

指定管理者制度導入施設 中間評価シート

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	令和5年4月1日から令和10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 4,256㎡ 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(人体炉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(最大収容人数100名) 小式場(最大収容人数70名) 【その他】待合室12室、霊安室1室(保冷库4基)、駐車場140台
施設所管課	市民局 斎場管理課	

2 管理実績

項目（単位）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
火葬炉利用件数（件）	7,860	8,081	8,320		
火葬炉使用料（円）	63,031,200	61,872,800	62,568,800		
人体炉稼働率（％）	90.8	92.8	91.8		
大式場賃館率（％）	95.7	94.7	94.1		
小式場賃館率（％）	98.0	97.7	97.6		
霊安室稼働率（％）	70.2	70.5	72.0		

3 成果指標の達成度

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		評価点
評価（5評価）	A	A	A			評価点 (20点満点)	15

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 利用者満足度(%)=利用者満足度に係る評点(4399点)/満足度100%だった場合の評点(4970点)						

項目（単位）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値（人）	80.00	80.00	80.00		
実績値（人）	89.28	88.51	89.41		
達成度（%）	111.6%	110.6%	111.8%		

指標2							
指標名（単位）	冬季の火葬需要への対応（火葬能力増強度）						
指標式と指標の説明	①募集要項において提示した12月から2月における死体の予約枠下限（A） ②指定管理者が予約枠を増加する等工夫した12月から2月の予約枠（B） ③冬季の火葬能力増強度（%）= $B/A \times 100$ により算出 （A） 令和5年度 1,981件 令和6年度 1,956件 令和7年度 1,956件 令和8年度 1,944件 令和9年度 1,969件 （B） 令和5年度 2,048件 令和6年度 2,023件 令和7年度 2,023件 令和8年度 — 令和9年度 — ※予約枠と別に用意する「会葬者なし枠」は含めないものとする						

項目（単位）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値（人）	103.00	103.00	103.00		
実績値（人）	103.40	103.42	103.42		
達成度（%）	100.39%	100.41%	100.41%		

4 事業の実施状況

評価（5評価）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	評価点 （20点満点）	評価点
	S	S	B				16.7

市が指定する事業		
主な事業名	内容等	効果等
運営業務	斎場の業務報告等、運営業務全般について仕様書で定めた実施基準に従い、運営を行う。	故人との最後のお別れの間である斎場において、大きなトラブルもなく、多くの利用者からも満足いただいている。
火葬業務	火葬業務について、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。	年々増加する火葬件数に対し、自主提案による火葬予約枠の増設を実施し、市営斎場の火葬能力向上に貢献した。
施設維持管理業務	市営斎場施設維持管理業務について、仕様書で定めた実施基準に従い、安全かつ適切な運営を行う。	施設の定期的な検査、報告、修繕の実施により、施設を休止することなく、持続的な運営を可能とした。

企画提案事業		
主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

自主事業		
主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

5 利用者の満足度

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		評価点
評価（5評価）	S	S	S			評価点 （20点満点）	20

利用者満足度調査	
調査手法	アンケート箱設置方式/22枚（実施期間：通年）、 アンケート手渡し方式/238枚（実施期間：6月、12月、3月それぞれの1週間程度） WEBアンケート入力方式/11枚（実施期間：通年）
目標値の基準	相模原市営斎場の管理に関する協定書別紙仕様書に定めたもの

項目（単位）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
目標値（％）	80.00	80.00	80.00		
実績値（％）	89.28	88.51	89.41		
達成度（％）	111.6%	110.6%	111.8%		

利用者意見の把握に資するその他の取組	
主な取組事項	取組内容
（なし）	

利用者意見に対する対応	
主な意見	対応内容
施設の空調の効きが悪いことについて	外気温の高い日や低い日は利用時間前に空調を入れ、早めに適温にするよう努めた。

6 施設の経営状況

評価（5評価）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	評価点 (20点満点)	評価点
	S	S	S				20

施設の収支概要

(千円)

項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
収入（a）	297,714	328,502	315,781		
指定管理料(管理運営費)	232,798	232,798	237,371		
指定管理料(光熱水費)	51,604	64,668	62,347		
指定管理料(修繕費)	5,982	5,982	5,982		
小口現金	300	500	300		
借入金	6,757	22,340	7,000		
利息	0	11	48		
自動販売機電気代収入	273	264	225		
指定管理者制度導入施設コロナ対策事業補助金	0	0	0		
指定管理者制度導入施設支援金	0	0	0		
出張費	0	2	0		
前年度繰越金	0	1,937	2,509		
支出（b）	295,777	325,993	315,438		
人件費	194,022	194,403	198,722		
消耗品費	3,829	4,679	5,221		
燃料費	42	11	6		
印刷製本費	215	178	236		
光熱水費	51,823	64,932	62,571		
修繕費	6,012	5,988	5,434		
通信費	295	275	237		
保険料	200	201	201		
委託料	32,098	32,154	34,735		
公課費	21	21	21		
受講料	0	7	0		
使用料及び賃借料(リース料)	142	142	143		
使用料及び賃借料(テレビ受信料)	14	13	13		
小口現金	300	500	300		
借入金	6,757	22,373	7,000		
指定管理料(修繕費)精算費	0	0	548		
指定管理料(光熱水費)精算費	0	0	0		
手数料	9	17	50		
交通費	1	100	0		
光熱水費精算金返金額	0	0	0		
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	1,937	2,509	343		
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)】	1,937	2,509	343		
備考					

7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
管理業務	適正に実施	適正に実施	改善済		
危機管理	適正に実施	適正に実施	改善済		
人員配置・地元活用	適正に実施	適正に実施	改善済		
現金管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
会計・経理	適正に実施	適正に実施	改善済		
情報セキュリティ	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
情報公開・個人情報保護	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	適正に実施	不適正		
加点の有無	無	無	無		
主な加点内容					

8 提案事項のうち未実施のこと

主な事項	内容等	理由・今後の実施見込等
(なし)		

9 提案事項にないが実施したこと

主な事項	内容等	効果等
葬祭業組合等と意見交換	斎場を利用している葬祭業組合等との意見交換会を実施し、利用者の利便向上を図る。	利用者の施設利用満足度の向上

10 指定管理者の自己評価

・火葬の需要増に伴い火葬待ち日数が令和5年度が4.1日、令和6年度が5.0日となっておりますが、令和7年度は市からの要請で1月から3月にかけて1時間火葬時間を延長し、火葬件数枠を友引以外の通常日は25枠から29枠に、友引の日は18枠を22枠に増やしました。その結果令和6年度の火葬件数8,081件から令和7年度は8,831件に増加いたしました。令和7年度は待ち日数においては4.4日となりました。

・利用者満足度評価について、アンケート回収枚数が令和5年度は376枚、令和6年度は434枚、令和7年度は271枚となりました。令和7年度については「アンケート手渡し方式」の回収回数が6年度より少なかった為、令和6年度を下回る回収枚数となり、より多くの利用者の意見を参考にすることに致しました。

「利用者満足度の達成状況」については令和5年度が89.27%、令和6年度が88.51%、令和7年度が89.41%となり目標である80%を達成することができました。

・管理経費の収支に関しては、増加する光熱水費の削減を考慮し電気供給会社の料金比較を行い最も安価となる電気供給会社と契約いたしました。その結果令和6年度の電気料金24,369,916円、使用量899,085kwh、電気料金単価27.105円に対して令和7年度は電気料金21,885,572円、使用量926,742kwh、電気料金単価が23.616円となりました。

・自主事業の「他斎場指定管理者との連携」について令和5・6年度は当斎場・平塚市聖苑・秦野斎場が連携し、令和7年度は横浜市久保山斎場を加え、合計4斎場の指定管理者で連携を行いました。令和7年度は横浜市久保山斎場を訪問し、現地見学会を行い、小破修繕対応・施設の改修工事・運営ノウハウなどの情報共有を行いました。

・指定管理者募集申請時に提案させていただいた事業について令和5・6・7年度で「売店との連携」により利用率をアップする事を目的に、上記「他斎場指定管理者との連携」から他斎場の成功事例を導入し、利用者へ「ぬり絵」や「折り紙」をお配りし、小さなお子様・会葬者に好評をいただきました。今後も「他斎場指定管理者との連携」を通して成功事例や運営ノウハウを共有し、当斎場への導入を進めてまいります。「お客様へのお菓子プレゼントによる売店来店率アップ」についてはアレルギー対応の観点から実施はしておりません。

・令和7年度においては運営業務に関して指定管理者として反省すべき点もありました。

「従事者の配置変更に伴う変更報告書が未提出だった件」

「電力供給会社変更に伴い、支払いの振替処理の不備から電気料金支払いの遅延を発生させた件」

「ガス流量計の数値の不整合があり、市への報告が遅れた件」

いずれも斎場運営に対する危機意識が不足していると考えられる事態でありました。社内チェック体制の再構築と職員の危機管理意識向上と連絡体制、情報共有の徹底をいたします。

・火葬業務においては株式会社五輪が、火葬炉保守点検については株式会社宮本工業所が火葬件数が増加する中でも事故・トラブルが発生しない設備稼働・確実に業務を行い利用者に対して安定した火葬業務の提供を行いました。

・物価高騰に伴い人件費、消耗品費、委託費等運営に関わる費用も増加傾向にあります。節約を意識して市への利益還元ができるよう努めます。

11 所管課意見

「施設の管理運営状況等に対する意見」

年々増加する市内死亡者に対し、火葬予約枠を増やす工夫等、最大限の努力により円滑かつ安全に運営できた点を評価する。

令和7年度以降、事務処理ミス等が多く発生しており、協定書の形骸化、前例踏襲による気のゆるみを感じている。

市営斎場は稼働を止めるわけにはいかない必要不可欠な公共施設であるという認識を持っていただき、受付・火葬業務だけではなく、人員管理・設備管理等においても協定書に沿った事務運営の徹底を求める。

また、指定管理者間での連携不足及び金銭面等に係る数字の誤り等も散見されているため、適切な会計処理を遂行するため、指定管理者内でのダブルチェック体制等、事務処理ミス防止への対策を求める。

12 選考委員会意見

「指定管理者制度の適否・運用の変更の必要性等に関する意見」

施設業務の特殊性等を鑑み、高い専門性、接客が必要な事業であり、民間活力を利用しなくては現在の水準を保つことは難しい。したがって、本施設における指定管理者制度導入については適切である。

限られた火葬枠を効率的に運用し、火葬件数を増やしてきた取り組みについて高く評価する。また、利用者の満足度も高く、市が要求している火葬件数と利用者への適切な配慮という点について良好な事業実施がなされていると判断でき、大いに評価できる。

また、経営状況についても、昨今の物価高騰、燃油価格高騰の影響を受けながらも黒字を維持している点を評価する。

ただし、事務的なミスが目立つようになり、市とのコミュニケーションがうまくとれなくなっている点について、大きな事故につながる前に人員、業務改善をしてほしい。

総合評価（自動判定）

A

(82/100)

