

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和元年度

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	
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(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 4,234㎡ 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	-	-	-
火葬炉使用料(円)	54,240,400	57,134,400	56,503,600	51,346,400	-	-	-
大式場貸館率(%)	95.6	93.4	93.5	91.7	-	-	-
小式場貸館率(%)	97.1	98.3	95.5	96.0	-	-	-
霊安室稼働率(%)	75.3	71.0	73.5	63.6	-	-	-

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。 施設に係る満足度評価について、空調設備の調節を早期に行い、施設満足度の向上に努めている。 職員に対する満足度評価について、アンケートの意見を職員に周知し、情報の共有が図られている。 <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の特性上、アンケートの実施が難しい中で、アンケート用紙返送方式など3つの方法によりアンケートの回収に取り組んでいる点は評価する。 今後も、より多くの意見を集めるために、斎場利用者の心情を考慮した上で、アンケート方法を検討していただきたい。

指標1

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	-	-	-
達成度(%)	118.7%	119.9%	114.4%	119.0%			

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	<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のため、窓や扉の開閉による室内換気、施設内の消毒等の実施により、利用者はもとより職員の安全及び安定的な火葬業務の継続が図られている。 ・空調の効きが悪いとのご意見(5件)に対して、例年より早い時期に冷暖房の切替を実施していること、また、夏は利用時間の2時間前に空調を入れるなど、室温の調節に取り組んでいる。 <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調の効きが悪いとのご意見に対して、利用時間の2時間前に空調を入れるなど、利用者が快適に利用できるよう適切な状態を保つ工夫をしている点は評価する。

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。	

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価

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している。 ・アンケート用紙の回収枚数は、平成30年度(53枚)と比較して11枚減り、42枚である。今後、より多くの利用者の意見を取り入れ、更なる施設運営の改善を図るために、アンケート用紙の回収に力をいれてほしい。 <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート用紙返送方式については、葬儀の後、利用者の都合でアンケートに回答できるため、利用者の心情を考慮しており、工夫している。

利用者満足度調査

調査手法/回収枚数	アンケート箱設置方式/10枚、アンケート用紙返送方式/20枚、アンケート配布方式/12枚 合計42枚
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	－	－	－
達成度（％）	118.7%	119.9%	114.4%	119.0%			

その他の取組

取組事項	時期	取組内容
終活コーナーの設置	4月	2階待合室ロビーに終活に関する資料を置く
歩廊(キャノピー)の段差解消	6月	車いす等がスムーズに歩廊(キャノピー)に移動できるよう段差解消ブロックを告別ホール入口付近2箇所に設置
式場利用ご葬家の案内板を設置	6月	式場利用の会葬者が迷うことなく式場まで到着できるよう、告別ホール入口に案内板を設置
市民ギャラリーの作品の展示	8月	斎場内池で育てて巣立ちしたカルガモの親子の写真を展示
新型コロナウイルス感染防止対策	2月～	控室、待合ロビー等のアルコール消毒の実施
アンケート調査	通年	多くの利用者からご意見を頂くため、アンケート調査を3つの方式で実施 アンケート箱設置方式 アンケート用紙返送方式 アンケート配布方式

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"> ・指定管理者団体本体の経営状況に、特段の課題はない。 ・光熱水費や人件費等が増加したこと、また緊急性の高い修繕の実施等により、予算以上の支出が生じたため、借入金を計上している。 <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、収支がマイナスで推移しているため、人件費、光熱水費、委託費等の項目で、収支改善に取り組んでいただきたい。 ・光熱水費について、指定管理者は電気契約の見直し等により、収支改善に取り組んでいるが、指定管理料だけで賄えない部分もある。今後の検討課題として、光熱水費の推移を注視していく必要がある。 ・人件費については、収支改善に取り組む上で検討課題の1つであり、今後、状況を注視していく必要がある。

施設の収支概要		直近3年間について記載		
項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入（a）		271,622	260,391	263,603
指定管理料(修繕費除く)		258,056	254,768	257,127
指定管理料(修繕費)		1,944	5,000	5,046
小口現金		420	620	247
借入金		0	0	4,000
利息		0	0	0
公衆電話収入		0	2	1
前年度繰越金		11,202	0	2,819
支出（b）		259,981	263,254	264,366
人件費		176,541	179,234	180,832
消耗品費		2,296	1,750	1,822
燃料費		43	57	28
印刷製本費		339	239	406
光熱水費		38,463	40,817	41,931
修繕費		6,244	7,153	5,964
通信費		253	274	268
保険料		0	200	200
委託料		34,873	32,424	31,927
公課費		37	24	40
使用料及び賃借料(リース料)		452	292	476
使用料及び賃借料(テレビ受信料)		20	24	28
小口現金		420	600	200
借入金		0	0	0
公衆電話支出		0	1	0
交通宿泊費		0	165	244
両替手数料		0	1	1
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)		11,642	2,863	763
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)】		11,642	2,863	763
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2年3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	改善済	パソコンに最新の不正プログラム対策ソフトを導入済み (履行管理に関するチェックシート28)
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	改善済	印影の変更届提出済み(履行管理に関するチェックシート41)
加点事由	具体的内容	
	特になし	

8 指定管理者の自己評価

<ul style="list-style-type: none"> ・斎場運営の肝となる火葬業務については、1月の火葬需要が他の月より多いことから、14時30分の2枠を「市内優先枠」とし、市内住民の待日数の緩和に考慮いたしました。 ・利用者満足度調査においては前年度に比べて回収枚数は減ったものの、満足度においては、今年度83%となり前年度80%を上回りました。調査の精度を上げるべく回収枚数を増やす方法を検討いたします。また、利用者の要望に空調に関する事が多いことから、いかに利用者が快適な状況を作れるか、設備改修の面と運用面から検討いたします。 ・利用者の利便性を考慮し、告別ホール入口付近の段差解消、告別ホール入口に利用案内の掲示板の設置を行いました。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、感染予防の為、ドアノブ、テーブル、手すり等のアルコール消毒を行い利用者、職員が感染しないよう対応いたしました。
--

9 所管課意見

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度のアンケート用紙の回収枚数について、令和元年度は42枚であり前年度（53枚）と比べて11枚減少している。今後、より多くの利用者の意見を取り入れ、更なる施設運営の改善を図るために、アンケート用紙の回収に力を入れてほしい。 ・終活コーナーの設置や告別ホール入口付近の段差解消、式場を利用するご葬家の案内板の設置等、利用者の視点から施設運営の改善に取り組んでいる点は評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた取組として、消毒用アルコールの設置や、施設内の定期的な消毒等、徹底して実施している。引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止を図りつつ、利用者及び職員の安心・安全を第一に施設運営に取り組んでほしい。

10 選考委員会意見

<ul style="list-style-type: none"> ・市と指定管理者で連携を取りながら、引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止に取り組んでほしい。 ・施設の特性上、アンケートの実施が難しい中で、利用者の意見を集め利便性向上に繋がるよう施設運営に取り組んでいる点は評価する。今後、利用者の心情を考慮した上で、アンケート方法を改善するなど、引き続き、施設の利便性向上に努めてほしい。 ・施設の老朽化に伴う修繕について、市と指定管理者で調整しながら計画的に実施してほしい。 ・レーダーチャートによる分析の中で、管理面については評価が低くなっている。評価指標の「7管理業務の履行状況」において、検査項目「情報セキュリティ」と「市への報告事項・事前承認等」で改善済となっているが、市が実施した履行管理のチェックでは「情報セキュリティ」のチェック事項で6項目の内1つ、「市への報告事項・事前承認等」のチェック事項で20項目の内1つが改善済であるため、特段、懸念事項はないと思われる。今後も適正な管理業務の履行に努めてほしい。
--

