

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和3年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市営斎場	
指定管理者名	相模トリアム・五輪・宮本工業所企業体 【構成団体】相模トリアム(株)、(株)宮本工業所、(株)五輪	
指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで(5年間)	
施設設置条例	相模原市営斎場条例	
施設の設置目的	火葬及び葬儀を行うため	
施設概要	所在地 相模原市南区古淵5丁目26番1号 敷地面積 22,617㎡ 延床面積 4,224㎡ 構造 鉄筋コンクリート造 (地上2階地下1階建)	主な施設 :【火葬施設】火葬炉11基(一般用10基、胎児炉1基)、告別ホール3箇所、収骨室3室 【葬儀施設】大式場(100名用)小式場(70名用) 【その他】待合室10室、霊安室1室(保冷库4基)、駐車場140台
施設所管課	市民局 区政推進課 斎場準備室	

2 管理実績

項目(単位)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
火葬炉利用件数(件)	5,888	6,141	6,363	6,336	6,538	6,848	—
火葬炉使用料(円)	54,240,400	57,134,400	56,503,600	51,324,800	51,593,200	53,615,600	—
大式場貸館率(%)	95.6	93.4	93.5	91.7	84.7	90.1	—
小式場貸館率(%)	97.1	98.3	95.5	96.0	90.9	97.6	—
霊安室稼働率(%)	75.3	71.0	73.5	63.6	44.3	54.7	—

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
S	<p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 高い水準の利用者満足度を維持していることについて評価する。 <p>【委員会意見】</p> <p>(「5 利用者の満足度」とあわせた意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の接遇は、非常に丁寧であり、利用者満足に大きく貢献している。 満足度アンケートの配布枚数が、火葬件数からすると調査件数が少ないのではないだろうか。効果のあるアンケート手渡し方式の実施期間を増やすなどして、指定管理者が日々行っている業務を正当に評価する仕組みを検討してほしい。

指標	
指標名(単位)	相模原市営斎場利用者満足度(%)
指標式と指標の説明	相模原市営斎場サービスに対する利用者の満足度を成果指標とする

項目(単位)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
目標値(%)	70	70	70	70	70	70	70
実績値(%)	83	84	80	83	90	89	—
達成度(%)	118.6%	120.0%	114.3%	118.6%	128.6%	127.1%	—

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	<p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策として待合ロビーや会議室への網戸の設置、および空気清浄機やアルコール噴霧器の購入などを通して、斎場利用者と従業員双方の安全を図ることにより、安定的・継続的に火葬業務を運営できている点は評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症による火葬件数の増加に伴う、コロナ火葬枠の追加依頼に対して迅速に対応いただけたことは評価できる。 ・空調の効きが悪いといった意見(12件)に対し、早い時期からの運転の開始や外気温をみながらの冷房の温度設定など、利用者満足度を意識した取り組みが実行されている。 ・設備修繕や定期点検を通し、施設の適正な運営に努めている。 <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付職員をはじめ、待合室業務従事者や炉裏職員など、各職員が非常に高いレベルで利用者への対応しており、評価対象である「適正かつ円滑な管理運営」は十分に履行されている。

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
斎場の適正かつ円滑な管理運営	通年	火葬及び葬儀を行うため、施設・設備について仕様書で定めた実施基準に従い、運営及び維持管理を行うとともに、点検や修繕等を実施し、常に利用者が快適で安心して利用できるよう適切な状態を保つ。	◎

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	<p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高い水準の利用者満足度を維持・継続していることについて評価する。 ・昨年度に見直したアンケート回収方法により、本年度も引き続いて多くのアンケートの回収ができたが、昨年度から若干回収枚数が減った点(12枚減)は今後注視したい。 <p>【委員会意見】</p> <p>「3 成果指標の達成度」を参照 (本項目は、「3 成果指標の達成度」における「指標」となるため、「3」とあわせて意見を募ったため)</p>

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	アンケート箱設置方法/ 20枚(実施期間:通年)、 アンケート手渡し方式/169枚(実施期間:10月14日～21日ならびに2月9日～18日)
目標値の基準	回答項目を5段階評価で評点付けて、合計点数の割合70%以上を目標とする。

項目 (単位)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
目標値 (%)	70	70	70	70	70	70	70
実績値 (%)	83	84	80	83	90	89	—
達成度 (%)	118.6%	120.0%	114.3%	118.6%	128.6%	127.1%	

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
新型コロナウイルス感染防止対策	通年	控室、待合ロビー等のアルコール消毒の実施。利用者や斎場職員の安全を確保しながら安定した斎場運営を執り行うことで、利用者や葬祭業者から一定の評価を得るよう努める
平塚市聖苑指定管理者との協力体制	通年	・4月及び10月に新型コロナウイルス感染症関連の遺体の取扱いについての情報交換 ・2月に平塚市聖苑において斎場の運営状況や施設の改修・修繕の状況、利用者のご意見や市からの指摘事項等について情報交換し、各々の斎場運営に活かす

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
B	<p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・限られた予算の中で、利用者満足の見点から適切な人員配置や修繕等、優先度をつけた対応は評価できる。 ・指定管理者制度導入施設コロナ対策事業補助金により、網戸の設置や非接触型アルコール噴霧器や空気清浄機を購入することにより、感染対策に係る備品の購入に充当できた。 ・ガス代の高騰による光熱水費の上昇によりマイナス収支となった。 <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱費の高騰分は指定管理者ではなく、市が負担すべきである。 ・指定管理者の責めに帰さない事由によりマイナス収支となる場合もあることを踏まえ、市の評価の仕組みを再考すべきである。

施設の収支概要	※直近3年間について記載 (千円)		
項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入 (a)	263,603	266,196	268,837
指定管理料(修繕費除く)	257,127	259,486	259,486
指定管理料(修繕費)	5,046	5,093	5,093
小口現金	247	170	500
借入金	4,000	0	0
利息	0	0	0
公衆電話収入	1	2	1
自動販売機電気代収入	0	45	46
指定管理者制度導入施設コロナ対策事業補助金	0	2,034	2,807
保険金入金	0	130	0
前年度繰越金	▲2,819	▲763	904
支出 (b)	264,366	265,292	271,284
人件費	180,832	182,665	182,665
消耗品費	1,822	3,940	6,015
燃料費	28	0	0
印刷製本費	406	681	156
光熱水費	41,931	38,059	42,990
修繕費	5,964	5,556	5,215
通信費	268	255	238
保険料	200	200	200
委託料	31,927	33,112	32,815
公課費	40	22	0
使用料及び賃借料(リース料)	476	473	473
使用料及び賃借料 (テレビ受信料)	28	19	15
小口現金	200	170	500
借入金	0	0	0
公衆電話支出	0	0	0
手数料	0	3	2
交通宿泊費	244	0	0
両替手数料	1	0	0
受講教材費	0	8	0
立替金 (保険)	0	130	0
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	▲763	904	▲2,446
自主事業収入 (d)	0	0	0
自主事業支出 (e)	0	0	0
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	0	0	0
全体収支 【(c)+(f)】	▲763	904	▲2,446
備考			
団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。		

7 管理業務の履行状況

検査方法	「指定管理者の履行管理に関するチェックシート」に基づき、指定管理者へのヒアリング・現地確認により検査を実施	
実施時期	令和4年2月	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	

8 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	無
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	
その他取り組んでいること	

9 指定管理者の自己評価

- ・令和3年度については新型コロナウイルス感染の収束しない中、職員に感染者を出すこともなく安定した施設運営を行う事ができました。
- ・火葬件数の増加に伴い1月は火葬炉の市内優先枠(時間枠・日数)を増やし、相模原市民の利便性を考慮した運営ができました。
- ・利用者満足度アンケート評価については、アンケートの回収方法を「アンケート箱設置方式及びアンケート手渡し方式」で行ったことにより、アンケートの枚数が令和2年度の196枚には届きませんでしたが、189枚を回収することができました。一定のアンケート枚数を回収したことにより利用者の多様な意見を参考にすることができました。「利用者満足度の達成状況」についても88.69%となり令和2年度の90.35%を上回ることはできませんでしたが、目標の70%は達成することができました。
- ・令和3年度も新型コロナウイルス感染症予防の為、式場控室、待合ロビー、トイレ等、利用頻度が高い箇所を重点的にアルコール消毒を行いました。会葬者の消毒用に斎場入口、待合室、控室に非接触型の消毒機を設置し感染予防に努めました。
- ・また、会議室に網戸、事務室に空気清浄機を設置して室内や区域の換気を促しました。
- ・待合室近くの待合ロビーにパーテーションを設置することにより、仕出し業者の配膳作業スペースと会葬者のスペースを物理的に区切り、配膳物を介した飛沫感染防止を考慮する事により感染リスク抑制に努めました。
- ・新型コロナウイルス感染症関連ご遺体の火葬につきましては、各種マニュアルを遵守すると共に、通常のご遺体同様「炉前のお別れ・収骨等」を取り計らうことにより、多くのご遺族より感謝のお言葉を頂きました。
- ・管理経費の収支については、光熱費を削減すべく電気供給会社の比較検討を行い令和3年度から電気供給会社を変更いたしました。(エネルギー高騰により約前年比820,000円オーバーとなりました)
- ・指定管理者募集申請時の提案事業についてですが「市民ギャラリーの作品の展示」では令和2年度と同様に斎場敷地内で単立ちしたカルガモの写真を待合ロビーに展示して安らぎの場を提供することができました。
- ・平塚市聖苑指定管理者と打合せを行い、指定管理者双方の運営状況や新型コロナウイルス対策の情報、施設や設備の改修状況等、様々な情報共有を行いました。
- ・令和3年度については大きなクレームも無く、利用者に対して安心、安全な斎場運営ができたと自負しています。

10 所管課意見

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、待合ロビーや会議室への網戸の設置のほか、非接触型アルコール噴霧器や空気清浄機を設置することで、利用者及び従業員の安全、安心が確保できるよう、斎場運営に努めている点は評価できる。
- ・新型コロナウイルス感染症による火葬件数の増加に伴う、コロナ火葬枠の追加依頼に対して迅速に対応いただけたことは評価できる。
- ・昨年度に見直した利用者満足度アンケートの回収方法により、今年度も引き続き多くの枚数を回収できたが、より多くの意見を聴くためにも、手渡し方式の実施期間を追加することも検討していただきたい。
- ・ガスの供給停止といったトラブル発生に際しても、場長をはじめ各職員の助力により乗り越えることができた。引き続き、利用者寄り添った斎場運営を実施していただきたい。

11 選考委員会意見

- ・接遇に関しては、非常に丁寧であり、十分に利用者満足に貢献しているものとする。
- ・火葬需要が増加しているため、施設としては、光熱水費を削減することより、火葬件数を増やすことを優先すべきである。また、このたびの燃料価格の高騰を踏まえ、次期指定管理者の募集要項での光熱水費を精算制とすることを支持する。
- ・「6 施設の経営状況」では、指定管理者の責めに帰さない事由によりマイナス収支となっているが、市は、こうした場合における評価の仕組みを再考すべきである。
- ・酷暑を迎える中、職員の健康管理には留意していただきたい。

総合評価 (自動判定)

S

(85/100)

