

**令和6年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会
第1回医療施設等部会 議事録**

1 日時：令和6年8月21日（水） 午後1時30分～午後4時30分

2 場所：千葉市役所 本庁舎2階 XL会議室202

3 出席者：

(1) 委員

高橋和久部会長、酒井秀大副部会長、鈴木敦子委員、長根裕美委員

(2) 事務局

南医療衛生部長、大塚保健福祉総務課長、串間医療政策課長、平野生活衛生課長、赤岩医療政策課長補佐、林生活衛生課長補佐、米元保健福祉総務課主査、野田医療政策課主査、内田生活衛生課主査、國分保健福祉総務課主任主事、早水保健福祉総務課主任主事、鈴木医療政策課主任主事、平野生活衛生課主任主事、堀井生活衛生課主任主事

4 議題：

- (1) 千葉市休日救急診療所について（年度評価）
- (2) 千葉市斎場について（年度評価及び総合評価）
- (3) 千葉市霊園について（年度評価）
- (4) 募集要項等に対する意見について（千葉市斎場）

5 議事の概要：

(1) 千葉市休日救急診療所について（年度評価）

千葉市休日救急診療所の年度評価について事務局から説明後、質疑応答を行い、部会の意見を取りまとめた。

(2) 千葉市斎場について（年度評価及び総合評価）

千葉市斎場の年度評価、総合評価について事務局から説明後、質疑応答を行い、部会の意見を取りまとめた。

(3) 千葉市霊園について（年度評価）

千葉市霊園（平和公園部分）の年度評価について事務局から説明後、質疑応答を行い、部会の意見を取りまとめた。

(4) 募集要項等に対する意見について（千葉市斎場）

千葉市斎場の指定管理者の選定に向け、募集要項と管理運営の基準等の内容について事務局からの説明の後、質疑応答を行い、委員会の意見を取りまとめた。

6 会議の経過：

○米元保健福祉総務課主査 本日はご多忙中のところ、お集まりいただき、誠にありがとうございます。予定の時刻となりましたので、始めさせていただきます。

私は、本日の司会を務めさせていただきます、保健福祉総務課の米元と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

それでは、最初に、お手元に配付した資料の確認をさせていただきます。

配布資料は、「次第」、「両面刷りの席次表」、「委員名簿」、「部会の進め方」と「評価の目安」を机上にお配りしております。

また、評価資料といたしまして、事前にフラットファイル1冊をお配りしております。

不足等ございましたら、事務局までお知らせ願ひます。

続きまして、会議の成立について、ご報告いたします。

本日、出席委員は総数5名中4名でございますので、「千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第10条第2項」の規定により、会議は成立となります。

また、本日の会議ですが、市の「情報公開条例第25条」に基づき、公開されておりますことを、ご報告いたします。

それでは、開会に当たりまして、医療衛生部長の南よりご挨拶を申し上げます。

○南医療衛生部長 医療衛生部長の南でございます。

委員の皆様におかれましては、大変お忙しいところ、ご出席を賜り、誠にありがとうございます。また、日頃から、保健福祉行政をはじめ、市政各般にわたりまして、多大なるご支援、ご協力を賜り、心から感謝を申し上げます。

本日の医療施設等部会では、千葉市休日救急診療所、斎場及び霊園の各指定管理者が昨年度に行った管理等に対し、年度評価をしていただく予定でございます。

また、今年度で指定期間が終了する千葉市斎場につきましては、これまでの5年間の総合評価及び次年度以降の指定管理者を募るための募集要項等の内容についても精査をしていただく予定でございます。

いずれの施設につきましても、市民サービスのさらなる向上のために、こうした評価等による検証は重要でございますので、本日は、委員の皆様から豊富な経験と専門的な見地から、忌憚のないご意見をいただくことを切に願ひ申し上げまして、開会の挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願ひいたします。

○米元保健福祉総務課主査 ここからは、高橋部会長に進行をお願いしたいと思いますので、よろしくお願ひいたします。

○高橋部会長 ただいまから、「令和6年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会 第1回医療施設等部会」を開会いたします。

初めに、本会の審査の流れ等について、事務局よりご説明願ひします。

○大塚保健福祉総務課長 保健福祉総務課長の太田でございます。よろしくお願ひいたします。座って説明をさせていただきます。

お手元の資料1「部会（年度評価）の進め方」をご覧ください。

資料に沿って、年度評価に係る部会の流れをご説明いたします。

まず、上から、「施設の評価に係る資料の説明」です。

こちらでは、施設の所管課から、令和5年度指定管理者年度評価シートの内容を中心に、昨年度の指定管理者による管理の実績、業務の履行状況などについて説明をいたします。

次に、質疑応答を行います。ここでは質疑のみを行い、ご意見につきましては、この後の意見に係る協議の際に、ご発言をいただきたいと思ひます。

続きまして、選定評価委員会の意見に係る協議に入りますが、まず、一つ目、「指定管理者の財務状況」から、ご意見をお伺いいたします。

ここでは、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するため、法人の財務状況に対するご意見をいただきたいと存じます。

協議の流れですが、まず、公認会計士の鈴木委員からご意見を、その後、他の委員様からもご意見をいただきまして、最終的に、部会の意見としての協議、決定を行っていただきます。

次に、二つ目の「指定管理者による施設の管理運営状況」について、ご意見をお伺いいたします。

ここでは、次年度以降の管理運営をより適正に行うため、管理運営のサービス向上や業務効率化の方策、改善を要する点、評価する点などに対するご意見をいただきたいと存じます。

協議の流れですが、委員の皆様からのご意見をいただいた後、最終的に、部会の意見としての協議、決定を行っていただきます。

また、当該意見につきましては、評価シートの「7 総括（3）の保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見」欄に掲載し、ホームページ等で公表いたします。

次に、資料2「部会（総合評価）の進め方」をご覧ください。

この評価は、各年度において実施しました年度評価を踏まえ、指定期間の最終年度に行うもので、現在の指定管理者の管理業務の総括をし、次期指定管理者の選定のための評価を行っていただくというものでございます。

今回の総合評価の対象となりますのは、指定管理最終年度であります、千葉市斎場となります。

審査の流れについてですが、初めに、施設の所管課が指定管理者総合評価シートの内容を中心に説明をいたします。

その後、質疑応答を行った後、意見に係る協議として、施設の管理運営への総合評価に係るご意見をいただき、最終的に、次期指定管理者の選定に向けての意見案の決定を行っていただきます。説明は以上でございます。

○高橋部会長　それでは、「議題（1）千葉市休日救急診療所について」に入ります。

まず、施設の評価に係る資料について、事務局よりご説明をお願いします。

○串間医療政策課長　医療政策課の串間でございます。

休日救急診療所の指定管理者年度評価シートについて、説明いたします。恐縮ですが、着座にて説明させていただきます。

それでは、資料1-1をご覧ください。まず、「1 公の施設の基本情報」ですが、記載のとおりでございます。

次に、「2 指定管理者の基本情報」ですが、指定期間が令和5年4月1日から令和10年3月31日までの5年間となっており、今回の年度評価シートは1年目の評価となります。そのほかの事項については、記載のとおりでございます。

続きまして、「3 管理運営の成果・実績」でございます。

「（1）成果指標に係る数値目標の達成状況」をご覧ください。

まず、「上段の利用者アンケートにおいて、『休日救急診療所があつてよかった』と回答した割合」ですが、目標値95%に対し、実績が98%となっており、目標を達成しております。

次に、下段の「指定管理者が対応可能な苦情の件数」ですが、目標値が3件以内のところ、

実績が0件と、目標を達成しております。

なお、評価シートのひな形では、達成率を記入することとなっておりますが、率で表すことが難しいため、「達成」、「概ね達成」、「未達成」のいずれかを記載することとしております。続きまして、「(2) その他利用状況を示す指標」をご覧ください。

「救急患者に対する初期診療」は、1万4,878人の方が受診しており、前年度と比べて2,280人の増加でした。なお、コロナ禍前である平成30年度及び令和元年度の患者数は1万8,000人前後でしたので、その年度と比較しますと3,000人程度減少しておりますが、受診控えが起こった令和2年度からは、毎年増加しております。

次に、「要介護高齢者・心身障害者(児)の歯科診療」は、548人の方が受診しており、前年度と比べて49人の増加でした。

次に、「救急患者に対する初期診療」と「要介護高齢者・心身障害者(児)の歯科診療」を合わせた利用者合計は、1万5,426人で、前年度と比べて2,329人の増加でした。

続きまして、2ページ目の「4 収支状況」をご覧ください。

まず、「(1) 必須業務収支状況」の「ア 収入」の「指定管理料」ですが、計画と実績の差が約1,000万円ございます。

次に、「その他収入」ですが、主な要因欄に記載のとおり、他会計振替が約365万円ございます。これは、千葉市保健医療事業団が収益事業として本市から受託している総合保健医療センターの施設維持管理事業から黒字部分の振替えとなります。

この施設維持管理事業は、平成26年度に本市の包括外部監査において、これまで収支差額を精算していたため、収益事業であるにもかかわらず収益が出ない仕組みを改善するよう指摘を受けており、平成30年度から新たに人件費や一部の項目を除き、精算対象から除外したほか、民間企業並の一般管理費を確保する仕組みに改めたことから、単年度の黒字が出ているものがございます。

この黒字のうち、一定の金額を公益事業に使用することが公益法人として義務づけられており、公益事業である休日救急診療所に、その一部を振り替えたものです。

次に、「イ 支出」の合計ですが、実績と計画の差額が約740万円でございます。

これは、レセプトコンピュータの新規リース契約を計画していましたが、休日救急診療所の移転に伴い、再リース契約に変更したため、賃借料が減少したことが主な要因となっております。

その他の項目については、記載のとおりでございます。

なお、「(2) 自主事業収支状況」ですが、こちらは該当がございません。

続きまして、3ページ目をご覧ください。

「(3) 収支状況」について、収支の87万5,000円ですが、剰余金ではございません。当該指定管理事業につきましては、千葉市保健医療事業団が公益事業として実施しているため、収支相償が義務づけられておりますが、先ほどその他収入でご説明申し上げましたとおり、事業団の収益事業である総合保健医療センターの施設維持管理事業の黒字部分から振替えたものがございます。

振替先は3点ございまして、1点目が、指定管理料3億3,271万円と支出3億3,549万円の差額であるマイナス278万円への補填です。

2点目と3点目につきましては、資料1-4をお開きいただきたいのですが、資料1-4、

A3の紙になっておりますが、こちらの43ページ目、令和5年度の正味財産増減計算書内訳表をご覧ください。

2点目が、正味財産増減計算書内訳表の下から6段目、一般正味財産期首残高マイナス72万5,370円の補填でございます。

3点目が、正味財産増減計算書内訳表の一番下の段、正味財産期末残高14万9,968円、こちらは資産である電話加入権でございます。

次に、資料1-1に戻らせていただきます。3ページ目、「5 管理運営状況の評価」ですが、「(1) 管理運営による成果・実績」の「利用者アンケート」及び「苦情件数」の評価方法につきましては、評価シートひな形の評価基準による評価が困難であったため、記載のとおり独自で評価基準を定めております。

市の評価については、評価基準に基づき、アンケート結果、苦情件数ともに「A」としております。

「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」につきまして、評価シートの原則では、選定時の提案額との差額を評価することとなっておりますが、休日救急診療所は提案額と毎年の計画額を実態に合わせ見直しを行っており、提案額と計画額に差がございます。そのため、計画と実績の金額を比較し、約3%の削減となったことから、「C」評価としております。

続きまして、4ページ目をご覧ください。

「(3) 管理運営の履行状況」ですが、記載のとおり、おおむね管理運営の基準等に定めている水準どおりに管理運営を行ったものと認め、すべて「C」評価としております。

次に、「(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」ですが、前回の選定評価委員会において、2点ご意見をいただいております。

1点目の利用者ニーズへの対応について、引き続きご検討いただきたいとのご意見ですが、市民の利便性向上として、市施設の各窓口のキャッシュレス化推進の対象施設に選出されたため、令和6年度にキャッシュレス決済を導入予定でございます。

2点目の大規模改修後、電子カルテ等の機器の更新・導入について検討いただきたいとのご意見ですが、医師の意見聴取を行い、適切な時期に導入できるよう検討していきたいと考えております。

続きまして、「6 利用者ニーズ、満足度等の把握」をご覧ください。

まず、「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査」についてですが、「調査方法」、「回答者数」、「主な質問項目」については、記載のとおりでございます。

調査の結果は下の結果欄に記載しておりますが、おおむね好評を得ており、良好な診療所運営ができていたと考えております。

次に、5ページ目をご覧ください。

「(2) 市・指定管理者に寄せられた意見・苦情と対応」ですが、苦情等はございませんでした。

続きまして、「7 統括」の「(1) 指定管理者による自己評価」ですが、総括評価は「B」となっております。

所見欄は記載のとおりでございますが、利用者アンケートにおける利用者満足度は98%で目標を達成しており、その数値などから、市民にとって休日救急診療所の必要度は高いと認識している。

新型コロナウイルス感染症に対し、三師会や保健所などと連携を取り、休日等の急病者に対する医療提供のため、適切な管理運営が行えたと考えており、適切に院内感染対策を実施し、全ての診療日において診療を実施することができた。

主な感染対策として、患者が多くなる年末年始は、診療所の外に待機場所としてテントの設置、院内の消毒の徹底や従事者の感染を防ぐための標準予防策を定めるなどの対策を実施した。との評価をしております。

次に、「(2) 市による評価」ですが、所見欄をご覧ください。

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症に対する院内感染の防止策を徹底し、市や三師会等と十分に連携を図ることで診療体制を確保し、円滑な診療業務を行っており、成果指標である「利用者アンケートの結果」及び「苦情の発生件数」も目標値を上回り、苦情等の発生もなかったことから、優れた管理運営を行っていたと認められるものとして「B」評価としております。

最後に、資料中に記載がございませんが、休日救急診療所の移転について、ご説明申し上げます。

現在、総合保健医療センターの大規模改修を行っており、休日救急診療所は居ながら施工により、同センター内で現在の診療科を全て継続し、市民生活に影響が出ないように改修を行っているところでございます。

具体的なスケジュールといたしましては、来年1月頃に、同じフロアの反対側に仮移転を行い、約8か月間の工事の後、令和7年度の夏頃に元の場所へ戻る予定でございます。

説明は以上でございます。よろしくお願いたします。

○高橋部会長 それでは、まず、質疑応答から行いたいと思います。

なお、ご意見は後ほどお聞きしますので、よろしくお願いたします。

それでは、ご質問がございましたら、お願いたします。

○酒井副部会長 委員の酒井です。

患者さんの待ち時間とかというのは、大体どれぐらいか把握されていますでしょうか。

○事業者 保健医療事業団の西村と申します。お答えさせていただきます。

通常時の休日診療所の運営といたしましては、診察診療までかかる時間は、おおむね1時間以内と認識しております。

また、時期によりますが、耳鼻科や小児科等、決まった特定の疾病が流行った場合には、そちらの診療科はお時間を少しいただきますが、最大2時間以内の診察だと認識しております。

以上でございます。

○酒井副部会長 おおむね1時間の待ち時間というのは、適正な水準という理解でよろしいでしょうか。

○事業者 その認識でございます。

受付をしてからお帰りいただくまでが1時間ぐらい、お待ちいただいてもその範囲での診察が行われているということでございます。

○酒井副部会長 千葉市としても、それぐらいで適正という理解ですか。

○串間医療政策課長 ご質問ありがとうございます。

当市といたしましても、休日救急診療所は、急病に対する処置を実施するということところが主な目的というところがございます、診察の前に、看護師による事前の問診をさせていただ

て、すぐに処置が必要な患者様につきましては、先に診療させていただいております。必ずしも急の処置を要さない患者様につきましては、少しお待ちをいただくという対応をさせていただいております。

時間については、先ほど保健医療事業団から話がありましたとおり、時期や診療科によって、ばらつきはありますが、基本的には患者様に対してご許容いただける時間内であると考えているところでございます。

○酒井副部長 わかりました。

○高橋部会長 ほかによろしいでしょうか。

○鈴木委員 会計士の鈴木です。

先ほどのご質問で、待ち時間の話が出ましたが、通常は1時間ぐらいの待ち時間かと思いますが、利用させていただいて、年末年始やゴールデンウィークのような時期は、1時間を超えてしまうようなこともあるかと思うのですが、そのようなときに、ネット予約や、おおよその診療時間見込み、例えば1時ぐらいに診察申込みしたら、“あなたが診察を受けられるのは3時から4時の間です”などのお知らせいただけるようなシステムがあったら、混雑も緩和されると、一利用者として考えるのですが、そのような対応のご検討のお考えはありますでしょうか。

○串間医療政策課長 医療政策課でございます。ご意見ありがとうございます。

まず、施設のデジタル化の対応の一環としまして、昨年度ご指摘いただいたようなキャッシュレス化についての取組を、今年度進めているというところでございます。

そのほか、今、ご質問あったような、待ち時間が見えないというところで、それを明らかにして、患者さんにとってより使い勝手のいい診療所にしていただきたいということですが、施設改修について、様々ある中で、優先順位をつけて考えていかなければならないものと考えております。

一方で、ご指摘のように、特に待ち時間が年末年始や大型連休の時期によっては読めませんので、その際に、どのように待ち時間を認識していただくかというところについても検討が必要だとは思いますが、そこはまた患者様からのご要望や、予算の都合等も考えた上で、検討していきたいと考えております。

○鈴木委員 分かりました。

○高橋部会長 ほかにご質問ありますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長 それでは、ご質問がなければ、選定評価委員会の意見に係る協議に入りたいと思います。

それでは、まず、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するという観点から、指定管理者の財務状況についてご意見を伺いたいと思います。

なお、事前に事務局から、財務分析資料をお配りしておりますが、この資料を基に、まずは、鈴木委員より専門的見地からのご意見をお聞きしたいと思っておりますので、ご発言をお願いいたします。

○鈴木委員 会計士の鈴木です。

資料1-4の1ページをご覧くださいと思います。A3の開いた紙ですが、こちらに財務安全性の指標を3期分、分析した資料が作成されております。

これを見ますと、左側の下の表組みの一番下の欄に、流動比率判定や当座比率判定ということで、×、○が記載されております。

こちらですが、○ということが一般的に見て特段問題がない指標、数値を示しているということで、こちら×がありまして、例えば流動比率ですが、3か年とも×ということですが、こちら、指標の判定がちょっと厳しめになっており、100%を超えておりますので、特段問題ないものと判断しております。また、財団の性質で、期末に負債がどうしても多くなってしまうと伺っておりまして、そのため、若干低めに判定されてしまっているのですが、特段問題はないと考えます。

あわせまして、自己資本比率等、固定比率の判定ですが、こちらは公益財団法人という性質上、利益を溜め込むことができません。こちらの×○の判定は一般企業も含めた判定でされているため、こちらについても低く判定されてしまい×が出てしまっておりますが、問題ありません。

以上の点から、公益財団法人千葉県保健医療事業団の財務安全性につきましては、特段問題ないものと判断しております。以上です。

○高橋部会長 ありがとうございます。

ただいまのご意見を踏まえ、ほかの委員の皆様から何かご意見がございましたらお願いいたします。

(なし)

○高橋部会長 それでは、千葉県休日救急診療所における指定管理者の財務状況に関し、当部会の意見としては良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。それでは、その旨決定いたします。

続きまして、指定管理者による施設の管理運営について協議いたします。

ここでは、管理運営のサービス向上や業務効率化の方策、改善を要する点、また、評価する点などについて、ご意見をお聞きしたいと思います。

それでは、何かご意見はございますか。

○長根委員 施設側の管理運営に関する意見というよりは、評価の方法に関することになってしまうかもしれないのですが、4ページの「利用者ニーズ満足度の把握」で、アンケート以外の方法がないということで、アンケートを取られていると思うのですが、次の斎場にも関わりますけど、この救急診療所に来ている方や、斎場に来ている方というのは、心身ともに弱っている方が多いと思いますので、あまりアンケートに頼り過ぎなくてもいいのかなと思っていて、むしろ苦情があるか、ないかだけで判断するというのもあるのかなと思いました。

○高橋部会長 ほかにございますか。

○酒井副部会長 待ち時間等の話ですが、従前より私も意見を申し上げさせていただいて、車の中で待てないのか、呼び出ししてくれないのか、ということをお伝えしたときに、トリアージの関係で、診察室でみんな待ってもらおうようにしているということでおっしゃっていて、そこはもう理解はしているところではあるのですが、民間の医療機関でも、受付をした時間や、診察に入る時間というのは、デジタル的に把握できる時代なので、例えば遊園地とかでもあると思いますが、今、何分ほどの待ち時間であるといったところを利用者に伝達する方法

などは、そんなに難しい話ではないですし、診察する医師のほうも、医師の手元で、いつ受付をした人が診察に来ているということが、デジタル的に見えるシステムというのは現にあると思いますので、その辺り、DXが進む中で、利用者の満足度を高めるといふところの努力といふのはできると思うので、そこはしていただきたい。そこが顧客ニーズ、顧客満足につながるころだと思ひますし、救急だから、休日だからといふて苦しまなければいけないといふのではなくて、より便利なものにしていく努力をしていただきたいと思ひております。

もう一点、利用者側からすると、休日救急に行つたときに、混雑したところや、周りに咳をしている人がいるところでも、我慢して待つのが当然といふ状況にはしていただきたいくないです。やはり、感染対策について、利用者側の視点でも見ていただいて、待合で待つていただく必要があるといふ医療者側の視点だけでなく、利用者側の視点において、本当に感染しないのだろうかといふ心理的な安心感等についても、できる限りしっかりとフォローしていただきたいと思ひておりますので、そのような点も顧客満足につながると思ひているので、ぜひそこは努力していただきたいと思ひております。

○高橋部会長　ほかにご意見はありますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長　ご意見がなければ、千葉市休日救急診療所における指定管理者による施設の管理運営に関し、当部会の意見としては、良好であるが、利用者サービスのさらなる向上、満足度の把握方法の改善について、引き続き努めていただきたいと思ひます。

そういう結論にしたいと思ひますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長　ありがとうございました。それでは、その旨、決定いたします。

それでは、ここで一旦休憩を取りたいと思ひます。休憩の間、事務局は説明員の入替えをお願いいたします。

(午後2時05分休憩)

(午後2時15分再開)

○高橋部会長　それでは、時間になりましたので再開します。

「議題(2)千葉市斎場」についてに入ります。

まず、施設の年度評価に係る資料について、事務局よりご説明願ひます。

○平野生活衛生課長　生活衛生課長の平野でございます。資料の説明をさせていただきます。座つて説明をさせていただきます。

それでは、資料2千葉市斎場関係資料のうち、2-1指定管理者年度評価シートについてご説明させていただきます。

初めに、「1 公の施設の基本情報」でございます。

施設名称は千葉市斎場、条例上の設置目的は火葬及び葬儀を行う施設です。

ビジョン、ミッション及び制度導入により見込まれる効果につきましては、資料に記載のとおりでございます。

成果指標は、施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度、数値目標は、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としております。

次に、「2 指定管理者の基本情報」でございます。

指定管理者は、ちば斎苑管理グループ、構成団体は、イーグス・グループ有限責任事業組合、

東京ワックス株式会社です。

指定期間は、令和2年4月1日から令和7年3月31日までの5年となります。

その他の事項につきましては、資料に記載のとおりでございます。

次に、「3 管理運営の成果・実績」でございます。

まず、「(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況」ですが、成果指標として設定いたしました、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につきましては、95%の利用者が満足と回答していることから、達成としました。

次に、「(2) その他利用状況を示す指標」についてですが、令和5年度の実績としまして、火葬件数は1万702件、式場利用件数は1,092件、霊安室の利用件数は310件、延べ利用日数が1,034日、霊柩車利用件数は101件、葬儀用祭壇貸出件数は0件となっております。

2ページをご覧ください。

「4 収支状況」でございます。

「(1) 必須業務収支状況」のうち、「ア 収入」につきましては、令和5年度の指定管理料の計画額は3億6,522万4,000円、実績額は、3億8,723万円で、計画との差異は2,200万6,000円の増でした。

これは、ウクライナ情勢などの影響を受けた光熱水費の高騰により、指定管理料を増額したことによるものです。

次に、「イ 支出」については、計画額の合計は3億6,522万4,000円、実績額の合計は3億7,353万円で、計画との差異は、830万6,000円の増でした。これは、人件費等一部経費の減があったものの、光熱水費の高騰の影響が上回ったことによるものでございます。

なお、実績額の内訳につきましては、人件費が1億6,456万5,000円、事務費、管理費、委託費が2億896万5,000円となっております。

3ページをご覧ください。

「(2) 自主事業収支状況」ですが、自主事業は実施ございません。

「(3) 収支状況」につきましては、1,370万円の黒字となっております。

なお、利益の還元につきましては、基本協定書に光熱水費部分を除き、剰余金が総収入額の5%を超える場合、超過額の全額を還元する旨を規定しておりますが、令和5年度につきましては、剰余金が総収入額の5%を超えていないため、利益の還元はございません。

次に、「5 管理運営状況の評価」でございます。

「(1) 管理運営による成果・実績」につきましては、施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度としている評価項目に対する市の評価は、「C」としております。

4ページをご覧ください。

「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」につきましては、光熱水費を除いた提案額の2億8,557万2,000円に対し、同額の指定管理料を支払っていることから、評価を「C」としました。

「(3) 管理運営の履行状況」につきましては、「1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理」、「3 施設の効用の発揮」のうち(1)幅広い施設利用の確保については、自己評価が「B」、それ以外の項目につきましては、自己評価、市の評価とも「C」としております。

「(4) 選定評価委員会でのご意見を踏まえた対応」につきましては、昨年度は千葉市斎場に関するご意見がありませんでした。

5ページをご覧ください。

「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」でございます。

「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査」について説明いたします。

まず、調査方法につきましては、火葬棟の待合室や式場棟の業者控室に配置している紙アンケートや、千葉市斎場ホームページのアンケートフォームによるアンケート方式及び斎場職員による利用者への聞き取り方式としており、回答者数は、アンケート方式が11件、聞き取りによる意見収集が130件でした。

質問項目は、「施設について」「職員について」などとしており、回答者は遺族、会葬者、葬祭業者等となっております。

主な意見として、施設関係では、施設内外の美観が保たれていることに対する評価の声を、職員関係では、対応の丁寧さや対応の良さ、特に収骨業務時の対応に関するお褒めの言葉をいただいております。

次に、「(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」につきましては、「車いすが少ない」との意見を受け、利用の少ない待合棟の車いすを1台に減らし、駐車場横の式場等に増設しました。

また、「待合棟の廊下が暑い」との意見を受け、サーキュレーターを設置して空気を循環させるといった対策を実施しております。

最後に、「7 総括」でございます。

「(1) 指定管理者による自己評価」は、「C」でございます。

所見では、故人への尊厳を保つため、全職員が遺族役に扮して実施する社内テストを合格した者のみが、遺族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、ご遺族さまからの感謝の声につながっていると自負していること。

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、及び友引火葬により増加する火葬需要に対応するための体制を構築したこと。

防災訓練の際、災害により利用者が帰宅困難になった状況を想定し、防災バッグを配る訓練を行ったことなどを挙げております。

6ページをご覧ください。

「(2) 市による総括評価」につきましては、先述しております4ページの(3)管理運営の履行状況の評価項目のとおり、全体的に「概ね市が求める水準に則した良好な管理運営が行われていた」として、指定管理者の自己総括評価と同様の「C」としました。

所見としましては、令和5年度は、火葬件数が過去最多となる1万702件となったが、繁忙期である12月から3月には、友引日の開場や火葬枠の拡大等により、火葬予約の待ち日数を最大6日先までに抑えるなど、滞りなく火葬業務の執行が行われたこと。

コンプライアンス、意識向上、環境配慮、個人情報保護、人権、接遇等の各種研修のほか、火葬炉運転業務員には年2回の火葬炉メンテナンス研修及び火葬炉技術向上研修を行うなど、従業員の能力向上が図られたこと。

施設の維持管理業務においても、日常点検や保守点検等により不具合箇所の早期発見、早期対処により、施設を止めることなく運営が行われたこと。

市職員によるモニタリングのための現場調査の結果もおおむね良好であったことを挙げさせていただきます。

説明は以上でございます。

○高橋部会長　それでは、まず質疑応答から行いたいと思います。なお、ご意見は後ほどお聞きしますので、よろしくお願いいたします。

○長根委員　1ページの「その他利用状況を示す指標」で、火葬件数が増加していて、それに対して霊安室の利用件数が減っているのですが、これについて、要は、待ち日がなく火葬することができていたということでしょうか。近年亡くなられる方が増えていて、特に東京のほうですと、1週間待ちが普通ぐらいの感じなのですが、こちらのほうでは、待ち日が発生した場合、最大どれぐらいの日数待つのかということについて教えていただきたいと思います。

あと、件数がやはり増えているということで、他市からの利用依頼などもあるのかどうかという点をお聞かせください。

○平野生活衛生課長　まず、霊安室の利用が減っていることですが、火葬の待ち日数が減っていることというのは、要因の一つではあると思います。

火葬の待ち日数については、昨年度は最大6日ということで行うことができました。

市外の方の火葬の件数は、具体的なデータがすぐに出てきませんが、大体5%ぐらいは市外の方の火葬に充てられていると考えております。以上でございます。

○鈴木委員　平均的な待ち日数というのはどれぐらいになるのでしょうか。

○平野生活衛生課長　時期によるところがございまして、やはり寒い時期は亡くなられる方の数が増えますので、その分、待ち日数が増えます。それを昨年度は、6日待ちという状況まで抑えたという状況でした。

例えば、気候が穏やかな春とか秋の季節であれば、2日とか1日とか、それぐらいで火葬ができるというような状況になっております。

○高橋部会長　ほかにご質問はありますか。

○酒井副部会長　光熱水費なんですけど、これは支出の評価のところでも、光熱水費は評価の外に置くということになったんですね。

○平野生活衛生課長　はい。斎場に関しましては、指定管理料としてお支払いはするのですが、基本的に光熱水費は実費精算という形をとっております。昨年度もそうでしたけれども、年度途中で不足するような状況がありましたら、予算を確保した上で、追加で見込み額をお支払いするというような形を取っております。

○酒井副部会長　実費精算ということになると、ある意味幾ら使ってもいいということになると思うのですが、千葉市として、水光熱費に関する何らかの規律は設けているのでしょうか。

○平野生活衛生課長　当然、その算定に当たりましては、合理的な基準に基づいて算出をしたものを市内できちんと確認をした上で、議会の承認も得てお支払いをするような形を取っておりますので、具体的に規定というものがあるわけではございませんけれども、今言ったように、使いたい放題というような形でお支払いしているわけではないという状況にはなっております。

○酒井副部会長　例えば、平均的な使用量と稼働日とか含めて計算式をつくって、一定の算式で、使用量のところで見えていくとかいう形での何らかの規律がおありだということなんですか。

○内田生活衛生課主査　生活衛生課の内田と申します。

補足させていただきますが、光熱水費の計画金額は、令和2年に選定された際に上限額が決まっております。指定管理者側が提案してきた上限額の中に光熱水費の金額がございまして、その光熱水費の金額が計画金額という形になっております。その金額を超えてしまった場合は我々のほうで補填させていただくのですが、それを下回った場合は返還していただくという形になっております。

○酒井副部長　ただ、水光熱費については、数年前に計画したものとは、もう全然違ってきてしまっているのので、支出の削減評価についてもそれを外して評価していくというのは理解できます。あとは、そうすると、選定評価委員会として、どのような基準で見なければいいかというところですが、単純に値段が高騰しているのので、評価から外しますというだけ言われてしまうと、それでいいのだろうかと思ってしまうので、こういう基準でこうやっているので大丈夫ですというものが何かあるのかなという意味での質問です。

○内田生活衛生課主査　施設側のほうと、単価がどのぐらい上がっているのかを見させていただいて、あとは火葬件数によっても、やはり5年前に予定された火葬件数とは比べものにならないぐらい増えておりますので、その火葬件数等も加味しながら、適切な金額であろうというものを想定して、予算組みさせていただいて、精算させていただいているような形です。

○酒井副部長　では、そこは市議会の議決が必要で、そこでチェックされているということですね。

○内田生活衛生課主査　さようでございます。

○酒井副部長　あともう1点、アンケートですが、葬祭業者にもアンケートを取っているということでもよろしかったですよね。

○平野生活衛生課長　はい、そのとおりでございます。

○酒井副部長　一つ私からお聞きしたいのは、千葉市から見て葬祭業者と斎場というのは、どういう力関係にあるかというのを教えていただけますか。

アンケートを取るに当たって、葬祭業者さんのほうが立場が下であれば、いくらでもいい結果のアンケートが取れるわけじゃないですか。逆に言うと、葬祭業者のほうが力が強ければ、言いたいことが言えるわけですね。

千葉市から見て、葬祭業者の立場というのは、どのように見えているのでしょうか。

○平野生活衛生課長　市の斎場ですので、基本的に葬祭業者さんを通じて申込みがあった火葬というのは全て受け入れるという運用になっております。また、千葉市内には斎場が一つしかございませんので、例えば斎場のほうが業者の便宜を図ってなるべく使ってもらおうようにするとか、そういったような関係性ではないと考えております。

葬儀をやるに当たって全体の中の火葬という一つの工程を利用する側、利用される側ということで、それほど何か特別な関係があるとは考えておりません。

○酒井副部長　葬祭業者も利用者の一部と考えていいということですか。

○平野生活衛生課長　そうですね。直接、亡くなられた方の遺族が火葬を斎場で行うというのはほとんど例がない状況で、基本的には葬祭業者さんを通じて申し込まれて、火葬を行うというのが一般的でございますので、利用者の一つと考えていいのではないかと考えております。

○酒井副部長　例えば、アンケートに何か変なことを書いたら、その業者へ意地悪するみたいなことはできるのですか。

○平野生活衛生課長 当然のことながら、例えば利用を排除するようなことというのは、市営の斎場としてはあってはなりませんので、そのようなことはできないと考えております。

○酒井副部長 良いことを書けば、優先的に枠を空けてあげるとか、何かしてあげるとか、そういうことはないのですね。

○平野生活衛生課長 そのようなことはないと考えております。

○酒井副部長 はい、わかりました。以上です。

○高橋部会長 ほかにご質問はありますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長 ほかにご質問がなければ、選定評価委員会の意見に係る協議に入りたいと思います。

先ほどと同様、指定管理者の財務状況について、鈴木委員よりご意見をお聞きしたいと思いますので、ご発言をお願いします。

○鈴木委員 財務安全性について述べさせていただきたいと思います。

資料の2-4をご覧ください。2-4の1ページ目に、イージス・グループ有限責任事業組合の財務安全性について、指標が作成されております。

こちらですが、財務安全性の表、左側の表の下のほうに、流動比率、当座比率、自己資本比率、固定比率、固定長期適合率の判定ということで、○×がつけられています。

×の部分、流動比率ですが100%以上確保されておりますので、この判定は200%で判定されておりますが、100%以上保有が保たれておりますので、特段問題ないものと考えます。

自己資本比率の判定については、こちらも多少、数値の設定等は低いのですが、こちらも特段問題のないものと考えます。

次に、東京ワックスについてです。同じく資料2-4の4ページ目をご覧ください。左上に東京ワックス株式会社、真ん中上部に安全性と書いてあるページです。こちらを見ますと、同じく左側の表の下の部分ですが、ほぼ○で判定されております。

流動比率の令和5年10月31日が×ですけれども、こちら数、値を見ますと199.59%とほぼ200%ですので、こちらも特段問題ないと考えます。

したがって、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の財務安全性について、特段問題ないものと考えております。以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。

ただいまのご意見を踏まえ、他の委員の皆様から、何かご意見がありましたらお願いします。

(なし)

○高橋部会長 それでは、千葉市斎場における指定管理者の財務状況に関し、当部会の意見としては良好であったという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、その旨決定いたします。

続きまして、指定管理者による施設の管理運営について、何かご意見はございますでしょうか。

○酒井副部長 アンケートについて、先ほど長根委員がおっしゃっていたように、ご遺族

の方というのは心理的に落ち込んで、悼んでいらっしゃる方なので、アンケートを積極的に取るのはいかがでしょうかというお話がありましたが、葬祭業者に関しては、逆に客観的、第三者的に利用者としてのアンケートを積極的に取る対象として考えられないでしょうか。

先ほど葬祭業者の立場を確認していたのは、葬祭業者がアンケートの対象者として適切かどうかというのを確認していたのですが、先ほど聞いた限りですと、適切な対象者と思いますので、その辺りからしっかり取っていったらいいのではないかと思います。

また、斎場以外の指定管理者制度導入施設も同じですが、アンケートというのは、指定管理者が集めるものだということというのは変えられないものなのかなと思っていて、千葉市がアンケートを取るということはできないのでしょうか。指定管理者が取るということは、悪く考えれば、自分でアンケートを取って自分でいい結果を出すということができると思うのですが、いかがでしょうか。

○高橋部会長 事務局に質問としてよろしいですか。葬祭業者の評価を入れることができるかと、アンケートの客観性についての二点です。

○平野生活衛生課長 アンケートですが、成果指標自体がアンケートの満足度ということで定めているところもありまして、指定管理業務の中でアンケートを取るという形にしている状況でございます。

指定管理の評価の部分とは別に、市のほうでアンケートを取るということはある話ではあるとは思いますが、やり方等については、より多くアンケートを回収するという部分も含めまして、今後の検討課題として考えさせていただければと思っております。

以上でございます。

○酒井副部会長 葬祭業者がアンケート対象として適切かどうかという点は、どう考えていらっしゃるでしょうか。

○平野生活衛生課長 先ほど斎場との力関係みたいなお話もありましたけれども、葬祭業者さんも利用者の一つではありますし、葬祭業者さんを通じてサービス改善を図るというような部分もあると思いますので、基本的には適切だと思っております。

また、葬祭業者さんを通じて遺族の方のご意見を聞くというような部分もあると思いますので、葬祭業者さんをアンケートの回答者として加えるということ自体は特に問題はないと考えております。

○酒井副部会長 葬祭業者がアンケート対象として積極的にアンケートを取れると考えられるとすれば、多分、回収数が11枚ではないと思います。葬祭業者から積極的にアンケートを取ろう、葬祭業者もアンケートに答えようという意識がないのではないかと思いますので、適切に意見を反映できる主体があるのであれば、そこから積極的にアンケートを取っていただければ、最終的な回収枚数が11枚ではないと思います。

○平野生活衛生課長 確かに、アンケートの回収枚数が、令和5年度11枚だったということで、かなり少ないということは、我々としても問題だと思っております。

その場で回収できなかったとしても、例えばホームページのアンケートフォームとかに誘導する手法など、まだ工夫の余地はあると思います。先ほど酒井委員がおっしゃられたとおりで、葬祭業者さんからアンケートを取るといったことも含めて、アンケートの回収に関しましては、今後より適切な手法について検討していきたいと考えております。

○酒井副部会長 ありがとうございます。

○南医療衛生部長　今、酒井委員がおっしゃったように、葬祭業者は千葉市だけを利用して
いるわけではなく、ほかの葬祭場、斎場を使っておりますので、そこと比べた意見なども出て
くると思いますので、積極的に葬祭業者のほうからもアンケートを取って参りたいと考えてお
ります。以上でございます。

○高橋部会長　他にありますでしょうか。

○鈴木委員　アンケートの話で、収集枚数や、斎場という性質上、そこで適切なアンケート
が取れるのかということで、このアンケートの手法にやはり疑問を感じておまして、一般的
に何か利用したときに、その後に何か送られてきて、例えば支社を使ったら本社のほうからど
うでしたかという手紙やメールが送られてきて、それにネット上で書き込んで回収したりしま
す。斎場の利用者の方も、葬儀が終わられて落ち着いた後であれば、適切なお答えとか、その
ときどうだったとか、ああしてもらったら等のご意見が出てくると思いますので、やはりア
ンケートの手法についてご検討いただければと思いました。

○高橋部会長　ほかにありますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長　それでは、ご発言がなければ、千葉市斎場における指定管理者における施設
の管理運営に関し、当部会の意見としては、良好である。しかし、アンケートの対象、あるい
は取る時期、方法等について、一層の工夫をしていただきたいということによろしいでしょ
うか。

(異議なし)

○高橋部会長　ありがとうございました。それでは、その旨決定いたします。

続きまして、総合評価に移ります。まず事務局よりご説明をお願いします。

○平野生活衛生課長　資料2-5をご覧ください。

指定管理者総合評価シートについて、ご説明をさせていただきます。

「1 基本情報」でございます。

施設名は千葉市斎場、指定管理者はちば斎苑管理グループ、指定管理期間は令和2年度から
令和7年度、令和2年4月1日から令和7年3月31日までの5年間で、今年度が現指定管理期
間の最終年度となります。

その他の事項につきましては、資料記載のとおりでございます。

次に、「2 成果指標等の推移」でございます。

「(1) 施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度」については、これまでの4年間全
てで数値目標を達成しております。「(2) 成果指標以外の利用状況を示す指標」につきま
しては、資料記載のとおりでございます。

2ページをご覧ください。「3 収支状況の推移」でございます。

収入は、全額指定管理料で、4年間の実績額は、15億722万6,000円でございます。支出の
4年間の実績額は14億5,876万6,000円で、収支は4,846万円の黒字となっております。

3ページをご覧ください。「4 管理運営状況の総合評価」でございます。

評価項目3の「市民の平等利用の確保・施設の適正管理」については、防災バッグ、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、優れた管理運営
が行われたことから、「B」としております。

また、評価項目5の「施設の効用の発揮」のうち、(1) 幅広い施設利用の確保につきま
して

は、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など、優れた管理運営が行われたことから「B」としております。その他の評価項目につきましては、おおむね期待どおりに管理運営が行われていたことから、「C」としております。

総合評価につきましては、各評価項目の評価を踏まえ、「C」としております。

4ページをご覧ください。「5 総合評価を踏まえた検討」でございます。

「(1) 指定管理者制度導入効果の検証」につきましては、「当初見込んでいた効果が概ね達成できた」としてしております。判断の理由ですが、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上で、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こと。

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こと。

現指定管理期間から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こと。

これらの内容を総合して、当初見込んでいた効果がおおむね達成できたと評価しております。

次に、「(2) 指定管理者制度運用における課題・問題点」としましては、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踏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といったことがあると考えております。

最後に、「(3) 指定管理者制度継続の検討」ですが、「指定管理者制度を継続する」としております。総合評価の説明は以上でございます。

○高橋部会長 それでは、まず、質疑応答から行いたいと思います。なお、ご意見は後ほどお聞きしますのでよろしくお願いいたします。

ご質問がございましたらお願いいたします。

○酒井副部会長 4ページの「(1) 指定管理者制度導入効果の検証」の下に記載のある「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」の箇所に、有価物の引き渡し等という記載があるのですが、こちら、有価物の引き渡しというのが、大体年間どれぐらいの価値を生んでいるかについて教えてください。

○平野生活衛生課長 残骨灰に含まれる有価物の処理状況、もしくは売却額についてですけれども、令和2年度以降、売却のほうを進めておりまして、大体、年度によって多少ばらつきはありますが、一番少なかった令和4年度分の有価物の売り渡し金が約4,000万円。一番多かった令和3年度の分が8,500万円を少し超えるぐらいになっておりまして、大体、金、銀、プラチナ、パラジウム、こういったものを残骨灰の中から取り出しまして、入札によって売却をしているというような状況になっております。

○酒井副部会長 斎場の事業というのは、収支が年間で1,300万円から1,800万円の事業だと思うので、その中で年間4,000万から8,000万の有価物が発生しているということについて

は、有価物の処理については非常に重要な価値が生まれている部分ということで、市のほうでもしっかりと監督しなきゃいけないでしょうし、評価委員会としても、この部分における業務フローがどうなっているのかとかというのは、大変興味を持たなければならない部分だろうと感じております。性悪説に立ったときに、有価物が事業者のほうで、実際に従事している方、もしくは会社も含めて、最終的な売却にまで至るところにしっかりとしたフローができているのか、途中で横流しとかといったことがなされていないかというところをしっかりと管理できているか質問します。

○平野生活衛生課長 残骨灰の処理につきましては、指定管理者のほうで処理を行う事業者と委託契約を締結しまして、契約に基づいて処理をしている状況になっております。

市としては、毎月その処理が行われた量を報告書の形で確認をしているのと、生成された有価物の引き渡しの際に、市が直接それを受け取っているというところになっております。

今、性悪説に立ったときにというようなお話がありましたけれども、残骨灰の処理の全てのポイントで、全てを市が今チェックをしているような体制にはなっておりませんので、いただいたご指摘を踏まえて、今後どのような形で残骨灰処理を進める、もしくは市の確認の方法等について、どのような形が適切かということについては検討していきたいと考えております。

○酒井副部長 私も弁護士という仕事をさせていただいている関係上、あらゆる会社さんの中で、残念ながら従業員が横領とかをしてしまうということが、多数ございます。どの会社さんでも、従業員を信用して業務を進めていった結果、実際には横領がされていたというようなことを本当に多数の案件、見てきている立場にあつて、残念ながら性悪説に立った制度設計をしなければ、価値が生まれるところで誰かが何かしてしまうということがあつたというのが現実だと思っております。特にこういった有価物が発生するという場面において、千葉市のほうで何らかの手を抜いたときに、指定管理者の責任者の方がちゃんとやっていますっておっしゃったとしても、実際、現場の方がやっているかもしれない。

これだけの価値が毎年生まれているものについて、しっかりとチェックしていかなければ、手を抜いたところで最終的に事件になってしまうということは、あり得るかなと思つているので、そこは多分大丈夫だろうとか、契約しているからいいとかということではなくて、やっぱり指定管理者制度を使った中でもチェックすべきところはチェックするということが必要かと思つています。そこに対して、評価委員会の委員をさせていただいている立場から見たときに、すごく不安を感じたところでございまして、意見にもなってしまうのですが、ご検討いただきたいなと思つています。

○高橋部会長 ほかにございますでしょうか。

○鈴木委員 今の有価物の収入というのは、市に帰属しているのでしょうか。

○平野生活衛生課長 市の収入になります。

○鈴木委員 はい、分かりました。

○高橋部会長 それでは、ほかにご質問がなければ、選定評価委員会の意見に係る協議に入りたいと思つています。

提出されている総合評価案についてのご意見のほか、審査基準や仕様の変更についての意見もご発言いただき、次期指定管理者の選定に向けて、当部会の意見を取りまとめたいと思つています。それでは、何かご発言ありますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長　ご発言なければ、千葉市斎場における次期指定管理者の選定に向けての意見に関し、当部会の意見としては妥当である。という趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長　ありがとうございました。

それではその旨決定いたします。

それでは、ここで一旦休憩を取りたいと思います。休憩の間、事務局は説明員の入替えをお願いします。

(午後 3 時 0 2 分休憩)

(午後 3 時 1 0 分再開)

○高橋部会長　それでは、時間になりましたので再開いたします。

「議題(3) 千葉市霊園について」に入ります。

まず、施設の評価に係る資料について、事務局よりご説明をお願いします。

○平野生活衛生課長　それでは、資料3 千葉市霊園関係資料のうち、3-1 指定管理者年度評価シートについてご説明いたします。

初めに、「1 公の施設の基本情報」でございます。施設名称は、千葉市霊園、条例上の設置目的、ビジョン、ミッションにつきましては、制度導入により見込まれる効果につきましては、記載のとおりでございます。

成果指標は、墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度、数値目標は、「8割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること」としております。

次に、「2 指定管理者の基本情報」でございます。

指定管理者は、桜木霊園・平和公園パートナーズ、構成団体は、西武造園株式会社、イオンディライト株式会社です。

指定期間は、令和5年4月1日から令和10年3月31日までの5年間になります。

その他の事項については、資料に記載のとおりでございます。

「3 管理運営の成果・実績」でございます。「(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況」ですが、成果指標として設定いたしました、「8割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること」につきましては、桜木霊園で94%、平和公園で87.9%の利用者が「満足」と回答していることから、達成としました。

次に、「(2) その他利用状況を示す指標」につきましては、令和5年度の実績としまして、各種手続数は、桜木霊園が3,024件、平和公園が7,276件、平和公園の園内巡廻バスの利用者は、3,598件となっております。

2ページをご覧ください。「4 収支状況」について説明いたします。

「(1) 必須業務の収支状況」のうち、「ア 収入」については、指定管理料は計画額、実績額は同額の2億4,332万円、その他収入額は計画額が0円、実績額は1,439万2,000円でした。

「イ 支出」については、計画額の合計は、2億4,332万円、実績額の合計は、2億4,928万3,000円で、計画との差異は596万3,000円の増となっております。これは、主にナラ枯れ樹木の伐採等を、市の委託により実施したことによるものでございます。

なお、実績額の内訳は、人件費が8,569万6,000円、事務費及び管理費が3,366万7,000円、委託費が1億729万5,000円、間接費が2,262万5,000円となっております。

3ページをご覧ください。「(2) 自主事業の収支状況」につきましては、「ア 収入」の実績は134万4,000円、「イ 支出」の実績は174万6,000円となっており、内訳については資料記載のとおりでございます。

「(3) 収支状況」につきましては、802万7,000円の黒字となっております。

なお、利益の還元については、基本協定書に「剰余金が総収入額の10%に当たる額を超える場合、剰余金と総収入額の10%に当たる額の差額の2分の1に相当する額を還元する」旨を規定しておりますが、令和5年度は剰余金が総収入額の10%を超えていないため、利益の還元はございません。

「5 管理運営状況の評価」でございます。「(1) 管理運営による成果・実績」につきまして、「墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度」としている評価項目に対する市の評価は、「C」としております。

4ページをご覧ください。「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」につきましては、提案額と同額の指定管理料を支払っていることから、評価を「C」としております。

次に、「(3) 管理運営の履行状況」につきましては、評価項目のうち「1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理」については、自己評価、市の評価とも「C」としております。

「2 施設管理能力」については、(1) 人的組織体制の充実について、自己評価は桜木霊園が「C」、平和公園が「B」とし、市の評価は「C」としております。

市の評価としては、合葬式樹木葬墓地の募集の対応や従業員の講習受講による能力向上などについて、当初の計画どおりに行われていることから「C」としました。

(2) 施設の維持管理業務については、自己評価、市の評価とも「C」としております。

「3 施設の効用の発揮」のうち、(1) 幅広い施設利用の確保については、自己評価、市の評価とも「C」としております。

(2) 利用者サービスの充実については、自己評価、市の評価とも「B」としております。

市の評価としては、アンケートの回収数が目標を上回ったことから「B」としました。

(3) 施設における事業の実施については、自己評価、市の評価とも「B」としております。

市の評価としては、平和公園内の園内循環バスが利用者の要望に応じ、きめ細かい対応を行っていたことが評価できることから、「B」としました。

「4 その他」については、自己評価は桜木霊園が「B」、平和公園が「C」とし、市の評価は「C」としております。

市の評価としては、市内業者の育成などについて、おおむね管理運営の基準・事業計画書等の水準どおりであったことから、「C」評価としました。

次に、「(4) 選定評価委員会でのご意見を踏まえた対応」について説明いたします。

意見の「①放置される墓地が無くなるよう、墓地所有者の連絡先の確保等の対策を検討すること」につきましては、墓地管理料の通知が返送された際に、使用者の居住確認を行うとともに、使用者の死亡が確認された際には、戸籍調査を実施し、親族に対して承継をお願いしております。

「②利用者ニーズを把握するため、引き続きアンケート回収率向上に努めること」との意見につきましては、書類作成の待ち時間にアンケート記載をお願いし、桜木霊園ではお盆やお彼岸時に合葬墓に職員を配置してアンケートを依頼するなどを行い、アンケートの回収数の増加に努めた結果、両霊園とも目標数の回収を達成しました。

なお、アンケートの目標回収数につきましては、客観的な評価が可能となるようなアンケート回収数について、統計的な手法を用いて算出しました。平和公園につきましては、目標を390件、墓地数が平和公園の3分の1程度の桜木霊園につきましては130件を目標として設定しております。

令和5年度はアンケート回収数で目標を達成しましたが、今後もさらなる回収数の増加に向けた取組を求めてまいります。

6ページをご覧ください。「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」でございます。

「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果」について、説明いたします。

まず、調査方法につきましては、来園者に所定のアンケート用紙を配付、回収する方法で行い、回答者数は平和公園で414件、桜木霊園で136件でした。

質問項目は、「事務所管理スタッフの対応について」「園内のトイレについて」「植栽管理について」などとしており、「満足・やや満足」の回答を合計した結果、桜木霊園で94.1%、平和公園で87.9%となっております。

次に、「(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」につきましては、「隣接墓所への管理不足」の意見に関しましては、使用者に連絡を行い対応してもらうほか、連絡がつかないケースは施設側で対応しております。また、「共用部の樹木の伐採・剪定」などの意見に関しては、迅速に現地を確認し、職員が対応可能な場合は即時対応しております。

7ページをご覧ください。「7 総括」でございます。

「(1) 指定管理者による自己評価」は、「B」でございます。

桜木霊園の所見では、指定管理初年度であり不安がある状態だったが、平和公園のサポートもあり、滞りなく、適切な市民対応ができたこと。合葬墓や返還墓地の募集についても適切な対応ができ、利用者アンケートでも高い評価を得ることができたこと。

また、平和公園の所見では、合葬式樹木葬墓地の供給が開始されたことにより、受付業務などが増えたが、桜木霊園の合葬墓の対応を参考にすることや、本部のサポートを受けることにより適切な対応ができたこと。課題となっているアンケートの回収数は、目標の390件を上回る414件を回収し、87.9%で高評価を得たこと。ナラ枯れ樹木伐採も適切に対応したことを挙げております。

次に、(2) 市による評価は、「概ね市が求める水準に則した良好な管理運営が行われていた」として、「C」としました。

所見としましては、課題となっているお客様アンケートは、手続の待ち時間を利用したり、お盆やお彼岸の墓参者が多い時期に墓所等に出向いて、直接、利用者に依頼するなど、回収数増加に向けた努力が見られた結果、両霊園で回収目標を達成していること。合葬墓や合葬式樹木葬墓地の募集や資格審査など、非常に多くの事務手続が発生した中で、両霊園で連携を取りながら滞りなく事業を遂行することができたこと。ナラ枯れ樹木や枯損木に対し、迅速な対応を実施したことなどを挙げさせていただきました。説明は以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、まず質疑応答から行いたいと思います。なお、ご意見は後ほどお聞きしますので、よろしく願います。それでは、ご質問がございましたら願います。

○長根委員 6ページ、7ページの苦情についてです。

隣接墓の問題で桜木霊園と平和公園に同じ苦情が来ていると思います。連絡がつかなくなっ

てしまい、放置されてしまって、隣の墓地にもご迷惑をかけているということです。

私の知識不足で、そもそも、これは恐らく永代供養だと思うのですが、定期的な利用料とかは発生していないのでしょうか。また、核家族化や少子化が進んでいるので、本当に延々と連絡がつかない場合や連絡がつかない可能性は今後ますます増えていくのではないかと思います。そういった場合、連絡がつかないので、もうどうしようもなくて墓じまいするということが法的に可能なのかどうかをお聞きしたいと思います。

○平野生活衛生課長 まず、管理料や墓地使用料ですが、使用料ということでご質問がありましたけれども、千葉市の霊園につきましては現在、毎年5,020円の管理料を使用者の方にお納めいただいております。毎年1回、管理料のお支払いについて、全ての使用者にご案内をお送りしている状況です。

5ページの(4)で、放置される墓地がなくなるよう、墓地所有者の連絡先確保等の対策を検討するというので、昨年度ご指摘をいただいておりますけれども、基本的には墓地管理料の案内を契機としまして、例えば案内を送付した先に居住しておらず、返送された場合などにつきましては、市の方で住民基本台帳システム等にて住所等を調査したり、もし使用者の方が亡くなっていることが分かった場合は、戸籍調査等を行った上で、承継をお願いしたり、住所変更の手続きを行っていただくということで運用しております。ただ、使用者を追っていかないといけないというような状況の中で、必ずしも解決に結びついていない、使用者がどちらにお住まいなのかが分からないようなケースというのも毎年、一定程度発生している状況でございます。

あと、長年、音信不通、連絡がつかない方に対する墓地の承継については、市の方の手続きで、承継される方をまずきちんと探さないといけないというような段取りになっておまして、その中で本当に承継する人がいないということが把握できたものについては、無縁墓地ということで、市の方で使用許可を取り消すというような手続きをとることも可能ですが、やはりその調査にも結構時間がかかったり、費用や手間もすごいかかるというような状況でして、現在、そのようなお墓の使用者の検索というものはなかなか進んでいない状況になっております。

以上でございます。

○長根委員 全体として、連絡がつかなくなったという方はどれぐらいいるのでしょうか。

○林生活衛生課長補佐 連絡がつかなかった墓地に関しまして、区分がございます。まず戸籍調査等を行って、全ての調査は完了したけれども、特に引き継いでいただける方が見つからなかったり、見つかったとしても引受けを拒否されたりというケース。そのような墓地に関しては概ね200区画でございます。以前に調査を行って、最終的に公告等を行って、無縁墓地として確定した区画が51区画ございます。トータルで約270区画は承継がなされていない墓地という形になります。

○長根委員 そこまでいなくても、とにかくまだ連絡がつかなくて、調査も進行中の方はさらにいるということですね。分かりました。ありがとうございます。

○高橋部会長 ほかにありますでしょうか。

○鈴木委員 3ページの(3)収支状況のところ、必須業務と自主事業をまとめて収支が出ています。利益の還元ですが、剰余金が総収入額の10%を超える場合は超過額の2分の1を還元するということなのですが、この10%と定めるような根拠などはありますでしょうか。

○内田生活衛生課主査 この10%というのは、業務改革推進課という指定管理者制度の所管

部署が出している基準が 10%となっておりまして、大体の施設が 10%になっているだろうと思います。ただ、先ほどの斎場のほうは 5%となっていたかと思いますが、あれは指定管理者の提案によって 5%というような形になっております。霊園は指定管理の昨年の提案の中で 5%にするという提案がなかったなので、そのまま 10%という形になっております。

○鈴木委員 分かりました。

○酒井副部長 6 ページのアンケートについて、桜木霊園と平和公園を比べながら見ると、園内のトイレのところの「やや不満」が少し高いのが見てとれると思います。それから、平和公園のベンチについても少し高い。もう一度、桜木霊園のほうに目を移して、もう一回見比べてみると、かなり差異が出ているのが見てとれます。アンケートというのがどれだけの信用力があるか分かりませんが、結構、利用者の意見を反映しているのかなと客観的には見てとれます。例えば①の管理スタッフの対応とかで「やや不満」というのが 0.5%で、そう考えると、トイレとか案内表示とかベンチ等について、不満に思っている方がアンケート結果に出てきているというのは、現実的にやはり何か不満に思う理由があるのかなと推測が働くのですが、千葉県側として、このアンケートについての感想をお聞かせいただけますでしょうか。

○平野生活衛生課長 酒井委員からご指摘いただいたとおり、平和公園につきましては、トイレやベンチといったところへの不満が桜木霊園と比べて多くなっております。以前から、トイレに関しましては、便器が古いので和式のものが多かったりといったところでご不満をいただいているという状況になっております。ただ、園内のベンチやトイレ設備といったものについては、市と指定管理者の役割分担の中で指定管理者が行う修繕の範囲を超えてしまうところがありまして、市として早急に対応し、予算を確保した上できちんとやっていかないといけないという認識は持っておりますが、なかなか進んでいないというようなところがございます。

こういったアンケートの結果もありますので、できる限り優先順位を高めて、トイレやベンチ、老朽化が進んだ部分の改修については予算を確保して進めていきたいと考えております。

以上でございます。

○酒井副部長 ありがとうございます。

○高橋部会長 私も酒井委員と同じところに気がついたのですが、図らずも桜木霊園と平和公園という二つの施設が比較できるような状況で提示されていますので、この数値をお使いになって、片方は満足で片方は不満というのは少しまじりかなと思いますので、ぜひ予算をできるだけ獲得していただければと思います。

ほかにご質問はありますか。

(なし)

○高橋部会長 それでは、ご質問がなければ、選定評価委員会の意見に係る協議に入りたいと思います。

まず、先ほどと同様、指定管理者の財務状況について、鈴木委員よりご意見をお聞きしたいと思っておりますので、ご発言をお願いします。

○鈴木委員 資料 3-4 をご覧ください。資料 3-4 の 1 枚目に、西武造園株式会社の財務安全性の分析がされております。左側の表の判定は全て○となっておりまして、財務安全性に特段問題は無いものと考えます。

続きまして、同じく資料 3-4 の 4 枚目に、イオンディライト株式会社の財務安全性について、分析がされております。

こちらにつきましても、左側の表の判定の部分で全て、財務安全性については○が表示されておまして、特段問題ないものと判断いたします。以上です。

○高橋部会長 ありがとうございました。

ただいまのご意見を踏まえ、他の委員の皆様から何かご意見はございますか。

(なし)

○高橋部会長 それでは、千葉市霊園における指定管理者の財務状況に関し、当部会の意見としては、良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございました。それでは、その旨、決定いたします。

続きまして、指定管理者による施設の管理運営について、協議いたします。

ここでは、管理運営のサービス向上や業務効率化の方策、改善を要する点、または評価する点などについて、ご意見をお聞きしたいと思います。何かご意見はございますでしょうか。

○酒井副部会長 先ほどのアンケートにもあるとおり、事務所管理スタッフの対応についての不満は桜木霊園で1.5%、平和公園に至っては0.5%ということで、指定管理者の方のソフトの面は、すごい頑張ってもらっているのかもしれないと思います。

そういった意味で、先ほども指摘させていただいたハード面については、指定管理者の方が頑張っても、いかんともし難い部分もあるかもしれませんので、その辺りは、先ほど部会長からも意見があったように、千葉市として、利用者が気持ちよく使えるような施設にするために、せつかく指定管理者制度をやっているの、大変だとは思いますが、なんとか予算の確保等をしていただきたいと思います。

逆に言うと、ソフト面のほうは指定管理者が頑張っている部分があるのではないかとということで、この点から見て、評価はできると思っています。

○高橋部会長 ほかにご意見はありますか。

ご意見がなければ、千葉市霊園における指定管理者による施設管理運営に関し、当部会の意見としては、良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございました。それでは、その旨、決定いたします。

それでは、ここで一旦休憩を取りたいと思います。この後の議事は非公開となりますので、事業者の方はご退出をお願いします。

(午後3時37分休憩)

(午後3時45分再開)

○高橋部会長 それでは、時間になりましたので再開いたします。

議題(4)募集要項等に対する意見についてです。

まず、審議に入る前に資料の取扱いについて、事務局から説明をお願いいたします。

○大塚保健福祉総務課長 保健福祉総務課長、大塚でございます。

それでは、議題(4)募集要項等に対する意見についてに係る進め方と資料の取扱いにつきまして、ご説明いたします。

お手元の資料3「部会(募集要項等に対する意見)の進め方」をご覧くださいと存じま

す。

本件は、千葉市斎場の次期指定管理者の選定に向け、公募の内容を示した「募集要項（案）」や、指定管理者が行う業務の詳細を示しました「管理運営の基準（案）」などについて、審査いただくものでございます。

まず、進め方ですが、施設の所管課から、それぞれの内容につきまして説明させていただきます。その後、質疑を行い、各委員からご意見をいただきたいと存じます。

次に、資料の取扱いについてですが、委員の皆様のお手元にお配りしております資料2-6から2-9まで、それと参考資料2-4につきましては、「千葉市情報公開条例第7条」に規定します不開示情報を含みますことから、本日の部会終了後に回収させていただきますので、ご了承くださいますようお願いいたします。説明は以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。

続きまして、施設所管課からの説明をお願いいたします。

○平野生活衛生課長 生活衛生課長でございます。

それでは、次期指定管理者の選定に向けた募集要項（案）等につきまして、説明させていただきます。

まず、資料2-6「千葉市斎場指定管理者募集要項（案）」をご覧ください。

募集要項（案）の主な点について、ご説明いたします。

3ページをご覧ください。「3 公募の概要」でございます。

「(2) 指定期間」につきましては、令和7年4月1日から令和12年3月31日までの5年間としております。これは指定管理者制度運用ガイドラインにより、指定期間が原則5年間とされていることに従うものでございます。

次に、「(4) 選定の手順」につきましては、公募から選定までの手順について、整理しております。事務局では、今後、10月下旬に予定されております第2回医療施設等部会での指定管理予定候補者の選定に向けて、記載のスケジュールのとおり、募集要項等の公表・配布、応募の受付等を行ってまいりたいと考えております。

4ページをご覧ください。「4 管理対象施設の概要」のうち、「(1) 設置目的等」から「(3) 施設の概要」につきましては、資料に記載のとおりでございます。

5ページをご覧ください。「(4) 指定管理者制度導入に関する市の考え」につきましては、本施設では、指定管理者制度導入により、施設利用者の満足度を向上させる効果を見込んでおります。指定管理者には、民間事業者としてのノウハウを活用し、施設利用者の満足度を向上させることを期待しております。

また、本施設の管理運営において、市が設定する成果指標及び数値目標は二つ設けております。

一つ目は、「施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度」を成果指標として、「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」を数値目標としております。

二つ目は、「火葬需要に応じた斎場運営」を成果指標として、「火葬施設の利用者が、確認日から6日以内に火葬の予約ができる状況が8割以上あること」を数値目標としております。

こちらの指標は、第5期指定管理より新たに設定する指標・目標となりますが、具体的には、予約システムにおいて確認日から6日先までの予約可能枠が36枠以上残っている状況にあるかどうかを毎日確認していただき、アンケート結果と併せて、毎月の月次事業報告時に報告し

てもらうことを予定しております。

次に、「5 指定管理者が行う業務の範囲」のうち、「(1) 指定管理者が行う必須の業務」につきましては、「ア 施設維持管理業務」「イ 施設運営業務」、それから6ページのほうに記載しております「ウ その他の業務」を想定しております。

次に、「6 市の施策等との関係」のうち、「(3) 市内雇用、現在の施設職員の継続雇用への配慮及び障害者雇用の確保」につきましては、現在の施設職員が継続雇用を希望する場合には、指定管理者に対し、配慮を求めることとしております。

10ページをご覧ください。「8 応募に関する事項」でございます。

「(1) 応募資格」につきましては、全庁的な統一ルールである「指定管理者制度運用ガイドライン」に示されているアからケで示す応募資格のほか、「コ 最近3年間に火葬場の管理運営業務の実績があること」「サ 一般貨物自動車運送事業の認可を受けていること」を追加しております。「コ」につきましては、安定した施設運営を目的として、火葬場の運営実績を求めるものです。「サ」につきましては、霊柩車に係る業務が指定管理業務に含まれているため、その実施に当たり必要な認可を求めるものです。

14ページをご覧ください。「9 経理に関する事項」でございます。

本施設では使用料制を採用しているため、施設の使用料や各種証明の発行手数料等は全て千葉市の歳入となります。したがって、「(1) 指定管理者の収入として見込まれるもの」は「指定管理料」のみとなります。指定管理機関全体の「指定管理料の基準額」は、消費税及び地方消費税相当額を含めまして22億9,000万円としております。

応募に当たりますと、基準額以内の額で指定管理料を提示していただくこととしており、収支予算書において基準額を超える額を提示した場合は失格とします。

なお、市が支払う指定管理料は、指定管理者が応募時に提案した額ではなく、これを上限として、毎年度、市と指定管理者の協議の上、決定するものといたします。

16ページをご覧ください。「10 審査選定」につきましては、後ほど資料2-9「千葉市斎場指定管理予定候補者選定基準(案)」の説明と併せて説明させていただきます。

資料2-6、「募集要項(案)」についての説明は以上です。

続きまして、資料2-7「千葉市斎場指定管理者管理運営の基準(案)」について、説明いたします。

こちらは指定管理者が行う業務の詳細と、業務に対する千葉市の要求水準が掲載されている、いわゆる仕様書に当たるものです。内容は、業務の詳細及びその仕様となっておりますので、詳細な説明は割愛させていただきます。

なお、休場日と開場時間につきまして、今回の指定管理者の募集から、今後の火葬件数の増加を見据えた見直しを行いました。

資料の2ページをご覧ください。ページ冒頭の「エ 休場日と開場時間」の部分となります。これまでの募集の際には、「原則として友引日を休場日とし、火葬需要等により、友引のうちの最大10日間を開場する」としておりましたが、資料記載のとおり、5年間の合計で140日以上となる「友引開場日数の基準」を定めるなどの見直しを行いました。

資料2-7の説明は以上でございます。

続きまして、資料2-8「様式集(千葉市斎場指定管理者指定申請書類)」をご覧ください。

応募者は、千葉市斎場管理規則の様式第5号に規定する指定管理者指定申請書のほか、この

様式集で定める各種添付書類、提案書一式を提出することとなります。各様式の説明は割愛させていただきます。

続きまして、資料2-9「千葉市斎場指定管理予定候補者選定基準（案）」をご覧ください。

この選定基準（案）は、応募団体から提出された提案書等を、募集要項等の内容に基づき、本選定評価委員会が総合的に評価するための基準としてお示しするものです。

1ページをご覧ください。「1 審査方式」でございます。

「(1) 形式的要件審査（第1次審査）」につきましては、各応募者が応募資格を満たしているか、失格要件に該当していないかを事務局が確認した上で、委員の皆様にご報告します。

「(2) 提案内容審査（第2次審査）」の「ア 審査の概要」につきましては、提案書の記述内容等について、採点基準に示す採点基準に従って、委員の皆様にご報告し、各審査項目を評価及び採点させていただきます。

なお、一部の評価を必要としない審査項目につきましては、あらかじめ定めた基準により、事務局が機械的に採点した上で、委員の皆様にご報告させていただきます。

採点結果の委員1人当たりの平均値を算出した後、合計して総得点を算出します。算出した総得点を基に、選定評価委員会における合議により、最優秀提案等の提案を選定します。なお、同点を含め、総得点の差が満点の1%以内であるときは、総得点にかかわらず、選定評価委員会における合議により順位を決定します。

4ページをご覧ください。「3 提案内容審査」について、説明いたします。

「(1) 審査の方法」の「ア 審査項目及び配点」につきましては、資料記載の審査項目について、155点満点での採点を行うこととなります。

審査項目につきましては、全市的に定める標準的な審査項目を基に、施設の特性を考慮して、項目を追加、削除した上で定めております。

追加した項目は、指定の基準「2 施設の管理を安定して行う能力を有すること」の「(9) 火葬炉設備の管理方法」、「(10) 周辺住民との良好な関係維持への配慮」となります。本施設は火葬炉という、他の公共施設にはない特殊な設備を有すること、また、施設の性格上、周辺住民の方のご理解が特に重要な施設であることから、これらの項目を追加しております。

反対に、削除した項目は、本施設は利用促進になじまない施設であることから、施設の利用促進に係る項目を削除したほか、自主事業の実施を業務内容に含めていないことから、自主事業に係る項目も削除しております。また、先ほど申し上げましたとおり、本施設は利用料金制を採用していないことから、利用料金に係る項目についても削除しております。

5ページをご覧ください。「イ 審査項目の配点の考え方」でございます。

指定の基準5及び6に関する審査項目を除く各項目に原則として5点を配点した上で、表に記載のある項目につきましては、市が期待する事項の必要性、重要性等を勘案して10点を配点しております。

なお、指定の基準「6 その他市長が定める基準」につきましては、全市的に定める標準的な配点に従い、各項目に3点を配点しております。

加点した項目とその理由について、説明いたします。

初めに、指定の基準「2 施設の管理を安定して行う能力を有すること」の「(1) 同種の施設の管理実績」につきましては、斎場という特殊な施設の管理運営を指定期間初日から円滑かつ安定的に行うためには、これまでの実績に基づく専門的な能力、ノウハウを有していること

が重要であると考え、10点としております。

次に、2の「(3) 管理運営の執行体制」につきましては、火葬場という施設の特性上、業務の滞りがあってはならない施設であり、十分な管理運営の執行体制が確保されることが重要であることから、10点としております。

次に、2の「(6) 従業員の処遇・待遇及び労働環境・管理能力向上策」につきましては、火葬件数の増加に伴い、従業員への負担が大きくなることが想定されるため、管理能力向上だけでなく、労働環境にも十分な配慮がなされることが重要であると考え、従業員の処遇や待遇、労働環境等に係る視点を追加し、配点を10点としております。

次に、2の「(8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等」につきましては、施設の安定運営のためには各種設備の管理等が重要なものであると考えられるため、10点としております。

次に、2の「(9) 火葬炉設備の管理方法」につきましても、施設の安定運営のため、指定管理者においては火葬炉という特殊な設備の管理について精通している必要があることから、10点としております。

次に、指定の基準「4 施設の公用を最大限発揮するものであること」の「(4) 施設の事業の効果的な実施」につきましては、本項目は火葬場・式場・霊柩車・祭壇の貸出し等について、具体的なサービス内容を提案させる項目であり、利用者サービスに直結するものであることから、10点としております。

なお、指定の基準「5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること」の「(1) 収入支出見積りの妥当性」につきましては、提案に当たって適切な収入見積りをしなければ本施設の管理運営を適正に行うことができないと考え、10点としております。本項目は提案額の多寡を評価するものでなく、あくまで業務履行の前提となる「見積りの妥当性」を検証し、審査するものとなります。

また、5の「(2) 管理経費(指定管理料)」につきましては、「管理経費の縮減」は「市民サービスの向上」と並ぶ指定管理者制度の目的の一つである一方で、過度なコスト削減によって市民サービスが低下することのないように注意しなければなりません。この点を踏まえ、全市民的な方針に基づく配点割合である「満点の5%以上20%以下」の範囲内とし、10点としております。

6ページをご覧ください。「ウ 各項目の審査・採点方法」でございます。

「(ア) 原則」につきましては、一部の審査項目を除き、8ページ以降に記載の「採点基準」を参考に、委員の皆様はA・B・C・D・Eの5段階評価で採点していただきます。なお、過半数の委員が「D」の評価をし、または1人以上の委員が「E」の評価をした場合、選定評価委員会において協議し、当該応募者を失格とすることが相当であるか否かを判断していただきます。また、全ての委員が「E」の評価をした場合は、当該応募者は失格となります。

次に、「(イ) 上記原則によらない審査項目」につきましては、7ページをご覧ください。

「b 委員による評価を行わないもの」につきましては、本書に記載された基準により機械的に得点が定まるものであるため、原則として事務局で採点を行い、委員の皆様は報告いたします。ただし、事務局の採点におけるこの基準の適用自体に疑義がある場合は、選定評価委員会における合議により、この基準の範囲内で採点を修正できることとしております。

次に、「(2) 採点基準」でございます。

7ページから15ページまで、各審査項目の評価の基準、配点、該当する提案書様式番号につ

いて、記載しております。

最後に、15 ページをご覧ください。参考といたしまして、「本施設の設置目的等及び指定管理者に求める役割」について、指定管理者募集要項と同じ内容を記載しております。

指定管理者の選定に向けた募集要項（案）等に関する説明は以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、本件に関してご質問やご意見がありましたらお願いします。

○酒井副部会長 先ほど議論の続きになりますが、アンケートの対象が利用者等の記載になっていると思うのですが、葬祭業者は入るという理解でしょうか。

○平野生活衛生課長 資料2-6の5ページ、成果指標①でございますけれども、当然、先ほど議論がございました中での内容は含めておりまして、アンケートの対象については、葬祭業者等も含めたものということで考えております。

○酒井副部会長 葬祭業者も含めたアンケートを実施して、アンケートを収集できた数の中の8割以上の施設利用者が満足していることが数値目標ということですね。

○平野生活衛生課長 そのとおりでございます。

○酒井副部会長 ちなみに、80%という数値目標の何かしらの根拠というか、これを定めた理由というのはどこにありますでしょうか。

○平野生活衛生課長 特段の根拠はありませんけれども、満足しているという回答が8割以上あれば良好な施設運営が行われていると判断できると考えまして、8割以上と設定をさせていただいております。

○酒井副部会長 今さらこんなことを聞いて申し訳ないのですが、保健福祉局のほかの部会では、満足度90%を設定しているところもありまして、選定評価制度のガイドラインとかに8割とか9割の、何かしらのガイドラインというのがあるのでしょうか。

○平野生活衛生課長 今すぐに確認ができませんので、確認した上で、8割がいいのか、9割がいいのかということにつきましては、一旦検討させていただければと思います。

○酒井副部会長 ほかの部会では、一般的な施設において9割であって、施設の特性上で8割に設定しているところもあるというお話を伺っております。指定期間の最初に設定すると、指定期間中はずっとこの割合で審査を行っていくことになるので、少なくともなぜ8割にしているんだということが説明できたほうがいいのかと思うところです。

○高橋部会長 ほかにありますか。どうぞ。

○長根委員 今の酒井委員のお話とつながりで、やはりアンケートの利用者満足度は、このような施設だから取りづらいというのがあるのと、あとはそもそも、取ったとしても、どこまで信用していいのかなと思っております。というのも、渡されたら、その場で悪いことは書きづらいのと、アンケートを書く人というのは多分、良いことにしろ、悪いことにしろ、すごく強い思いがないと積極的に書かないというところがあるので。

もちろん、中には苦情の話もあるのかもしれないですけど、私としては、アンケートにどれだけ重みを置くのかということもありますが、苦情のあり・なしとかのほうの実態に即しているのかなという気はいたします。

○鈴木委員 2点あります。まず資料2-9の4ページの審査方法のところですが、「A 審査項目及び配点」の部分について、2の(2)団体の経営及び財務状況が5点となっております。5ページを見ますと、重要視している項目は加点して10点としているということで、項目

が並んでいますが、財務の安全性というのが、昨今の経済状況を考えますと、企業の倒産ですとか、そういうことでの事業の撤退等を考えますと、重要な項目ではないかと考えますので2の(2)についても、5ページの項目と同様に、配点を10点にしてはいかがでしょうか。

次に、資料2-6の14ページから15ページ、経理に関する事項の指定管理料の部分で、(5)利益の還元、剰余金の取扱いについてですが、先ほど質問させていただいて、還元額が10%に当たる額を超えるときは2分の1を市に返還するということがあったかと思えます。斎場については現指定管理者から前回の選定の際に5%に当たる額を超えるときは2分の1を市に返還するというご提案があって、5%になりましたとお伺いしましたが、これは引き続き次期指定管理者も5%にはできないでしょうか。

なぜこのようなことを申し上げるのかといいますと、指定管理料の総額が示されておりましたが、5年間で22億9,000万円、1年間にしますと4億5,800万円ということになります。それで10%基準ですと、4,500万円の利益が出ないと還元は出ないということになります。指定管理料が大きいので、4,500万円の利益が出て、初めて市への返還が2,200万円出るというのは、額が大きすぎるのではないかと考えます。これを5%として、およそ2,200万円の利益が出たら1,100万円程度返ってくる、多くても2千数百万円がその事業者にとどまる利益というようにしてはいかがでしょうか。

以上2点を提案させていただければと思います。以上です。

○平野生活衛生課長 まず、審査項目の団体の経営及び財務状況の部分ですけれども、今、鈴木委員からご提案いただきましたので、例えばですけれども、ここを10点にさせていただきますと、トータル160点満点という形で審査項目の配点のほうをちょっと変更するというようなことで、ほかの委員さんのご承認が得られれば修正を行いたいと考えております。

それから、もう一点の利益の還元の部分ですけれども、事務局といたしましては、指定管理応募者の提案の中で、例えば10%ではなくて5%、今回と同じような形で提案いただける余地というのは残しておいてもいいのかなと考えておまして、10%が大きいというご指摘ではあるのですが、現状としては、募集要項としてはそのままにさせていただいて、応募者からの提案の中で低いものがあれば、採用させていただくというような形で進めさせていただけないかと考えております。以上でございます。

○鈴木委員 承知いたしました。

○高橋部会長 私から1点ですが、有価物の処理の問題ですが、資料2-7の20ページ、8(1)の「ウ 有価物の精錬」という項目がありまして、これを読みますと、どうもまとめておいて、1年に1回、インゴットみたいにして市に提出するということが規定されているだけなのですが、どなたかが金の粒を持ち出して市中で売却したというのが、万が一、マスコミ等に出た場合、非常に大問題になってしまうかもしれませんので、提案としましては、少なくとも、これを管理する責任者を指定管理者の中で決めていただいて、どのくらい出たのかというのを、1週間に1度ぐらいは帳簿につけていただければいかがでしょうか。

出てきた金や銀は金庫か何かで、他の人が取れないようなところできちんと管理するというような規定がないと、市中で金を買いますというのはいっぱいありますから、万が一持って行って、何グラムを売ったというようなことが、マスコミやインターネットに出でしまったら大変なことになると思うので、一応そこを防止するような方策を考えておかれたらどうでしょうか。

○平野生活衛生課長　ご提案いただきありがとうございます。

どのように管理運営の基準に落とし込むかは、少し検討させていただきたいとは思いますが、例えば残骨灰の取扱いに関して責任者を配置するとかといったことについては、前向きに検討したいと思います。

あと、定期的な残骨灰の処理に当たって発生する貴金属の取扱いについては、具体的に、市側でも、今どのように事業者が年度途中でやっているか把握できていないところもございますので、そこをきちんと精査をした上で、今おっしゃっていただいた懸念が残らないような形で、業務の内容のほうを改めさせていただきたいと思います。

○高橋部会長　ぜひ調べられたほうが良いと思います。会社のコンプライアンスとしても、それを持って帰ったら窃盗になるというような教育は当然しているでしょうけど、そういうのをさせていただかないと、小さい金をポケットへ入れてしまったら、全く分からないですよ。

○酒井副部会長　今の部会長のご意見に付加させていただくのですが、先ほど、有価物の点について、ご指摘させていただきましたけれども、ただ、これは現場の方からすると、単なる言いがかりになっているかもしれないと思います。

つまり、人の骨の灰が大量に、1トンとか2トンとか出て、トラックに積み込んでいく中で、そこから盗むようなことがそもそもできないような業務フローであれば、私や部会長が言ったことは単なる言いがかりになるでしょうし、逆に言うと、燃えたかすを拾うときに一瞬盗むことができるという物理的状況であるとすれば、それは防がなければいけないということなので、これはもう現場の作業状況を見てからご判断いただければと思います。

多くの残骨灰を全部集めて見ると、マスクをしながらやるような作業のようにも思えるので、相当、作業の方にとっては危険な作業をなさっているかもしれないと思います。そういった意味では、こちらの委員たちが、悪いことをしているんだろうみたいな感じで言うこと自体が非常に失礼に当たるかもしれないとも思っておりまして、実際の業務フローを確認いただいて、各業者さん、指定管理者と契約して、有価物を扱って精錬して、最終的に価値のあるものにしていくところ、それを請け負っている業者さんが、例えばその精錬のところでの保管が、1年に1回ということになると、1年間保管し続けるわけなので、そこにおける窃盗とかの危険、紛失の危険というのもあり得ますし、きれいになった状態での保管のほう、もしかしたら、そこで盗まれてしまう可能性があって、それを盗まれたときに誰が責任を取るのか、盗んだ人はどういう処分を受けるのか受けないのか、盗んでも分かるのか分からないのか、多分その辺りを精査していかないといけないかなと思います。

千葉市民にとって1億円近い額が動いているかもしれないものが、この数行の仕様書によって規定されているので、この部分は、それを見させていただく立場からすると、大丈夫なのかなと非常に不安に思うので、その見える化、全体のフローをご確認いただければと思います。そして、全体を見たときに、本当に1年に1回、市に提出させるだけでいいのかどうか。一応、何千万円というものを誰かが保管しているというのが、千葉市として許容できるものなのかどうか。これは今回気づいてしまったので、ぜひ知りたいところです。

話は戻りますが、本当に金歯とかをちょっと取ってポケットに入れられるようなことがあるとすれば、そこはもう防犯カメラで作業場所を撮影していただくくらいの体制をとっていただかないと、日常的に窃盗行為が行われる現場ということになるし、仮にそれを誰かが内部告発などをして発覚した場合には、千葉市も含めた大きな問題になると思いますので、そこは業務

フロー全般の見直しと、誰かが悪いことをしてしまうかもしれないという前提の中での監査、監督というのが必要だと思っております。

あと、アンケートのところで、長根委員とは言うことが少し違うかもしれないのですが、私としては、葬祭業者さんに積極的にアンケートに回答してもらえれば、アンケートの数は増やせるのではないかと考えています。利用者の方に事後的に質問して答えるかどうかというところについては、先ほど鈴木委員からあったように、落ち着いてというところもありますが、そこは回収数がかなり少なくても仕方ないかなと考えています。

そういった葬祭業者、日常的に使っている業者の担当者の人などにアンケートの記入をお願いすれば、数は増やせると思うので、そこについては、このような施設だからアンケートは取れませんというのは非常に短絡的かなと考えています。

結局、指定管理者制度については顧客満足度を上げるという目標があって、アンケートはできないとなってしまったら、顧客満足度を上げることを放棄していると私は思います。

だから、アンケート数を増やす方法、葬祭業者からアンケートを回収することが可能なのであれば、かつ、アンケートの回答内容によって、指定管理者の方が意地悪をすとかがなければ、そこについて挑戦してもらえないかと考えております。仮にそれが可能であるとすれば、統計学的にアンケートの回収数の目標値を設定していただければと思います。

また、満足もしくは概ね満足という人が全体において9割以上占めるということを目標としない理由があるのかどうか。つまり、施設として普通、特に満足でもない何でもない、もしくは満足しなかったという人が2割まで許容するのかどうか。アンケートをしっかりと取れば、9割以上の人は満足してもらえないのではないかと考えるので、なぜ満足度8割以上を目標にしているのかというところが引っかかっています。今後5年間運用していくに当たって、8割か9割かというのも大きいですし、アンケートをちゃんと取れるか取れないかというのも大きいので、その部分をきちんと設定し、運用されていなければ、この指定管理者選定評価制度自体、効果は半減してしまうと思っているので、そこを今回スタートするに当たってしっかりと検討していただけないかと考えております。

あと、もう1点、意見として、成果指標②のほうを設定していただいたことについてはプラスのことと考えています。今回の選定評価委員としても、もう1個の指標ができたということは大きな前進だと思っておりますので、こちらについては設定していただいてよかったと思っております。

○高橋部会長 先ほど鈴木委員からご提案のありました団体の経営及び財務状況の配点を5点から10点にしようというご提案なんですけど、専門家からのご提案ですが、ほかの委員の方、どうでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 では、鈴木委員の意見に従って、10点に増やしていただければと思います。

ほかにご発言がなければ、以上で終わりにいたしますが、事務局におかれましては本部会で委員から示された意見、指示事項について、要綱等に反映していただければと思います。

なお、本日部会として決定いたしました意見の文言の成文等については私にご一任いただきたいと思いますので、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。それでは、その旨、決定いたします。

本日予定しておりました議題については、以上で終了となります。

これをもちまして、「令和6年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会第1回医療施設部等部会」を閉会いたします。

それでは、進行を事務局にお返しします。

○米元保健福祉総務課主査 委員の皆様、長時間にわたるご審議、お疲れさまでございました。

最後に、事務局より事務連絡を申し上げます。

まず1点目に、先ほども申し上げましたとおり、募集要項等に関する資料、不開示情報を含む資料につきましては、この後、事務局のほうで回収いたしますので、机上に置いたままにしておいていただくようお願いいたします。なお、確定版につきましては、後日、送付のほうをさせていただきます。

なお、募集要項等の内容について、委員の皆様のもとに情報提供の相談であったり、情報公開の請求等がありました場合には、保健福祉総務課までご連絡いただきますようお願いいたします。

次に、2点目ですが、今後の本部会の予定についてです。本部会につきましては、10月29日の火曜日、午後3時から第2回の開催を予定しております。千葉市斎場の次期指定管理者の選定について、ご審議いただく予定です。

最後に、3点目となりますが、本日の議事録についてでございます。後日、内容のご確認を皆様をお願いする予定です。事務局のほうで議事録案を作成し次第、ご連絡させていただきますので、その際はご協力のほど、お願いしたいと思います。

事務連絡は以上となります。

本日はお忙しい中、誠にありがとうございました。

千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会

医療施設等部会

部会長 _____