

指定管理業務評価結果書

1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	倉敷市児島斎場及び玉島斎場
(2) 指定管理者	所在地 富山県富山市奥田新町 12 番 3 号 名称 株式会社 五輪 代表者 代表取締役 宮本 岳司朗
(3) 公の施設の所管部署	環境リサイクル局環境政策部環境衛生課（倉敷市中央斎場）
(4) 評価対象期間	令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 3 1 日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	株式会社五輪は、平成 18 年度から児島斎場及び玉島斎場の指定管理者となり、平成 28 年度から 3 期目の指定管理者となった。	総合評価
	<p>当該指定管理者は、児島斎場及び玉島斎場の火葬炉を設置した業者である株式会社宮本工業所との連携による、火葬炉設備や施設の保守点検を実施し、不具合箇所の早期発見や迅速な修繕対応に努め、円滑な管理運営を行っている。</p> <p>当該年度は新型コロナ禍の中、職員への指導・教育、館内消毒等、感染症対策の徹底に努め適切な運営がなされている。</p> <p>施設利用者に対しては、アンケート結果から高い満足度を維持し、その結果をフィードバックさせ、多目的トイレのウォシュレット化やオムツ交換台を設置するなど、更なる市民サービスの向上に努めていることから、良好な接遇が行われており、近隣住民等からの苦情もない。</p>	S

<p>(2) 指定管理者の自己評価</p>	<p>今年度も、斎場運営管理の専門企業として、斎場施設の特徴を十分に理解し、ご利用者の心情に配慮した接遇、対応に重点を置き、故人との最後の別れの場に相応しく、安らぎを保てる静粛さ、儀式のサポートに努めてまいりました。</p> <p>また、斎場は環境施設でもあり、火葬炉の操作・メンテナンスにつきましては、弊社のグループ企業であり、納入メーカーの宮本工業所との連携を強化し、技術教育・指導を実施することで、周辺地域環境に配慮した運転業務を実践しております。</p> <p>平成 27 年度より、施設を利用される皆様のご意見・ご感想をより多く収集すべく、アンケート収集方法の見直しを行い、令和 2 年度は児島斎場 264 件、玉島斎場 307 件の貴重なご意見を頂戴しました。アンケートの結果は、弊社営業管理部にて検証を行い、要望をフィードバックすることで市民サービスの向上に努めております。(令和 2 年度は児島斎場・玉島斎場の多目的トイレのウォシュレット化とオムツ交換台の設置、玉島斎場の駐車場区画線の引き直しをしております)</p> <p>令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症対策として、「新しい生活様式」を取り入れた中での接遇を求められる年度でありました。新型コロナウイルス感染症についての情報収集、職員への感染予防対策の周知徹底をおこない、館内各部の消毒、こまめな換気などをして、クラスターの発生を防いでまいりました。</p> <p>令和 3 年度も引き続き「新しい生活様式」を取り入れた中での業務となりますが、五輪・宮本工業所グループのスケールメリットを活かした、広域応援体制、情報収集、指導教育で接遇レベルを落とす事無く、最後のお別れに相応しい場を提供してまいります。また、職員による日々の清掃、施設の点検にも引き続き力を入れて、気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。</p>
<p>(3) アンケート結果の概要</p>	<p>571 件のアンケートを回収。(昨年度 581 件)</p> <p>「全体利用」については、約 98%の方から「満足」「ほぼ満足」の高評価をいただいた。</p> <p>また、「職員の対応」「職員の身だしなみ」の各項目では、98%以上の高評価であった。</p> <p>前回利用時と比較することが難しい面はあるが、両斎場ともに「職員が礼儀正しかった」「収骨時、親切丁寧に説明してくれた」と回答された方が多く、利用者の評価は高い。</p>

