

令和4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)	イーグス・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※	4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	R4年度実績	R3年度実績
火葬件数	10,646	9,734
式場利用件数	1,023	1,025
霊安室利用件数	323	328
霊安室利用延べ日数	1,200	1,054
霊きゅう車利用件数	123	136
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	R4年度	【参考】 R3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	406,140	358,582	実績－計画	42,279	光熱水費の高騰のため
	計画	363,861	359,595	計画－提案	0	
	提案	363,861	359,595			
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	406,140	358,582	実績－計画	42,279	
	計画	363,861	359,595	計画－提案	0	
	提案	363,861	359,595			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	169,232	167,846	実績－計画	△ 2,471	
	計画	171,703	169,115	計画－提案	0	
	提案	171,703	169,115			
事務費・管理費・委託費	実績	223,715	181,990	実績－計画	31,557	光熱水費の高騰(42,279) 委託契約の減(△6,118)
	計画	192,158	190,370	計画－提案	0	
	提案	192,158	190,370			
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	392,947	349,836	実績－計画	29,086	
	計画	363,861	359,485	計画－提案	0	
	提案	363,861	359,485			

※「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		R4年度	【参考】 R3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		R4年度	【参考】 R3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)

		R4年度	【参考】 R3年度
必須業務	収入合計	406,140	358,582
	支出合計	392,947	349,866
	収支	13,193	8,716
自主事業	収入合計		
	支出合計		
	収支	0	0
総収入		406,140	358,582
総支出		392,947	349,866
収支		13,193	8,716
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。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。また、施設の特長上、積極的な意見聴取が難しい中、遺族、葬祭業者等に意見聴取を行っていた。今後も引き続き意見徴収に努めるとともに、多くのアンケートの記入をしてもらう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	R4提案額284,784千円決算額271,592千円4.6%削減（光熱水費除く）

【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	B	B	防災訓練の際、災害により利用者が帰宅困難となったことを想定し、防災バッグを配布する訓練を行った。 施設使用許可申請書に副葬品について注意文を追記し環境に負荷をかける副葬品を大幅に減少させる等の工夫も見られた。
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			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	全職員が遺族役となり行っている社内テストで合格した者のみが、ご遺族様へのセレモニーを担当するシステムを構築しているほか、コンプライアンス、個人情報保護、人権、接遇等の各研修を随時行っている。
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	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を行った。
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	B	新型コロナウイルス感染死亡者の火葬において、ご遺族の要望を踏まえ、15:20、15:40から行っていた火葬を通常時間帯へ変更し受入れを行った。また、12月からの集中期には友引の一部開場や1日の火葬件数を36件から42件に拡大し、火葬需要の増加に対応した。
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、対応可能なものは即時対応を行った。
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	自主的な取り組みとして、斎場周辺の道路の一部について除草作業やゴミ拾いを行っている。
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	市内雇用率を高くし、緊急時の対応を可能としている外、場長、副場長は、斎場の近隣に居住し、トラブルの対応を行った。
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3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：30枚 ②138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>新型コロナウイルス感染死亡者の火葬に関して</td> <td>3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>8件</td> </tr> <tr> <td>施設が綺麗、落ち着いた雰囲気、節水等の省エネ等</td> <td>8件</td> </tr> <tr> <td>式場の時計が遅れている等の要望</td> <td>7件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4件</td> </tr> </table> <p>②意見聴取の内容</p> <table border="0"> <tr> <td>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</td> <td>137件</td> </tr> <tr> <td>予約が取りずらかったことについて</td> <td>1件</td> </tr> </table>		新型コロナウイルス感染死亡者の火葬に関して	3件	職員が礼儀正しく親切、丁寧、手際が良い等	8件	施設が綺麗、落ち着いた雰囲気、節水等の省エネ等	8件	式場の時計が遅れている等の要望	7件	その他	4件	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	137件	予約が取りずらかったことについて	1件
新型コロナウイルス感染死亡者の火葬に関して	3件															
職員が礼儀正しく親切、丁寧、手際が良い等	8件															
施設が綺麗、落ち着いた雰囲気、節水等の省エネ等	8件															
式場の時計が遅れている等の要望	7件															
その他	4件															
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	137件															
予約が取りずらかったことについて	1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
館内の場所によって寒い、暑いについて	各入口に隙間テープを貼り、外気を入りずらくした。

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、火葬中のド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枠に拡大し火葬需要増加に対応する体制を構築した。 ・新型コロナウイルス感染死亡者の火葬において、ご遺族の心情等を踏まえ、従来の15：20、15：40予約から通常時間に変更し、合計346件受け入れた。 ・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	<ul style="list-style-type: none">・令和4年度は火葬件数が10,646件となり過去最多となり、集中期には一時死亡から火葬までの待機期間が長期化したものの、滞りなく火葬業務の執行を行っていた。・医療機関と協議を行い、献体の火葬を友引に行うことにより、集中期において火葬需要の増加に対応していた。・「施設使用許可申請書」に副葬品について注意文を入れたことにより、環境に負荷をかける副葬品を大幅に減少させる等の工夫も見られた。・「外部評価情報ノート」等で収集した意見等を踏まえ、改善が可能なものは速やかに対応を行ったほか、朝礼や終礼時に情報を共有することにより職員の意識向上に努めていた。・経理事務・備品・消耗品等の管理について適切に行われていた。・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。
----------	---	----	--

【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。