

令和元年度 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)	イーゼス・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27年4月1日～令和2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※	H30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	R1年度実績	H30年度実績
火葬件数	9,502	8,996
式場利用件数	1,076	1,059
霊安室利用件数	366	349
霊安室利用延べ日数	1,196	1,085
霊きゅう車利用件数	118	164
葬儀用祭壇貸出件数	2	2

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R1年度	【参考】 H30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	368,095	365,370	実績－計画	△ 5,146	光熱水費の削減効果
	計画	373,241	369,818	計画－提案	△ 4,554	設備の自主点検を強化したため
	提案	377,795	376,947			
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	368,095	365,370	実績－計画	△ 5,146	
	計画	373,241	369,818	計画－提案	△ 4,554	
	提案	377,795	376,947			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R1年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	108,648	89,848	実績－計画	△ 6,817	本部管理費の削減効果
	計画	115,465	91,582	計画－提案	23,857	本部管理費を「管理費」から移したため
	提案	91,608	91,608			
事務費・管理費・委託費	実績	249,306	253,965	実績－計画	△ 8,470	設備の自主点検を強化したため
	計画	257,776	278,236	計画－提案	△ 28,411	本部管理費を「人件費」へ移したため
	提案	286,187	285,339			
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	357,954	343,813	実績－計画	△ 15,287	
	計画	373,241	369,818	計画－提案	△ 4,554	
	提案	377,795	376,947			

※「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		R1年度	【参考】 H30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		R1年度	【参考】 H30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)

		R1年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	368,095	365,370
	支出合計	357,954	343,813
	収支	10,141	21,557
自主事業	収入合計		
	支出合計		
	収支	0	0
総収入		368,095	365,370
総支出		357,954	343,813
収支		10,141	21,557
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		剰余金が、総収入額の10パーセントを超える場合、超過額の2分の1に相当する額（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10パーセントを超える場合、超過額の2分の1に相当する額（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
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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	H31提案額377,795千円決算額368,095千円、2.3%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	C	C	全業務の遵守事項をリスト化したチェック表を用いた内部監査を実施する等、条例・規則・規程に基づき適切に運用されている。
市民の平等利用の確保			
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	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。
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	
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	C	C	火葬件数が増加した時期に営業時間を延長した。また新型コロナウイルス感染症対応を行った。
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			
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング	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作成等を行っている。
(3) 施設における事業の実施	C	C	
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 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	C	C	市内雇用の比率が多く、緊急時対応を可能としている。

【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の作成をしていただきたい。	R1年度	指定管理料の収支報告書を構成団体ごとに作成し対応することとした。

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：14枚 ②77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	<p>ア 回答者の属性：遺族、会葬者、葬祭業者等</p> <p>イ 施設関係：施設が綺麗に保たれていることや、携帯電話の電波が入りにくいことについての意見が見受けられた。</p> <p>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、お褒めの言葉をいただくことが多い。</p>	

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・携帯の電波が入りにくい ・FreeWi-Fiを設置してほしい ・館内が暑い（台風災害時） 	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電波増幅器の増設、改修を行った。 ・令和2年度よりFreeWi-Fiを設置予定。 ・各告別室、収骨室に扇風機の設置し、2階待合室前には大型の扇風機を設置した。また、熱中症対策キットを増設した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・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、火葬中のドレキ操作を極力行わない火葬を行いました。 ・繁忙期の火葬予約枠を36枠から42枠に拡大いたしました。それにより昨年度と比較し早期の予約が可能となりました。 ・台風や大雨による災害がありましたが、火葬炉や設備の定期点検、災害時の迅速な対応を行い、火葬炉を止めることなく運営を行えました。 ・新型コロナウイルスの感染予防のため、アルコール消毒の設置、咳エチケット等の張り紙、館内の換気策等を迅速に進め、ご利用者が安心して利用出来るようにいたしました。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・台風や新型コロナウイルス感染症等、突発的な事態が発生する中、業務を継続した。 ・火葬件数の増加にも開場時間の延長により対応した。 ・光熱水費の効率的な使用を心がけ、コストを抑えている。 ・「外部評価情報ノート」等にて収集した意見等をもとに、丁寧な説明や対応を行う等、改善意識を持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。 ・研修や訓練を通じて、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。 ・経理事務、備品・消耗品の管理、個人情報の管理等が適切になされている。
------	---	----	--

【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について、引き続き整合性が確認できる会計報告書の作成をしていただきたい。