

指定管理者総合評価シート

(評価対象期間 令和2年4月1日～ 令和6年3月31日)

1 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的施設となる。
制度導入により見込まれる効果	サービス向上及び効率的な管理運営
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
指定期間	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日(5年)
所管課	保健福祉局健康部生活衛生課

2 成果指標等の推移

(1) 施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度(成果指標1)

	2年度	3年度	4年度	5年度	平均
実績値	92%	92%	92%	95%	93%
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				
達成状況	達成	達成	達成	達成	達成

(2) 成果指標以外の利用状況を示す指標

指 標	2年度	3年度	4年度	5年度	合計
火葬件数	9,412	9,734	10,646	10,702	40,494
式場利用件数	972	1,025	1,023	1,092	4,112
霊安室利用件数	268	328	323	310	1,229
霊安室利用延べ日数	824	1,054	1,200	1,034	4,112
霊きゅう車利用件数	110	136	123	101	470
葬儀用祭壇貸出日数	1	0	0	0	1

3 収支状況の推移

(単位：千円)

				2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	合計
必須業務	収入	指定管理料	実績	355, 274	358, 582	406, 140	387, 230	1, 507, 226
			計画	368, 845	359, 595	363, 861	365, 224	1, 457, 525
		利用料金	実績					0
			計画					0
		その他	実績					0
			計画					0
		合 計	実績	355, 274	358, 582	406, 140	387, 230	1, 507, 226
			計画	368, 845	359, 595	363, 861	365, 224	1, 457, 525
		支 出	実績	342, 453	349, 836	392, 947	373, 530	1, 458, 766
			計画	368, 845	359, 485	363, 861	365, 224	1, 457, 415
収 支		実績	12, 821	8, 746	13, 193	13, 700	48, 460	
自主事業	収 入	実績					0	
		計画					0	
	支 出	実績					0	
		計画					0	
	収 支		実績	0	0	0	0	0
総収入		実績	355, 274	358, 582	406, 140	387, 230	1, 507, 226	
総支出		実績	342, 453	349, 836	392, 947	373, 530	1, 458, 766	
総収支		実績	12, 821	8, 746	13, 193	13, 700	48, 460	
利益の還元額		実績	0	0	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。	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。		

4 管理運営状況の総合評価

評価項目	評価	評価の具体的内容・理由
1 成果指標の目標達成	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。
2 市の施設管理経費縮減への寄与	C	・光熱水費の上昇分を除き、概ね提案額とおりの管理運営がなされた。
3 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	B	・防災バッグ（防寒アルミシート、LEDハンディライト等）、非常食の備蓄のほか、災害対策本部との連絡手段確保のための衛星電話の導入など優れたリスク管理がなされた。
4 施設管理能力		
（1）人的組織体制の充実	C	・コンプライアンス、意識向上、環境配慮、個人情報保護、人権、接遇研修のほか、火葬炉メンテナンス研修及び火葬炉技術向上等の各種研修を実施し、従業員の業務水準の維持向上がなされた。
（2）施設の維持管理業務	C	・各設備の日常点検や保守管理等により不具合の早期発見・早期対応を行うことにより、施設を止めることなく運営された。
5 施設の効用の発揮		
（1）幅広い施設利用の確保	B	・新型コロナウイルス感染死亡者の時間外の火葬受け入れや火葬需要の増加に伴う友引開場、開場時間の延長など幅広い施設利用の確保がなされた。
（2）利用者サービスの充実	C	・利用者からのニーズに応じて部分収骨業務を滞りなく実施するなど、火葬等に関する多様な価値観への配慮がなされた。 ・ベビーケアルーム「mamaro」を火葬棟と待合棟に1台ずつ設置するなど、利用者サービスの充実がみられた。
（3）施設における事業の実施	C	・故人の尊厳や遺族心情、安全性に配慮した火葬業務が実施された。 ・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。
6 その他 （市内業者の育成、市内雇用の配慮、障害者雇用の確保、施設職員の雇用の安定化への配慮）	C	・再委託は可能な限り市内業者に行うなどの配慮がなされた。

総合評価	C
------	---

【評価の内容】

- A：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
 B：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待を上回る、優れた管理運営が行われていた。
 C：概ね事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待どおりに管理運営が行われていた。
 D：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待に満たない管理運営が行われていた。
 E：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待に、大きく満たない管理運営が行われていた。

5 総合評価を踏まえた検討

(1) 指定管理者制度導入効果の検証

	当初の見込みを上回る効果が達成できた。
○	当初見込んでいた効果が概ね達成できた。
	当初見込んでいた効果は達成できなかった。

(上記判断の理由や具体的内容・達成できなかった場合の原因)

・第4期指定管理期間においては、新型コロナウイルスに感染した死亡者について、適切な感染予防対策をしたうえで、時間外の受け入れや場所を限定した火葬を行うなど、コロナ禍においても火葬業務を滞りなく実施した。 ・年々増加する火葬需要に対しても、繁忙期における友引開場や開場時間等により、火葬待ちを減らし多くの火葬を受け入れるなど、市民の葬送の基本的な施設としての使命を果たしていた。 ・第4期指定管理より新たに実施している部分収骨の取扱いや残骨灰処理業務における有価物引渡し等の業務についても特段の支障なく実施していた。 上記を総合すると、当初見込んでいた効果が概ね達成できたと評価できる。

(2) 指定管理者制度運用における課題・問題点

・火葬件数が年々増加しており、今後はさらなる友引日の開場や開場時間の延長及びそれをふまえた人員確保等が必要となると想定される。 ・開場から20年余りが経過し、経年劣化や耐用年数経過等による施設・設備の修繕や更新が必要とされており、火葬炉についても、火葬件数の増加に伴い一層の負担が生じている。 ・年々増加傾向にある火葬需要に対応するとともに、施設・設備についても適切に保守管理・修繕等を実施し、安定した火葬施設の運用を継続していく必要がある。

(3) 指定管理者制度継続の検討

○	指定管理者制度を継続する。
	施設管理手法の見直しを検討する。
	既に施設管理手法の見直しを決定している。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

・有価物の管理方法、チェック体制について適切な運用方法をご検討いただきたい。
--