

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	ちば斎苑管理グループ
指定期間	平成27年4月1日～平成32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)			
	H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)	
	8,260	8,139	101.5%	
	②式場利用件数(件)			
	H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)	
	1,055	1,046	100.9%	
	③霊安室利用件数(上段は件数、下段は延べ日数)			
	H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)	
	328	304	107.9%	
	840	719	116.8%	
④霊きゆう車利用件数(件)				
H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)		
209	239	87.4%		
⑤葬儀用祭壇貸出件数(件)				
H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)		
3	8	37.5%		
(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)
	指定管理委託料	366,223	374,062	97.9%
	合計	366,223	374,062	97.9%
	②支出実績(千円)			
		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)
	人件費	95,422	100,461	95.0%
	管理費	252,947	273,601	92.5%
	合計	348,369	374,062	93.1%
	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)		
17,854	0	17,854		

(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>9,855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	9,855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	9,855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:22枚 ②82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： 待合室の利用についての意見、要望が見受けられた 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	・業務開始当初は、「収骨は丁寧だが時間が長い」とのご意見があったが、最近では「丁寧にありがとう」と、感謝のお言葉を多く頂いている。また「収骨時間が長い」とのご意見は無くなった。 ・幼児を連れての会葬者が多くなり「ベビーチェアが足りない」とのご意見を頂き、6脚から18脚に増やした。 ・足の不自由な会葬者がいるために、ご遺族の多くが洋室の希望をされるが、現状の施設の説明と公平な利用ルールの説明を丁寧に言い、ご理解いただいている。 ・”頂いたアンケートの内容”と”そのご意見にどのような対応するか”を明記した紙を待合ホールに貼り出し、行える事はすぐに行い、行えない内容は理由を明記することにより一方通行でなく相互交流を行うこととした。
(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	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	通常、妊娠9週の死産児は医療廃棄物として取り扱われますが、今回は通常の火葬と同じように行いました。 その許可を出された市役所と、セレモニー時の故人様や母親への心遣いについて感謝のお手紙を頂きました。

4 指定管理者による自己評価
・前指定管理者が行ってきた業務のやり方を引継ぎながら、その中で我がグループの特色を出すように参りました。特に故人様への尊厳を保つため、全職員が遺族役に扮し行う社内テストを合格した者のみが、ご遺族様へのセレモニーが行えるシステムが、セレモニー業務の質を向上させ、収骨後にご遺族様から”丁寧にありがとうございます”のお言葉を頂ける事に繋がっていると自負します。 ・火葬予約を10日先まで出来るようになりました。それにより年末年始でも予約が取れないなどのクレームは有りませんでした。また業者からは「予約を取るために夜中に起きて電話をする必要が無くなった」と喜ばれています。 ・過去最高の火葬件数にもかかわらず、光熱水費等の維持管理コストは前指定管理者より抑えました。 ・火葬の集中する時間帯のみ勤務して頂く”短時間パート”を採用する事により、管理コストを抑えました。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	・前指定管理者が行ってきた業務のやり方を引き継ぎ、支障なく、業務に従事できている。 ・収骨を丁寧に行い、遺族の方から感謝の言葉も得ている。 ・会葬者の意見等をもとに、ベビーチェアを増やす等、きめ細かい対応ができている。 ・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。 ・火葬予約を10日前まで出来るようにしたが、適切に業務に従事している。 ・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。
	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	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参加
市内業者の育成	市内業者の登用	2	(株)オートガロア、鈴木タイル、(株)三協緑化、石本表具店、(株)金沢ハウジング、防災技術センター(株)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71.8%、5年以上の継続勤務者30.6%、前指定管理者からの雇用者15名
	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	10日先まで火葬予約可能に対応するため、事務の運営を改善した
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(危険物取扱者、防火管理者)の取得を促進
	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	場長1名、副場長1名、業務主任3名選任(H27.4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、指定管理者が変更したことによる混乱等も無く、概ね適切に管理が行われていると認められる。今後も、ちば斎苑管理グループを構成する2つの企業が連携を密にし、引き続き、良い緊張感を持続しながら管理運営がなされることを期待する。