

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市斎場		指定管理者	富士建設工業株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		所管課	保健福祉局健康部生活衛生課

2 管理運営の実績					
(1)主な実施事業	①指定管理事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	火葬施設業務	通年(1月1日及び友引日を除く)	予約業務、受付業務、炉前業務、火葬業務、収骨業務、待合室業務、残骨灰処理業務		
	葬儀式場業務	通年(1月1日を除く)	式場貸出業務、霊安室貸出業務		
	霊きゆう自動車業務	通年(1月1日を除く)	霊きゆう自動車運行業務、霊きゆう自動車保守点検業務		
	葬儀用祭壇貸出業務	通年(1月1日を除く)	葬儀用祭壇貸出業務、搬出入用トラック保守点検業務		
	施設維持管理業務	通年	建物保守管理業務、環境衛生管理業務、建築設備保守管理業務、火葬炉保守管理業務、清掃業務、植栽・外構維持管理業務、警備業務		
	その他施設運営業務	通年	記録業務、報告業務、大規模災害対応業務、庶務業務		
(2)利用状況	①火葬件数(件)				
	H22年度(A)	H21年度(B)	前年度比(A)/(B)		
	7,446	7,123	104.5%		
	②式場利用件数(件)				
	H22年度(A)	H21年度(B)	前年度比(A)/(B)		
	1,105	1,059	104.3%		
	③霊安室利用件数(上段は件数、下段は延べ日数)				
	H22年度(A)	H21年度(B)	前年度比(A)/(B)		
	302	284	106.3%		
	717	698	102.7%		
④霊きゆう車利用件数(件)					
H22年度(A)	H21年度(B)	前年度比(A)/(B)			
211	230	91.7%			
⑤葬儀用祭壇貸出件数(件)					
H22年度(A)	H21年度(B)	前年度比(A)/(B)			
9	15	60.0%			
(3)収支状況	①収入実績(千円)				
		決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考
	指定管理委託料	358,879	369,936	97.0%	・光熱水費の実費精算により、11,057千円を千葉市に戻入。 ・「その他」は利息。
	その他	14	—	皆増	
	合計	358,893	369,936	97.0%	
	②支出実績(千円)				
		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考
	人件費	153,818	154,160	99.8%	
	管理費	205,061	215,776	95.0%	
	合計	358,879	369,936	97.0%	
③収支実績(千円)					
決算額(ア)	計画額(イ)	対計画額増減(ア)-(イ)			
(A)-(a)	(B)-(b)	(ア)-(イ)			
14	0	14			

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞ <table><tr><th>処分の種別</th><th>処分根拠</th><th>件数</th></tr><tr><td>使用許可</td><td>千葉市斎場設置管理条例第6条</td><td>9,073件</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉市斎場設置管理条例第7条</td><td>0件</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉市斎場設置管理条例第8条</td><td>0件</td></tr></table>				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉市斎場設置管理条例第6条	9,073件	使用不許可	千葉市斎場設置管理条例第7条	0件	使用の制限	千葉市斎場設置管理条例第8条	0件																															
処分の種別	処分根拠	件数																																													
使用許可	千葉市斎場設置管理条例第6条	9,073件																																													
使用不許可	千葉市斎場設置管理条例第7条	0件																																													
使用の制限	千葉市斎場設置管理条例第8条	0件																																													
(5)市への不服申立て	＜件数＞0件 ＜概要＞																																														
(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞ <table><tr><th rowspan="2">文書名</th><th colspan="3">公開方法(場所)</th></tr><tr><th>当該施設</th><th>市政情報室</th><th>左記以外の方法</th></tr><tr><td>基本協定書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>年次協定書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>事業計画書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>事業報告書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>計算書類</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr></table> ＜文書開示申出の状況＞ <table><tr><th>申出先</th><th>開示</th><th>不開示</th><th>合計</th></tr><tr><td>指定管理者</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>市政情報室(経由)</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr></table> ※開示決定がなされた事案の概要 ※不開示決定がなされた事案の概要				文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	—	年次協定書	○	○	—	事業計画書	○	○	—	事業報告書	○	○	—	計算書類	○	○	—	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																														
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																												
基本協定書	○	○	—																																												
年次協定書	○	○	—																																												
事業計画書	○	○	—																																												
事業報告書	○	○	—																																												
計算書類	○	○	—																																												
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—																																												
申出先	開示	不開示	合計																																												
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																												
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																												

3 利用者ニーズ・満足度等の把握	
(1)指定管理者が行ったアンケート調査の結果	
①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法：①火葬棟・式場棟にアンケート用紙を常設 ②斎場職員による利用者からの聞き取りを主体とした外部評価情報ノート作成 イ 回答者数：①アンケート回収枚数：46枚 ②460件の意見等を収集 ウ 質問項目：①(1)職員の対応について (2)施設について (3)その他意見等
②調査の結果	ア 回答者の属性：遺族、会葬者、葬祭業者等 イ 実施事業：施設の利便性向上を求める意見が見受けられた。 ウ スタッフの対応：業務の丁寧さや対応の良さに対して、賞賛をいただくことが多い。
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	● 待合室の利用者数が多かった場合に備えて、予備のテーブルとイスがあるとよい。 ⇒ 予備のテーブルとイスを購入し対応。 ● 施設が広く、トイレなどが分かりづらい。 ⇒ 表示を多くし、誘導しやすくした。 ※ その他、施設内の空調に関する苦情などには、その都度個別に対応した。
(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市ホームページに、所管課の連絡先(電話番号)を明示 市への意見、苦情や問い合わせは、電話、メール、市長への手紙、コールセンター等で行われている。
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

4 指定管理者による自己評価
・公共施設として公平なサービスの提供に努め、円滑に管理運営を行った。 ・平成21年度より導入した「外部評価情報ノート」について、より多くの意見・苦情等の収集に努め、業務改善を行うなどきめ細かな対応を行った。 ・環境保護の観点から、光熱水費等の維持管理コストの縮減に努め、猛暑の影響があったにもかかわらず、一定の成果を得た。 また、有害な副葬品の含有についても監視を強化し、個別の指導を行った。 ・研修や資格取得を通じて、斎場職員の資質の向上に努めた。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	・「外部評価情報ノート」にて収集した意見・苦情等を、速やかに市に報告し、業務改善を行うなど、きめ細かく速やかな対応ができています。 ・維持管理コストの縮減や環境保護に努めている。 ・研修を通じて、有資格者の増加や業務の更なる改善を行い、斎場職員としての資質の向上に努めている。 ・市への速やかな報告、適切な経理事務、備品・消耗品の適切な管理、個人情報の厳密な管理等がなされている。
履行状況の確認			
確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守	行政手続	2	使用許可申請について適切に処理
	情報公開	2	千葉市斎場指定管理者情報公開規程に基づき、適切に運用されている。 ※開示請求なし
	個人情報保護	2	千葉市指定管理者等個人情報保護規程に基づき、適切に運用されている。
モニタリング等の実施	利用者の要望・苦情への対応	3	アンケートに加え、外部評価情報ノートを作成し、速やかな対応を行っている。
	自己評価の実施	2	月次報告、年次報告にて市に報告
	市への報告・連絡・調整	2	定期的なもののほか、随時行われている。
(2)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用者サービスの向上	利用案内の作成・配布	2	登録葬祭業者に対する説明会の開催
職員の配置・能力向上	専門資格者・斎場業務経験者の配置	3	職員の資格取得を促進
	職員研修・非常時を想定した訓練の実施	2	法定訓練以外にも各種訓練を実施
管理業務の実施	業務責任者・職務代理者・部署担当責任者の選任	2	
	保険への加入	2	
	業務マニュアルの作成	2	
	残骨灰など廃棄物の適正処理	2	
	周辺環境への配慮	2	
緊急時の対応	緊急時における対応方針等の策定	2	「緊急事態対応マニュアル」「救命マニュアル」を作成
	大規模災害時等の危機管理体制の強化	2	
(3)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	
	維持管理コストの縮減に努めているか	2	
合計		38	
平均		2.1	

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見
・市による評価のとおり、概ね適切に管理運営が行われていると認められる。 ・本委員会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲内では、指定管理者の財務状況等に関し、倒産や事業が継続できなくなるリスクは現状では認められず、特段の問題はないと考える。