

令和５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※	施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度
数値目標※	８割以上の施設利用者が窓口対応及び施設管理に満足していること
所管課	保健福祉局医療衛生部生活衛生課

※ 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	令和２年４月１日～令和７年３月３１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	５年度実績	達成状況
施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度	８割以上の施設利用者が窓口対応及び施設管理に満足していること	95%	達成

（２）その他利用状況を示す指標

指 標	R5年度実績	R4年度実績
火葬件数	10,702	10,646
式場利用件数	1,092	1,023
霊安室利用件数	310	323
霊安室利用延べ日数	1,034	1,200
霊きゅう車利用件数	101	123
葬儀用祭壇貸出件数	0	0

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4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	387,230	406,140	実績－計画	22,006	光熱水費の高騰のため
	計画	365,224	363,861	計画－提案	0	
	提案	365,224	363,861			
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	387,230	406,140	実績－計画	22,006	
	計画	365,224	363,861	計画－提案	0	
	提案	365,224	363,861			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	164,565	169,232	実績－計画	△ 8,350	従業員の入れ替えのため
	計画	172,915	171,703	計画－提案	0	
	提案	172,915	171,703			
事務費・管理費・委託費	実績	208,965	223,715	実績－計画	16,656	光熱水費の高騰のため (22,006)
	計画	192,309	192,158	計画－提案	0	
	提案	192,309	192,158			
その他事業費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
間接費	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	373,530	392,947	実績－計画	8,306	
	計画	365,224	363,861	計画－提案	0	
	提案	365,224	363,861			

※「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。

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4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		R5年度	【参考】 R4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		
間接費	実績		
合計	実績	0	0

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R5年度	【参考】 R4年度
必須業務	収入合計	387,230	406,140
	支出合計	373,530	392,947
	収 支	13,700	13,193
自主事業	収入合計		
	支出合計		
	収 支		0
総収入		387,230	406,140
総支出		373,530	392,947
収 支		13,700	13,193
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		剰余金が、総収入額の5パーセントを超える場合、超過額の全額（計算において光熱水費は除外）を還元する。	剰余金が、総収入額の5パーセントを超える場合、超過額の全額（計算において光熱水費は除外）を還元する。

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
施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度	C	施設内におけるアンケート及び意見聴取の結果では、目標（満足している者が8割以上）を上回った。アンケート回収枚数11枚と前年度より減少（前年度比▲19枚）しているため、引き続き多くの意見を徴収するための手法について検討いただきたい。

【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	C	光熱水費を除く評価とした。

【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	B	C	防災訓練の際、災害により利用者が帰宅困難となった状況を想定し、防災バッグを配る訓練を行った。 災害時の本部等との連絡手段確保のため、衛星電話のイリジウムPTTを使用した訓練も行った。
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	C	C	入社時研修とは別に、職員全員を対象とした、コンプライアンス、意識向上、環境配慮、個人情報保護、人権、接遇の各研修を随時行った。 火葬炉メンテナンス研修により、軽微な修繕は火葬員が行えるようになった。
管理運営の執行体制			
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	C	C	各設備の日常点検や保守点検等により不具合箇所の早期発見・早期対応を行うことにより、施設を止めることなく運営した。 予防保全において、担当課と連携しトラブル発生前に進めた。
施設の保守管理			
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	B	C	繁忙期である12月から火葬予約枠を36枠から42枠に拡大および友引火葬により葬需要増加に対応する体制を構築した。 また、火葬炉修繕時でも36件の予約枠は確保した。
開館時間・休館日			
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	C	C	HP上でのご意見フォーム、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を作成し、対応可能な場合は即時対応した。
利用者への支援			
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	C	C	自主的な取組みとして、斎場通りの一部について、随時除草作業やゴミ拾いを行った。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	市内雇用率が高く、緊急時対応を可能としている。また、場長、副場長は斎場から車で10分以内に居住し、トラブル等の対応を行った。
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
特になし	令和4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 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
	回答者数	イ 回答者数：①アンケート回収枚数：11枚 ②130件の意見等を収集
	質問項目	ウ 質問項目：（１）施設について （２）職員について （３）その他要望等
結果	回答者の属性：遺族、会葬者、葬祭業者等	
	①アンケート結果 職員が礼儀正しく親切、丁寧、手際が良い等 3件 施設が綺麗、落ち着いた雰囲気、節水等の省エネ等 2件 満足度のチェックのみで意見感想等の記載無し 6件 ②意見聴取の内容 職員の親切・丁寧な対応及び収骨時等の手際の良さについての感謝 130件	

(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
・車いすが少ない。 ・待合棟の廊下が暑い。	・利用の少ない待合棟の車いすを1台に減らし、駐車場横の式場棟に増設した。 ・サーキュレーターを設置し空気を循環させた。

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を行うことができるシステムが、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ている。 ・故人様への尊厳を保つため、火葬中のデレッキ操作を極力行わない火葬を行った。 ・繁忙期である12月から火葬予約枠を36枠から42枠に拡大および友引火葬により葬需要増加に対応する体制を構築した。 ・防災訓練の際、災害により利用者が帰宅困難となった状況を想定し、防災バッグを配る訓練を行った。
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・令和5年度は火葬件数が10,702件と過去最多となったが、繁忙期である12月～3月には友引日の開場や火葬枠の拡大等により、火葬予約の待ち日数を最大6日先までに抑えるなど、滞りなく火葬業務の執行が行われた。 ・コンプライアンス、意識向上、環境配慮、個人情報保護、人権、接遇等の各種研修のほか、火葬炉運転業務員には年2回の火葬炉メンテナンス研修及び火葬炉技術向上研修を行うなど、従業員の能力向上が図られた。 ・施設の維持管理業務においても、日常点検や保守点検等により不具合箇所の早期発見・早期対処により、施設を止めることなく運営が行われた。 ・市職員による、モニタリングのための現場調査の結果も概ね良好であった。 以上により、概ね市が指定管理者に求める水準に即した良好な管理運営が行われているものと評価した。
----------	---	----	---

【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、本部会に提出された財務分析シートを確認した範囲では、特段の問題はなく、良好と認められる。
- ・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、次の事項に留意されたい。
 - ①アンケートの対象、回収方法等について、一層の工夫をしていただきたい。