係る業務としては妥当である。なお、大規模災害発災時への対応については、両市と協議の上、毎年度の2次評価で確認される必要がある。</p>		
<p>指定管理者を構成する事業者の代表に御案内いただいたが、非常に丁寧な印象を受けた。その姿勢が運営面にも出ており、教育されていると感じた。「御遺体の取り違いを防ぐ」という部分には非常に力を入れており、これだけ御対応いただければ、利用者の方々も安心できるのではないかと感じる。</p>		
<p>責任感も強く、指定管理者として立派で恥ずかしくない運営をされていると感じる。</p> <p>斎場という感情への配慮が必要な空間において、利用者の気持ちに寄り添った対応がなされていると見受けられるので、ここは最も評価される点であると考えます。</p> <p>また、炉の維持管理についても効率的、安全に実施されていると見受けられるため、設置目的という点では高く評価できると考える。</p> <p>県下の他の指定管理者との間で協議会を持ったり、研修の機会を設けたりする等、運営の改善に意欲的である点も高く評価できると考える。こうした取組が、どのような成果を生んだか、今後可視化されると先駆的な取組みとして一層評価されると考える。</p> <p>コロナや原料費高騰というショックに良く対応されており、とりわけエネルギーコストの上昇への対応を踏まえた経費削減の工夫は、高く評価できると考える。</p> <p>一方で、既に改善済と思われるが、人員体制の適正化や意見把握方法への対応が遅れたこと、修繕や植栽管理業務に一定の不備があったことなども踏まえ、評価した。</p>		
<p>カーボンニュートラルの取組が求められる社会情勢において、斎場の二酸化炭素排出量を算定（利用者数の増加があるため、総量だけでなく原単位（1時間当たり、1件当たりなど）も捉える）し、経年変化を把握することが望ましいと考える。また、火葬炉とそれ以外の施設を区分して数値を把握することも有効と考える。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の流行は見られるが、以前の利用形態に戻りつつある中で、利用者ニーズによっては、売店におけるキャッシュレスの導入など収入増につながる取組も必要ではないかと考える。</p>		
<p>全体を通じて指定管理者は、斎場という特殊な施設の運営や市民等サービス向上のための取組など、葬祭ホールの事業運営で培ってきたノウハウを生かし、協定書に定められた指定管理者の指定の意義である民間事業者たる能力を活用し斎場運営を効果的かつ効率的に運営している。</p> <p>特に国際情勢等における燃料価格の高騰等による影響がある中、収支決算において令和4年度にはマイナスが生じたものの、電気事業者の見直しなど企業努力により5年度にはプラスに転じさせたことも評価できる。</p> <p>また、組合よりたびたび指摘されていたアンケート回収率向上に向けた取組については、待合室の卓上にスタンドPOP方式によるQRコードを設置するなど、待ち時間の有効活用に結びつけた工夫が見られ、指定管理者の努力がうかがえた。</p>		