

■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

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	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 4,256㎡ 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(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)	6,363	6,336	6,538	6,848	7,171
火葬炉使用料(円)	56,503,600	51,324,800	51,593,200	53,615,600	51,826,400
大式場貸館率(%)	93.5	91.7	84.7	90.1	96.8
小式場貸館率(%)	95.5	96.0	90.9	97.6	99.1
霊安室稼働率(%)	73.5	63.6	44.3	54.7	73.9

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	S	S	S	S	S		

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
実績値(%)	80	83	90	89	90
達成度(%)	114.3%	118.6%	128.6%	127.1%	128.6%

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 19
		A	S	S	S		

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
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。

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 20
	S	S	S	S	S		

利用者満足度調査

調査手法	・平成30年度から令和元年度：アンケート箱設置方法、アンケート用紙返送方式、アンケート配布方式 ・令和2年度から令和4年度：アンケート箱設置方法、アンケート手渡し方式
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
実績値 (%)	80	83	90	89	90
達成度 (%)	114.3%	118.6%	128.6%	127.1%	128.6%

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
アンケート実施方法の適宜見直しと実行	利用者満足度の測定を目的としたアンケートの回収方法について、回収箱の設置方式や用紙の返送方式に取り組んだ後、より回収率が見込めそうな手渡し方式を実施した結果、回数枚数が大きく向上し、利用者の声を広範に集めることができました。

利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
清掃担当者の態度が悪い(H31,R2)	清掃職員に対し業務における心構えや接遇マナーについて指導しました。
斎場内に設置の消毒液ディスペンサーの吐出口が子供の目に入る高さで危険。(R3)	注意喚起の貼紙を掲示し、また待合室運営業務を担当している職員から口頭で利用者へ注意喚起を行いました。
施設内の冷房、暖房が効かないので夏は暑く、冬は寒い。(H30~R4)	空調設備の老朽化による能力低下を踏まえ、市へ修繕計画を提出し、空調設備のオーバーホールを促しました。運用面では利用者が使用する前から運転開始して室内を快適な温度にするよう心掛けました。

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	B	B	S	B	S		14

施設の収支概要

(千円)

項目	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
収入 (a)	260,391	263,603	266,196	268,837	321,106
指定管理料(修繕費除く)	254,768	257,127	259,486	259,486	279,486
指定管理料(修繕費)	5,000	5,046	5,093	5,093	5,093
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	2,807	425
その他の収入	622	1,429	-416	1,451	36,102
支出 (b)	263,254	264,366	265,292	271,283	313,621
人件費	179,234	180,832	182,665	182,665	182,665
光熱水費	40,817	41,931	38,059	42,990	69,970
修繕費	7,153	5,964	5,556	5,215	4,983
委託料	32,424	31,927	33,112	32,815	30,008
その他の支出	3,626	3,713	5,900	7,598	25,995
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	-2,863	-763	904	-2,446	7,485
自主事業収入 (d)	0	0	0	0	0
自主事業支出 (e)	0	0	0	0	0
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	0	0	0	0	0
全体収支 【(c)+(f)】	-2,863	-763	904	-2,446	7,485
備考					

7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
危機管理		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
人員配置・地元活用		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
現金管理		適正に実施	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	適正に実施	適正に実施
情報セキュリティ		改善済	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	適正に実施
市への報告事項・事前承認等		改善済	適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無		無	無	無	無
主な加点内容					

8 指定管理者の自己評価

- ・今期指定管理期間においては令和元年度から新型コロナウイルス感染が蔓延し、火葬・葬送業務にも影響がありましたが、施設内での感染対策の実施・指定管理者内の連携により、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を行いました。また、令和2年4月から14時枠の2枠共市内住民優先枠とし市民の利便性の向上に努めました。
- ・利用者満足度アンケート評価については、より多くの利用者のご意見を集める為アンケートの回収方法を工夫いたしました。平成30年度、令和元年度は「アンケート箱設置方法、アンケート用紙返送方式、アンケート配布方式」を行い、令和2年度から令和4年度は「アンケート箱設置方法、アンケート手渡し方式」を行いました。令和2年度から「アンケート手渡し方式」を実施したことにより、年間50枚程度のアンケート回収枚数が令和4年度では292枚に増やす事ができました。より多くのアンケート枚数を回収する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」についても平成30年度から令和4年度まで目標の70%を達成することができました。令和4年度においては令和3年度の88.69%を上回り、90.44%の満足度を達成することができました。
- ・令和2年度から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。「相模原市新型コロナウイルス感染症対策事業補助金」を利用し、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。扇風機、空気清浄機を館内に増設し室内や区域の換気を促しました。
- ・新型コロナウイルス感染症関連のご遺体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、ご遺族の心情に配慮した葬送を行いました。
- ・管理経費の収支について光熱費を削減する為、電気供給会社の比較検討を行い令和3年4月と令和4年12月に電気供給会社の変更を行いました。ガス供給についても令和元年1月に最も安価契約となる大口長期契約に見直しを行い、光熱費の削減に努めました。
- ・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「市民ギャラリーの作品の展示」については絵画や斎場内で育ったカルガモの写真を展示して安らぎの場を提供いたしました。「平塚市聖苑指定管理者との協力体制」については平塚市聖苑運営管理共同事業体と令和2年3月に協定書を交わし、双方の斎場運営状況やクレーム事例について情報交換を行いました。「キッズスペースの設置、子供用玩具の貸出」については平成30年9月に設置、運用を開始して以来好評をいただいております。「終活コーナーの設置」については令和元年4月に2階待合ロビーに関連書籍を配架して利用者の待ち時間を有意義に過ごしていただく場といたしました。公平で平等な利用者サービスを行う公共施設を目指し、平成30年10月に施設内の既存ピクトサインを改修し利用者と同じ条件でサービスが提供できるよう努めました。
- ・平成30年度から令和4年度の指定管理期間も市・葬祭事業者の方々の連携のもと、大きなクレーム、事故もなく、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

- ・空調に関するクレーム発生時の対応など、指定期間全体を通じて利用者を意識した対応が十分になされたものと思われ、これは利用者満足度にも結果として表れていた。
- ・期中盤からは新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策が迫られたが、コロナ補助金の利用を活かした感染対策を施すことができた。
- ・経年劣化に伴う修繕箇所が増加に対しても、優先度をつけて順次修繕実施の協力と理解を得られた。
- ・苦勞して集めた多数のアンケートでの利用者の意見を、斎場運営にうまく活かすよう検討して頂きたい。

10 選考委員会意見

- ・施設の老朽化が進み、設備面での制約もある中で適切に事業を実施してきた点を高く評価する。
- ・コロナ禍でイレギュラーな対応を求められるなど苦勞も多い中、大きな事故やクレームもなく、適切に管理・運営をしてきた点を高く評価する。

総合評価（自動判定）

S

(85/100)

