

平成 2 9 年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市斎場
条例上の設置目的	火葬及び葬儀を行う施設
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	公益性、永続性を確保した火葬場等の経営を行う。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	火葬及び葬儀を行う市民の葬送の基本施設となる。
制度導入により見込まれる効果	サービスの向上及び効率的な管理運営
成果指標※	① なし ② なし
数値目標※	① なし ② なし
所管課	保健福祉局健康部生活衛生課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	ちば斎苑管理グループ
構成団体 (共同事業体の場合)	イージス・グループ有限責任事業組合 (代表団体)
	東京ワックス株式会社
主たる事業所の所在地 (代表団体)	三重県四日市市朝日町 1 番 4 号
指定期間	平成 2 7 年 4 月 1 日～平成 3 2 年 3 月 3 1 日 (5 年)
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理料

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H29年度実績	達成率※
なし			
なし			

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	H29年度実績	H28年度実績
火葬件数	8, 833	8, 489
式場利用件数	1, 075	1, 060
霊安室利用件数	371	387
霊安室利用延べ日数	1, 070	1, 188
霊きゅう車利用件数	226	224
葬儀用祭壇貸出件数	1	3

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況
ア 収入

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	355,503	349,008	実績－計画	△ 14,974	光熱水費の削減効果
	計画	370,477	370,773	計画－提案	△ 6,222	光熱水費の削減効果
	提案	376,699	372,755			
利用料金収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
その他収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	355,503	349,008	実績－計画	△ 14,974	
	計画	370,477	370,773	計画－提案	△ 6,222	
	提案	376,699	372,755			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	88,013	101,559	実績－計画	△ 5,417	場長等管理者人件費の減
	計画	93,430	92,884	計画－提案	2,902	管理者等人件費の増
	提案	90,528	89,412			
事務費・管理費・委託費	実績	252,038	233,846	実績－計画	△ 25,009	光熱水費の削減効果
	計画	277,047	277,889	計画－提案	△ 9,124	光熱水費の削減効果
	提案	286,171	280,308			
その他事業費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
本社費・共通費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	340,051	335,405	実績－計画	△ 30,426	
	計画	370,477	370,773	計画－提案	△ 6,222	
	提案	376,699	369,720			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。
「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績		
その他収入	実績		
合計	実績	0	0

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績		
事務費	実績		
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績		
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
本社費・共通費	実績		
合計	実績	0	0

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】 H28年度
必須業務	収入合計	355, 503	349, 008
	支出合計	340, 051	335, 405
	収 支	15, 452	13, 603
自主事業	収入合計		
	支出合計		
	収 支	0	0
総収入		355, 503	349, 008
総支出		340, 051	335, 405
収 支		15, 452	13, 603
利益の還元額		なし	なし
利益還元の内容			

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
なし		
なし		

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）
B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）
C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	B	H29提案額376,699千円決算額355,503千円、5.6%の削減

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
(D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
－：対象外(市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目		自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	市民の平等利用の確保	C	C	使用許可申請、千葉市斎場指定管理者情報公開規程、千葉市指定管理者個人情報保護規程に基づき、適切に運用されている。
	関係法令等の遵守			
	リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力				
	(1) 人的組織体制の充実			
	管理運営の執行体制	C	C	急病人発生を想定して、普通救命講習をスタッフ全員が受講。その他講習の受講、各種訓練を実施している。
	必要な専門職員の配置			
	従業員の能力向上			
	(2) 施設の維持管理業務			
	施設の保守管理	C	C	
	設備・備品の管理・清掃・警備等			
	3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保				
開館時間・休館日		C	C	
利用料金設定・減免				
利用促進の方策				
(2) 利用者サービスの充実				
利用者への支援		C	C	アンケートの実施、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等を行っている。
利用者意見聴取・自己モニタリング				
(3) 施設における事業の実施				
施設の事業の効果的な実施		C	C	
自主事業の効果的な実施				
4 その他				
	市内業者の育成	C	C	清掃担当において、障害者1名を常用雇用
	市内雇用への配慮			
	障害者雇用の確保			
	施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
指定管理料に係るグループ全体の決算書整合性が分かる報告作成をお願いしたい。	平成29年度	指定管理料の収支報告を構成団体ごとに作成し対応した。
	平成 年度	

6 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

実施内容	調査方法	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
	回答者数	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
	質問項目	イ 回答者数：①アンケート回収枚数：19枚 ②68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□
結果	ア 回答者の属性 遺族、会葬者、葬祭業者等 イ 施設関係 ・足の不自由な会葬者のために洋室の待合室を希望される方が多い等、待合室の利用についての意見、要望が見受けられた。 ・駐車場の混雑が見込まれる場合には、職員駐車場や大型車駐車場を使用するなど、混雑緩和に努めている。 ウ 職員関係 業務の丁寧さや対応の良さ（特に収骨時の所作）に対して、感謝の言葉をいただくことが多い。	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
足の不自由な会葬者がいるために、ご遺族様の多くが洋室の待合室を希望	待合室が14部屋の内、2部屋が和室な為、予約状況により和室を使用せざるを得ない日が出てきてしまう。現状の施設の説明と公平な利用ルールの説明を丁寧に行い、ご理解いただいているが、できる限り希望に沿うよう対応している。 また、車椅子の利用がある場合は事前にご相談して頂き、対応している。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・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。 ・故人様への尊厳を保つため、火葬中のデレキ操作を極力行わない火葬を行いました。 ・千葉市斎場の予約をWeb予約のみに移行いたしました。PCやスマートフォンに不慣れな業者様へは、個別に操作説明を行いました。 ・どなたでも火葬予約等の空き状況を確認出来ることにより、より透明度の高い予約の管理を行えております。 ・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を抑えました。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・「外部評価情報ノート」などにて収集した意見等をもとに、丁寧な説明・対応や改善意識をもち業務を行っている。 ・社内テストで合格した者のみが収骨等を行えるようにし、利用者の立場に立った対応に努めている。 ・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。 ・火葬予約をWeb上で出来るシステムを適切に運用している。 ・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。 ・光熱水費等の効率的な使用を心掛けている。
----------	---	----	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 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。健全な財務体質と理解できる。 ・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、次の事項に留意されたい。 ① 指定管理に係る収支とグループ全体の決算書との整合性が確認できる報告書をしていただきたい。
--