

## 令和2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 (共同事業者の場合)	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※	2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	92%	達成

※ 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	R2年度実績	R1年度実績
火葬件数	9,412	9,502
式場利用件数	972	1,076
霊安室利用件数	268	366
霊安室利用延べ日数	824	1,196
霊きゅう車利用件数	110	118
葬儀用祭壇貸出件数	1	2

#### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1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	355,274	368,095	実績－計画	△ 13,571	光熱水費の削減効果
	計画	368,845	373,241	計画－提案	0	
	提案	368,845	377,795			
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	355,274	368,095	実績－計画	△ 13,571	
	計画	368,845	373,241	計画－提案	0	
	提案	368,845	377,795			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	164,362	108,648	実績－計画	△ 3,849	清掃人員が休職したため
	計画	168,211	115,465	計画－提案	0	
	提案	168,211	91,608			
事務費・管理費・委託費	実績	178,090	249,306	実績－計画	△ 22,544	光熱水費の削減効果(△13,571) 設備保守の交換部品が少なかったため
	計画	200,634	257,776	計画－提案	0	
	提案	200,634	286,187			
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	342,453	357,954	実績－計画	△ 26,392	
	計画	368,845	373,241	計画－提案	0	
	提案	368,845	377,795			

※「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		R2年度	【参考】 R1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		R2年度	【参考】 R1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)

		R2年度	【参考】R1年度
必須業務	収入合計	355,274	368,095
	支出合計	342,453	357,954
	収支	12,821	10,141
自主事業	収入合計		
	支出合計		
	収支	0	0
総収入		355,274	368,095
総支出		342,453	357,954
収支		12,821	10,141
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
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。また、寄せられた意見について、即時に対応可能なものは実施し、検討が必要なものは、それに対する回答を施設内に掲示する等、丁寧に対応している。しかし施設の性質上、場内において積極的に意見聴取をすることが難しいため、今後はより、多角的な意見を聴取する方法を確立することが望ましい。

【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	R2提案額368,845千円決算額355,274千円、3.6%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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	B	B	令和元年度の台風被害を踏まえ、防災バッグ(防寒アルミシート、LEDハンディライト等)900個、非常食900人×3日間分及び災害・非常用発電機エイターナスを10個設置した。また、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。
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			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	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。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	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、施設をとめることなく運営した。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	B	B	新型コロナウイルス感染死亡者の火葬を、時間外に受け入れることにより、他の利用者の感染予防に努めた。また、感染予防対策を徹底し、職員を含めて感染者を一人も出さなかった。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	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			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	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			
<b>4 その他</b>			
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。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。

【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
指定管理者に係る収支とイージス・グループ有限責任事業組合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。	R2年度	イージス・グループ有限責任事業組合全体と千葉市斎場指定管理者の収支報告書を一致させることは難しいため、指定管理者の構成団体(イージス・グループ有限責任事業組合と東京ワックス株式会社)ごとに、収支報告書を細分化することとした。

## 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：16枚 ②59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>回答者の属性：遺族、会葬者、葬祭業者等</p> <p>①アンケート結果</p> <table border="0"> <tr> <td>高座椅子の設置等施設への要望</td> <td>6件</td> </tr> <tr> <td>職員が礼儀正しく親切、丁寧、手際が良い等</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>施設がきれい、授乳室があり助かる等</td> <td>5件</td> </tr> </table> <p>②意見聴取の内容</p> <p>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 59件</p>		高座椅子の設置等施設への要望	6件	職員が礼儀正しく親切、丁寧、手際が良い等	5件	施設がきれい、授乳室があり助かる等	5件
高座椅子の設置等施設への要望	6件							
職員が礼儀正しく親切、丁寧、手際が良い等	5件							
施設がきれい、授乳室があり助かる等	5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
・アルコール消毒液を増設してほしい	・各告別室・収骨室に設置した。

## 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・繁忙期の火葬予約枠を36枠から42枠に拡大した。それにより昨年度と比較し早期の予約が可能となった。</li> <li>・新型コロナウイルス感染死亡者の火葬を、時間外に受け入れることにより、他の利用者の感染予防に努めた。また、感染予防対策の徹底により、職員を含めて感染者を一人も出さなかった。</li> <li>・令和元年度の台風被害を踏まえ、防災バッグ900個、非常食900人×3日間分及び災害・非常用発電地エーターナスを10個設置した。また、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。</li> </ul>
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症のまん延が続く中においても、円滑に業務を継続した。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染者の火葬について、時間外の受け入れ、また場所を限定して実施するなど、適切な感染予防対策を行った。</li> <li>・令和元年度の台風被害の経験をもとに、防災対策を行っている。</li> <li>・繁忙期に火葬枠を拡大し、利用者を待たせることなく火葬を実施した。</li> <li>・「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。</li> <li>・研修や訓練を通じて有資格者の増加に努めるなど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</li> <li>・Web上で運営している「斎場予約システム」について適切に管理している。</li> <li>・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。</li> <li>・12月、3月に実施した市職員によるモニタリングのための現地調査、及び6～9月実施した社会保険労務士による労働条件審査についても、結果は概ね良好であった。</li> </ul>
----------	---	----	---

【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 引き続き感染症対策に努めていただきたい。
  - ② 客観的な利用者満足度の意見を聴取できる手法の導入を検討するなど、利用者ニーズ、満足度等の向上に努めていただきたい。