

# 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	富士建設工業株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27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	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>火葬施設業務</td> <td>通年(1月1日及び友引日を除く)</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>葬儀式場業務</td> <td>通年(1月1日を除く)</td> <td>式場貸出業務、霊安室貸出業務</td> </tr> <tr> <td>霊きゆう自動車業務</td> <td>通年(1月1日を除く)</td> <td>霊きゆう自動車運行業務、霊きゆう自動車保守点検業務</td> </tr> <tr> <td>葬儀用祭壇貸出業務</td> <td>通年(1月1日を除く)</td> <td>葬儀用祭壇貸出業務、搬出入用トラック保守点検業務</td> </tr> <tr> <td>施設維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>その他施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>記録業務、報告業務、大規模災害対応業務、庶務業務</td> </tr> </tbody> </table>	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
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	<p>① 火葬件数(件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H24年度 (A)</th> <th style="width: 33%;">H23年度 (B)</th> <th style="width: 34%;">前年度比 (A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">7,716</td> <td style="text-align: center;">7,716</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 式場利用件数(件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H24年度 (A)</th> <th style="width: 33%;">H23年度 (B)</th> <th style="width: 34%;">前年度比 (A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1,055</td> <td style="text-align: center;">1,086</td> <td style="text-align: center;">97.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 霊安室利用件数(上段は件数、下段は延べ日数)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H24年度 (A)</th> <th style="width: 33%;">H23年度 (B)</th> <th style="width: 34%;">前年度比 (A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">303</td> <td style="text-align: center;">289</td> <td style="text-align: center;">104.8%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">750</td> <td style="text-align: center;">702</td> <td style="text-align: center;">106.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>④ 霊きゆう車利用件数(件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H24年度 (A)</th> <th style="width: 33%;">H23年度 (B)</th> <th style="width: 34%;">前年度比 (A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">227</td> <td style="text-align: center;">210</td> <td style="text-align: center;">108.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>⑤ 葬儀用祭壇貸出件数(件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H24年度 (A)</th> <th style="width: 33%;">H23年度 (B)</th> <th style="width: 34%;">前年度比 (A)/(B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">87.5%</td> </tr> </tbody> </table>	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	7,716	7,716	100.0%	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	1,055	1,086	97.1%	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	303	289	104.8%	750	702	106.8%	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	227	210	108.1%	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	7	8	87.5%
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)																																
7,716	7,716	100.0%																																
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)																																
1,055	1,086	97.1%																																
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)																																
303	289	104.8%																																
750	702	106.8%																																
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)																																
227	210	108.1%																																
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)																																
7	8	87.5%																																

(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (A)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (B)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (A)/(B)</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">384,672</td> <td style="text-align: right;">388,895</td> <td style="text-align: center;">98.9%</td> <td rowspan="3">・光熱水費の実費精算により、4,223千円を千葉市に戻入。 ・「その他」は利息。</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">11</td> <td style="text-align: center;">—</td> <td style="text-align: center;">皆増</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">384,683</td> <td style="text-align: right;">388,895</td> <td style="text-align: center;">98.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (a)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (b)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (a)/(b)</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">149,068</td> <td style="text-align: right;">149,270</td> <td style="text-align: center;">99.9%</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">235,604</td> <td style="text-align: right;">239,625</td> <td style="text-align: center;">98.3%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">384,672</td> <td style="text-align: right;">388,895</td> <td style="text-align: center;">98.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">決算額(ア) (A)-(a)</th> <th style="width: 33%;">計画額(イ) (B)-(b)</th> <th style="width: 34%;">対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	384,672	388,895	98.9%	・光熱水費の実費精算により、4,223千円を千葉市に戻入。 ・「その他」は利息。	その他	11	—	皆増	合計	384,683	388,895	98.9%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	149,068	149,270	99.9%		管理費	235,604	239,625	98.3%	合計	384,672	388,895	98.9%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	11	0	11
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																							
指定管理委託料	384,672	388,895	98.9%	・光熱水費の実費精算により、4,223千円を千葉市に戻入。 ・「その他」は利息。																																							
その他	11	—	皆増																																								
合計	384,683	388,895	98.9%																																								
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																							
人件費	149,068	149,270	99.9%																																								
管理費	235,604	239,625	98.3%																																								
合計	384,672	388,895	98.9%																																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																									
11	0	11																																									

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉県斎場設置管理条例第6条</td> <td>9,308件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県斎場設置管理条例第7条</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県斎場設置管理条例第8条</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県斎場設置管理条例第6条	9,308件	使用不許可	千葉県斎場設置管理条例第7条	2件	使用の制限	千葉県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	千葉県斎場設置管理条例第6条	9,308件																																										
使用不許可	千葉県斎場設置管理条例第7条	2件																																										
使用の制限	千葉県斎場設置管理条例第8条	0件																																										
(5) 市への不服申立て	<p>&lt;件数&gt; 0件</p> <p>&lt;概要&gt;</p>																																											
(6) 情報公開の状況	<p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</p>	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	<p>ア 調査方法：①火葬棟・式場棟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</p> <p>イ 回答者数：①アンケート回収枚数:25枚 ②405件の意見等を収集</p> <p>ウ 質問項目：①(1)職員の対応について (2)施設について (3)その他意見等</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性：遺族、会葬者、葬祭業者等</p> <p>イ 実施事業：設備・備品に関し、修繕や新規設置を求める意見が見受けられた。</p> <p>ウ スタッフの対応：収骨業務における丁寧な対応について、賞賛をいただくことが多い。</p>
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	<p>● 待合室、式場控室における子供椅子の設置希望、待合室1～4の椅子の汚れが目立つ ⇒ 場内6ヶ所に子供椅子の設置を行う。利用頻度の高い待合室1～4の椅子は生地の変更を実施した。</p> <p>● 予約・表示システムの不具合について ⇒ 現在部分的な修繕で対応しているが、老朽化しているためシステムの更新について検討していく。</p>
(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	遠方在住等で葬儀に参加できない人のために、インターネットを利用して葬儀の中継をしてほしいとの意見があった。 現在、斎場には映像配信をするための設備がないため映像配信をすることはできないが、葬儀会社が独自で行うサービスにて機材を持ち込む場合は配信が可能である。 斎場施設における映像配信設備の整備については、今後の利用者からの要望を踏まえて検討する。

4 指定管理者による自己評価
<p>・天候不順による落雷の影響で、斎場周辺が停電となるケースが4回発生し、そのうち火葬炉システムが稼働中に2回停止した。常駐職員のみで、火葬炉システムの復旧を行い、20～30分程度の遅れで全ての業務を終えることが出来た。火葬炉システム全般の教育訓練を繰り返し行っており、危機管理体制強化の成果が出ている。また大規模地震を想定した防災訓練等を行い、斎場職員の資質、意識の向上に努めている。</p> <p>・公共施設として公平なサービスの提供に努め、円滑に管理運営を行った。特にメイン業務である収骨業務は、他斎場と比較しても業務が大変丁寧であると、利用者だけでなく、視察で訪れた他自治体関係者からも高い評価を頂いている。</p> <p>・ISO14001をベースとした光熱水費等の維持管理コストの削減に努め、殆どの項目で前年対比で削減となっている。特に電気総使用量については斎場全体で平成22年度比14.7%、平成23年度比3.5%(火葬炉設備を除くと3.9%)の削減を達成している。</p>

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「外部評価情報ノート」にて収集した意見等をもとに、備品設置を行う等、きめ細かい対応ができています。</li> <li>・電力使用量の削減に努め、昨年に引き続いて年間を通して約3.5%の使用削減を達成した。</li> <li>・落雷が原因の停電による不測の事態にも迅速に対応し、緊急時における個々の職員の対応が徹底している。</li> <li>・暴力団関係者の関与により、使用不許可とした事案において、千葉市、警察署等の関連部署と連携した対応を行い問題を起こすことなく対応した。</li> <li>・葬祭業者説明会を行い、予約時間・書類提出時間の厳守の周知を図り、その成果が出た。</li> <li>・地域住民との交流会を設け、地域との融和を図った。</li> <li>・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。</li> </ul>
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	3	緊急事案に対して行政と連携し、適切な処理をした。
	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。 ※開示請求なし
	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加入
市内業者の育成	市内業者の登用	2	アートプレイン、白欧、ジェイ、石本表具内装店など
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%、5年以上の継続勤務者75%
	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
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	火葬担当全員に危険物乙種4類取得を促進
	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	副場長2名、業務主任2名、担当責任者2名選任
	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
	大規模災害時等の危機管理体制の強化	2	年2回の防災訓練、その他スポット訓練は毎月実施
(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	光熱水費(電気、ガス、上下水)の全てで前年対比削減
合計		43	
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、概ね適切に管理が行われていると認められる。