

指定管理者事業報告書(令和 2 年度末報告)

令和 3 年 4 月 30 日提出

担当課	生活環境課
-----	-------

施設名	三原市斎場 みはらしの杜		連絡先	0847-32-6121
指定管理者団体	団体名	まごころサービスグループ		
	代表者名	(株) 合人社計画研究所 代表取締役 福井 滋		
	所在地	広島県広島市中区袋町 4-31 合人社広島袋町ビル		

1 職員体制(人数欄のうち()内は非常勤職員の内数)

職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数
斎場長	1 人 (0 人)	1 人	受付業務員	1 人 (1 人)	0 人		人(人)	人
副斎場長	1 人 (0 人)	1 人	清掃業務員	2 人 (2 人)	0 人		人(人)	人
火葬業務員	2 人 (0 人)	2 人		人(人)	人		人(人)	人
常勤職員 (合計)	4 人		非常勤職員(合計)	3 人				

2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 α	実績【年間実績】 β	達成率 $\beta \div \alpha$	自己 評価	市担当課評価	
					評価	評価の内容
開館日	1月1日及び2日を除く日	1月1日及び2日を除く日	100%	A	A	
開館日数(X)	169	169	100%	A	A	
開館時間	8:30~17:30	8:30~17:30	100%	A	A	
延べ利用者数 (Y=a+b)	692	709	102.5%	A	A	
うち通常業務(a)	692	709	102.5%	A	A	
うち自主事業(b)	0	0	—			
延べ利用日数(Z)	169	168	99.4%	A	A	1日利用なし
稼働率 (②)	100%	99.4%	99.4%	A	A	

※1 稼働率の計算式 (単位: %)

- ① 利用者数で稼働率を算定する場合の計算式 $\frac{\text{利用者数 (Y)}}{\text{開館日数 (X)} \times \text{利用定員 (1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})}} \times 100$
- ② 施設の区分ごとの利用日数で稼働率を算定する場合の計算式 $\frac{\text{利用日数 (Z)}}{\text{開館日数 (X)}} \times 100$

※2 稼働率欄の () 内には、使用した計算式に応じ、①又は②と記入すること。

※3 施設の区分ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表1に記入すること。

※4 曜日ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表2に記入すること。

別表1 施設の区分ごとの利用件数・利用者数・稼働率

	実施計画【年間ベース】			実績【年間実績】		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
三原市斎場	692	692	100	709	709	99.4

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (116 日)			土日祝日 (52 日)			通年 (168 日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
三原市斎場	495	495	99.1	214	214	100	709	709	99.4

※1 平日・土日祝日・通年欄の（ 日）にそれぞれ該当の日数を記入すること。

※2 通年の稼働率は平均値とする。

3 事業評価

項目	事業計画書の概要	自己評価		市担当課評価		
		評価	B以下の場合、改善・課題の具体的内容	評価	評価の内容	
1 施設管理体制	職員配置	A		A	適切に実施されている。	
	職員研修	A	計画に沿って実施。次年度も計画どおり、充実した研修を実施する。	A	計画どおりに実施されている。	
	利用促進業務	A	利用者の心情に配慮して必要と思われる備品等を設置した。	A	計画した内容を適切に実施されている。	
	設備・備品管理	A		A	適切に管理されている。	
	現金管理	A		A	適切に管理されている。	
	安全体制管理	A		A	安全対策マニュアルを作成するなど、適切に管理されている。	
	緊急時の対応	A		A	安全対策マニュアルを作成するなど、適切に管理されている。	
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	適切に実施されている。	
	利用料金の設定	—		—		
	接客対応	A	若干のクレームがあったことを真摯に反省し、次年度の研修等で役立てる。	A	利用者からの意見に対し、改善し対応できている。	
	個人情報保護	A		A	個人情報マニュアルを作成するなど、適切に実施されている。	
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A	適切に実施されている。	
	清掃等維持管理業務	A		A	適切に実施されている。	
4 実施事業	企画運営事業	自主事業	A		A	適切に実施されている。
		自主事業	A		A	適切に実施されている。
	通常事業の内容	火葬業務	A		A	適切に実施されている。
		施設管理業務	A		A	適切に管理されている。
		残骨灰処理業務	A		A	適切に実施されている。
	自主事業の内容	ホームページ開設	A		A	
		天国へのポスト設置	A		A	
		自動販売機設置	A		A	

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		17,848,850	17,766,446		【支出】 ・人件費、業務管理費、施設維持管理費について、実施計画に沿った管理運営が実施できている。 ・光熱水費を削減するため、メーター管理や省エネの工夫、火葬業務における灯油の削減などに取り組んでおり、評価できる。
利用料金					
自主事業収入					
指定管理料	17,848,850	17,766,446	光熱水費実績精算含む		
その他					
【支出】 支出		17,848,850	17,758,227		
人件費	10,609,000	10,609,000			
常勤	8,449,000	8,449,000			
非常勤	2,160,000	2,160,000			
事務費	180,000	272,278			
消耗品費	60,000	272,278			
備品購入費	120,000	0			
業務管理費	929,500	929,500			
事務用品費	50,000	50,000			
通信費	159,500	159,500			
マネジメント費	720,000	720,000	ホームページ運営費含む		
施設維持管理費	4,507,727	4,622,096			
設備管理費	1,475,000	1,475,000	保守・定期点検、定期清掃、廃棄物管理等		
保安警備費	240,000	240,000			
光熱水費	2,717,727	2,907,096	灯油・重油・ガス代、水道代		
修繕費	75,000	0			
その他	1,622,623	1,325,353			
保険料					
税金等	1,622,623	1,325,353	公租公課		
【収 支】	0円	8,219円			
支出のうち委託費	1,886,500円	1,886,500円			

5 利用者等からのクレーム対応等(具体的事例を簡潔に)

主な内容	対応措置	対応に対する反応	検証
自動販売機の位置が分かりにくい。 待合室からエントランスに行く自動ドアが分かりにくい。	場所を示した案内表示を設置した。	葬祭事業者からの反応は良好であり、多発していた問い合わせが一切無くなった。	適切に対応されている。
収骨時の説明が分かりにくい。	翌日、本社担当社員により収骨内容の確認及び再研修を受講した。	研修後は同様のクレームは無く、社員のスキルアップが図られた。	適切に対応されている。
収骨途中に職員が部屋を出て行った。	部屋を出ていく理由について喪主及び近親者に説明することを徹底させた。	徹底後は同様のクレームが無く、利用者からの反応も良好である。	適切に対応されている。
駐車場内を逆走する利用者がある。	葬祭事業者に収骨終了時に誘導を依頼した。 葬祭事業者が不在の場合は指定管理者が可能な限り誘導している。	依頼後は逆走者が激減し、敷地内での安全面も向上した。	適切に対応されている。

※ 検証欄は、担当課が検証・分析を行い、記入すること。

6 運営上の課題, 市への要望等(ご自由にお書きください。)

内容	担当課回答
特にありません。	

7 市担当課総合評価

<ul style="list-style-type: none">・新たに建設された斎場のため、想定外の事案もありましたが、改善を図りながら適切に対応していただいている。・斎場は故人と最後のお別れをする場所であり、利用者の心情に配慮した質の高いサービスを提供する必要があるため、研修などの継続実施により、職員のスキルアップに努め、更なるサービスの向上を期待します。
--