

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																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>火葬施設業務</td> <td>通年(1月1日及び友引日を除く)</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>葬儀式場業務</td> <td>通年(1月1日を除く)</td> <td>式場貸出業務、霊安室貸出業務</td> </tr> <tr> <td>霊きゆう自動車業務</td> <td>通年(1月1日を除く)</td> <td>霊きゆう自動車運行業務、霊きゆう自動車保守点検業務</td> </tr> <tr> <td>葬儀用祭壇貸出業務</td> <td>通年(1月1日を除く)</td> <td>葬儀用祭壇貸出業務、搬出入用トラック保守点検業務</td> </tr> <tr> <td>施設維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>その他施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>記録業務、報告業務、大規模災害対応業務、庶務業務</td> </tr> </tbody> </table>	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
	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)								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7,964</td> <td>7,716</td> <td>103.2%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	7,964	7,716	103.2%		
	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)						
	7,964	7,716	103.2%						
	② 式場利用件数(件)								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,026</td> <td>1,055</td> <td>97.3%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	1,026	1,055	97.3%			
H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)							
1,026	1,055	97.3%							
③ 霊安室利用件数(上段は件数、下段は延べ日数)									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>292</td> <td>303</td> <td>96.4%</td> </tr> <tr> <td>678</td> <td>750</td> <td>90.4%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	292	303	96.4%	678	750	90.4%
H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)							
292	303	96.4%							
678	750	90.4%							
④ 霊きゆう車利用件数(件)									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>224</td> <td>227</td> <td>98.7%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	224	227	98.7%			
H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)							
224	227	98.7%							
⑤ 葬儀用祭壇貸出件数(件)									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度(A)</th> <th>H24年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>7</td> <td>57.1%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	4	7	57.1%			
H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)							
4	7	57.1%							

(3) 収支状況	① 収入実績(千円)																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額(A)</th> <th>計画額(B)</th> <th>計画比(A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>403,269</td> <td>408,299</td> <td>98.8%</td> <td rowspan="3">・光熱水費の実費精算により、5,030千円を千葉市に戻入。 「その他」は利息。</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>13</td> <td>—</td> <td>皆増</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>403,282</td> <td>408,299</td> <td>98.8%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考	指定管理委託料	403,269	408,299	98.8%	・光熱水費の実費精算により、5,030千円を千葉市に戻入。 「その他」は利息。	その他	13	—	皆増	合計	403,282	408,299	98.8%
		決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考														
指定管理委託料	403,269	408,299	98.8%	・光熱水費の実費精算により、5,030千円を千葉市に戻入。 「その他」は利息。															
その他	13	—	皆増																
合計	403,282	408,299	98.8%																
② 支出実績(千円)																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額(a)</th> <th>計画額(b)</th> <th>計画比(a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>156,597</td> <td>156,540</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>246,672</td> <td>251,759</td> <td>98.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>403,269</td> <td>408,299</td> <td>98.8%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	156,597	156,540	100.0%		管理費	246,672	251,759	98.0%	合計	403,269	408,299	98.8%	
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考															
人件費	156,597	156,540	100.0%																
管理費	246,672	251,759	98.0%																
合計	403,269	408,299	98.8%																
③ 収支実績(千円)																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>決算額(ア)</th> <th>計画額(イ)</th> <th>対計画額増減(ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(A)-(a)</td> <td>(B)-(b)</td> <td>(ア)-(イ)</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>0</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア)	計画額(イ)	対計画額増減(ア)-(イ)	(A)-(a)	(B)-(b)	(ア)-(イ)	13	0	13										
決算額(ア)	計画額(イ)	対計画額増減(ア)-(イ)																	
(A)-(a)	(B)-(b)	(ア)-(イ)																	
13	0	13																	

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>		
	処分の種別	処分根拠	件数
	使用許可	千葉県斎場設置管理条例第6条	9,510件
	使用不許可	千葉県斎場設置管理条例第7条	0件
	使用の制限	千葉県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>		
	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	○	○
	<文書開示申出の状況>		
	申出先	開示	不開示
		合計	
	指定管理者	0 件	0 件
	市政情報室(経由)	0 件	0 件
	※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		

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火葬棟待合室・式場棟・業者控室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の作成 イ 回答者数：①アンケート回収枚数:55枚 ②429件の意見等を収集 ウ 質問項目：①(1)施設について (2)職員について (3)その他要望等
②調査の結果	ア 回答者の属性： 遺族、会葬者、葬祭業者等 イ 施設関係： 設備の修繕改修や、備品の新規設置を求める意見が見受けられた。 ウ 職員関係： 業務の丁寧さや対応の良さ(特に収骨時)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	・火葬棟2階及び待合棟の洋式トイレをウォシュレットトイレに改修した。 ・遺族控室・待合室(和室)・僧侶控室の座布団に汚れ、使用感が目立つようになり新調した。 ※ 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、引き続きより多くの意見・苦情等の収集に努め、きめ細かな対応を行った。
- ・引き続き光熱水費等の維持管理コストの削減に努め、さらなる電気使用量の削減を行なった。
- ・大規模地震発生時を想定した避難訓練や地震に伴う火災発生を想定した防災訓練を行うなど、危機管理を意識した研修・訓練を行い、斎場職員の資質の向上に努めた。
- ・記録的な大雪があったが通常業務と並行し除雪対応を全職員で対応し、利用者に大きな混乱させることなく業務を遂行できた。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・「外部評価情報ノート」にて収集した意見等をもとに、温水洗浄便座に改修する、場内備品等を新調する等、きめ細かい対応ができています。 ・電力使用量の削減に努め、引き続き努力している。 ・研修・訓練を通じて、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。 ・地域住民との交流会を設け、地域との融和を図った。 ・増加する火葬需要に対応するため、一日当たりの火葬取扱件数を引き上げた。 ・大雨や大雪等、記録的な天候にも関わらず、利用者に支障を来すことなく業務を遂行した。 ・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	千葉県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	千葉県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	2	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。
リスク管理	賠償対応・保険加入	2	レジャーサービス施設費用保険等に加入
市内業者の育成	市内業者の登用	2	アートブレイン、白欧、ジェイ、石本表具内装店など
市内雇用・継続雇用への配慮、障害者雇用の確保	市内雇用・継続雇用への配慮	2	市内雇用者62.7%、5年以上の継続勤務者70.6%
	障害者雇用の確保	2	清掃担当において1名常用雇用
(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	作成済みで、常時受付等に配備
	火葬需要の増加への対応	3	一日当たりの火葬取扱件数の増加を図った
職員の配置・能力向上	専門資格者・斎場業務経験者の配置	2	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・職務代理人・部署担当責任者の選任	2	副場長1名、業務主任3名選任(H25.8月より)
	業務マニュアルの作成	2	定期的な見直しと、監査による妥当性の確認実施
	残骨灰など廃棄物の適正処理	2	ISO14001に準拠した処理、排出量の監視徹底
	周辺環境への配慮	2	排ガス測定を含む斎場周辺の環境測定を実施
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」を作成済
	大規模災害時等の危機管理体制の強化	2	広域火葬実施訓練(県主催)に参加
(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	45
		平均	2.0

※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

- ・財務状況については、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、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。
- ・管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められるが、次の事項について留意されたい。
 - ①環境への負荷を考慮し、有害物質を発生させるような副葬品ができるだけ混入しないよう葬祭業者に対する啓発を継続すること。
 - ②設備のメンテナンスをする際、事故が起きないように引き続き留意すること。