

:: 指定管理者制度導入施設 モニタリング・シート ::

評価年月日: 平成30年7月30日

1 基本事項		
公の施設の名称	相模原市営斎場	
指定管理者の名称	相模トライアム・五輪・宮本工業所企業体	
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(3年間)	
施設設置条例の名称	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(相模原市営斎場条例第2条)	
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)、駐車場約140台
施設所管課の名称	市民局 区政支援課	

2 管理実績				
項目(単位)	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
火葬炉利用件数(件)	5,835	5,645	5,888	6,141
火葬炉利用料(円)	30,324,000	20,427,000	54,240,400	57,134,400
大式場貸館率(%)	91.8	96.1	95.6	93.4
小式場貸館率(%)	95.1	96.0	97.1	98.3
霊安室稼働率(%)	70.7	70.3	75.3	71.0

3 成果指標の達成度	
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	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標値(%)	-	70	70	70
実績値(%)	-	80.2	83.1	83.9
達成度(%)	-	114.6%	118.7%	119.9%

施設の設置目的や施策の達成度を客観的に評価するため、指定管理者の募集において示した成果指標

4 評価		
指標名(単位)	評価	コメント
施設の設置目的の達成度	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用が増加している中で、火葬業務を含む施設の管理が適正に実施されており、利用者満足度も高水準かつ向上していることから、故人を偲ぶ施設としての設置目的を達成している。</li> <li>・火葬需要が多くなる1月に火葬枠を増やすことで、火葬待ち日数の減少が図られた。</li> <li>・市内利用者の利便性向上のため、平成31年4月からの火葬枠の運用改善が検討された。</li> </ul>
事業・業務の履行状況	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料(修繕費分)を上回る額での施設修繕が実施されており、施設の安全及び機能が適正に維持された。</li> <li>・路上駐車対策としてのラバーボールの設置や電力契約変更の前倒しによる経費削減が図られた。</li> <li>・火葬業務を含む施設の管理が安定的に実施されるとともに、隣接市道における落葉清掃(地域貢献)が行われた。</li> </ul>
利用者満足度の向上度	S	<p>利用者から「葬祭業者スタッフの接遇に関する苦情」が挙がったため、指定管理者から斎場を利用する葬祭業者宛で「ご遺族や会葬者の心情に配慮した斎場利用について配慮を求める」旨の通知が行われたこと、臨機応変に空調の温度調節を実施したこと等により、利用者満足度の向上が図られた。 (平成28年度:83.1% 平成29年度83.9%)</p>
財務状況の適正性	S	<p>平成29年度決算では、指定管理業務において収入が支出を上回っており、企業体を構成する3法人ともに経営状況に特段の課題はなく良好である。</p>

#### 【施設の設置目的の達成度】の評価基準

モニタリングシート(3 成果指標の達成度)における“達成度”の内容について、次の基準により評価する。

- S:当該年度の達成度が110%以上
- A:当該年度の達成度が100%以上110%未満
- B:当該年度の達成度が90%以上100%未満
- C:当該年度の達成度が80%以上90%未満
- D:当該年度の達成度が80%未満

#### 【事業・業務の履行状況】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式1)における“評価”の内容について、次の基準により評価する。

- S:全ての評価項目に「」または「」が付き、「」の数が評価項目の総数の3分の2以上である。
- A:全ての評価項目に「」または「」付き、「」の数が評価項目の総数の3分の2未満である。
- B:全ての評価項目が「」である。
- C:「」と「」のどちらもつかない項目が1つある。
- D:「」と「」のどちらもつかない項目が2以上ある。

#### 【利用者満足度の向上度】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式2)における“達成度”の内容について、次の基準により評価する。

- S:当該年度の達成度が110%以上
- A:当該年度の達成度が100%以上110%未満
- B:当該年度の達成度が90%以上100%未満
- C:当該年度の達成度が80%以上90%未満
- D:当該年度の達成度が80%未満

#### 【財務状況の適正性】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式3)における“3 指定管理者の団体本体の経営状況”の内容について、次の基準により評価する。

- S:評価対象年度の決算において、収入が支出を上回っており、かつ選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
  - A:評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行っておらず(収支が一致している。予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
  - B:評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行っているが(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
  - C:評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行っている(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、または選考委員会による意見として本体の経営状況に「若干の懸念がある」とされた場合
  - D:評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行っており(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、かつ選考委員会による意見として本体の経営状況に「重大な懸念がある」とされた場合
- 「財務状況の適正性」の項目については、グループ全体としての評価とする。(複数の施設をグルーピングしている場合のみ)

客観的評価として以上の基準によりS～Dを判定し、選考委員会の意見を踏まえて調整することも可能とする。

5 施設所管課による総合評価

コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズを適切に把握し、葬祭業者に対する接遇向上に資する取組として、利用者心情への配慮を促す通知文の送付や臨機応変な空調の温度調節を行い、結果、利用者満足度を向上させた点について評価する。</li> <li>・斎場周辺道路における迷惑駐車対策としてラバーポールを設置した点及び電力契約の見直しによる経費削減がなされた点を評価する。</li> <li>・市内利用者の火葬炉利用に係る利便性の向上を図るため、平成31年4月からの火葬枠の運用改善の検討が行われた点について評価する。今後も、利用者のニーズを適切に把握し、自発的かつ積極的に市へ提案して欲しい。</li> <li>・利用者満足度調査の結果、満足度は総合的には前年度より向上した一方で、「非常に良い」の評価の構成比には減少が見られた。「良い」以下の評価を「非常に良い」の評価に転化するために、全職員が「何が必要か」や「それに対して自分は何ができるのか」など、利用者目線で課題を解決できる体制を目指して欲しい。</li> </ul>
------	---

6 指定管理者選考委員会による評価

評価実施日	平成30年7月30日
コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・火葬需要が増加する中で、火葬枠の拡大により火葬待ち日数の減少に取り組むとともに、積極的な施設修繕により安定的かつ良好な施設の管理に取り組んでおり評価できる。併せて、今後想定される災害などの非常時に備え、きめ細やかな施設管理に取り組むことを期待する。</li> <li>・利用者満足度の向上に取り組んでいるが、利用者満足度アンケート調査の方法を改善するなど、より積極的な利用者意見の把握に更なる工夫が必要である。</li> <li>・光熱費の契約を毎年見直すなど、引き続き経費削減に取り組まれない。</li> <li>・高温注意情報が発令される状況の中で、火葬業務に当たる方の労働環境(炉の裏側)の特殊性を考慮し、健康管理の観点から、空調設備の工夫など労働環境の改善に取り組まれない。</li> </ul>