

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2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 4,234㎡ 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	6,538	—	—
火葬炉使用料(円)	54,240,400	57,134,400	56,503,600	51,346,400	51,593,200	—	—
大式場貸館率(%)	95.6	93.4	93.5	91.7	84.7	—	—
小式場貸館率(%)	97.1	98.3	95.5	96.0	90.9	—	—
霊安室稼働率(%)	75.3	71	73.5	63.6	44.3	—	—

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"> ・新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の受入れ体制が、会葬者の心情を慮った対応で非常に評価できる。こうした姿勢が、アンケートの好結果につながっているものと思われる。今後も、継続して対応していただきたい。

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	90	—	—
達成度(%)	118.6%	120.0%	114.3%	118.6%	128.6%	#VALUE!	#VALUE!

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控室や待合室への網戸の設置、扇風機や空気清浄機、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。 ・空調の効きが悪いといった意見(13件)に対し、例年より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。 ・接遇研修や消防・救急救命訓練などの研修のほかに、清掃や火葬といった特定の業務にかかわる従業員への研修も実施することにより利用者満足度も向上した(満足度90.4%)。 <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築年数の経過に伴う施設の劣化、空調の効きが悪いことから生ずる問題などに対しては、今後の修繕計画に従い、適切に改善されることを望む。

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な適切な状態を保つ。	◎

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していることについて評価する。 ・多くの利用者の声をきくため、アンケートの回収方法を見直した結果、対前年で+154枚と大幅な向上が図られた。利用者の声をきくことは、満足度向上に必要なため、引き続き続けてほしい。 <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/ 24枚(実施期間:通年)、 アンケート手渡し方式/172枚(実施期間:10月18日～31日ならびに2月14日～20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	—	—
達成度（%）	118.6%	120.0%	114.3%	118.6%	128.6%	#VALUE!	#VALUE!

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	通年	2階待合室ロビーに終活に関する資料を置くことで、斎場利用者に有益な情報を提供するとともに斎場に対する付帯サービスや隠れたニーズなどを聞き出すきっかけとするもの
市民ギャラリーの作品の展示	通年	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。斎場利用者に安らぎの時間を提供するとともに、ギャラリーを有効活用するための意見を募る場としても運用
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	①4月及び11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 ②3月にリモート会議を実施(運営状況、施設の改修・修繕の状況、など)

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	<p>【評価理由】 ・限られた予算の中で、利用者満足観点から人の割り当てや、修繕など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を効果的に感染対策に係る備品の購入に充当できた。</p> <p>【委員会意見】 ・目立った問題点もなく、適切な財務体制である。</p>

施設の収支概要	※直近3年間について記載 (千円)		
項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)	260,391	263,603	266,196
指定管理料(修繕費除く)	254,768	257,127	259,486
指定管理料(修繕費)	5,000	5,046	5,093
小口現金	620	247	170
借入金	0	4,000	0
利息	0	0	0
公衆電話収入	2	1	2
自動販売機電気代収入	0	0	45
指定管理者制度導入施設コロナ対策事業補助金	0	0	2,034
保険金入金	0	0	130
前年度繰越金	0	▲2,819	▲763
支出 (b)	263,254	264,366	265,292
人件費	179,234	180,832	182,665
消耗品費	1,750	1,822	3,940
燃料費	57	28	0
印刷製本費	239	406	681
光熱水費	40,817	41,931	38,059
修繕費	7,153	5,964	5,556
通信費	274	268	255
保険料	200	200	200
委託料	32,424	31,927	33,112
公課費	24	40	22
使用料及び賃借料(リース料)	292	476	473
使用料及び賃借料(テレビ受信料)	24	28	19
小口現金	600	200	170
借入金	0	0	0
公衆電話支出	1	0	0
手数料	0	0	3
交通宿泊費	165	244	0
両替手数料	1	1	0
受講教材費	0	0	8
立替金(保険)	0	0	130
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	▲2,863	▲763	904
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)】	▲2,863	▲763	904
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3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	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 指定管理者の自己評価

令和2年度については新型コロナウイルス感染が収束しない中、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、アンケートの枚数を令和元年度の42枚から196枚に増やすことができました。アンケート枚数が増え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90.35%となり令和元年度の83.33%を上回ることができました。

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、控室に非接触型のアルコール噴霧器を設置し感染予防に努めました。また、待合室、待合ロビーに網戸、空気清浄機、扇風機を設置して室内の換気を促し、感染リスク抑制に努めました。

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する事といたしました。（実際の電気料金の削減が見込まれるのは令和3年度からとなります）。

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」では斎場敷地内で巣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事ができました。平塚市聖苑指定管理者とリモート会議を行い、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。

また新型コロナウイルスに関わる県内他斎場の情報も宮本工業所・五輪を通じて共有し、市へ報告しました。

令和2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。

9 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、式場控室や待合室への網戸、アルコール噴霧器や空気清浄機を設置し、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。
- ・利用者満足度アンケートの回収枚数について、回収方法を見直すことにより、昨年度に比べ154枚も多く回収できたことは評価できる。引き続き、アンケートの回収枚数の向上のため、2年度は期間限定で実施した手渡し方式の実施期間の追加も視野に入れ、利用者満足度の向上に努めてほしい。
- ・従業員への定期的な研修の実施により、利用者より直接、感謝の声が届くといった効果も表れている。スタッフのモチベーションの維持・向上のためにも今後も継続して実施してもらいたい。

10 選考委員会意見

- ・コロナ禍においても、円滑に運営ができていた点は評価できる。コロナ感染防止対策の基準を市と協議しながら定め、引き続き適切な運営に努めていただくとともに、葬祭業者も前向きに協力していただけるよう取り組んでいただきたい。
- ・新型コロナウイルス感染症対策に対する考え方は人によってそれぞれ異なるため、飲食の仕方やソーシャルディスタンスのあり方など、会葬者に対しても十分な案内をしていただくようお願いしたい。
- ・コロナ禍に加え、夏場における熱中症対策等、斎場職員の健康には十分留意していただきたい。

総合評価（自動判定）

