

# 指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度	令和5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	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 区政推進課 斎場準備室	

## 2 管理実績

項目(単位)	令和3年度	令和4年度	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
火葬炉利用件数(件)	6,848	7,171	7,860				
火葬炉使用料(円)	53,615,600	51,826,400	62,031,200				
人体炉稼働率(%)	81.2	85.5	90.8				
大式場貸館率(%)	90.1	96.8	95.7				
小式場貸館率(%)	97.6	99.1	98.0				
霊安室稼働率(%)	54.7	73.9	70.2				

### 3 成果指標の達成度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	<p>【評価の基準】 2つの指標の達成度の平均値から算出する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度について、目標値を前年度から10%引き上げた中で、110%以上の達成度を維持している点について評価する。</li> <li>・毎年逼迫する火葬の冬季需要に対し、本来の火葬枠を維持し、限られた時間・資源の中で火葬能力増強の目標値を達成したことを評価する。</li> </ul> <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度について、高い満足度を維持している点を評価する。否定的な意見は殆どが老朽化した施設に関するものであるため、引き続き市が主体的に取り組むこと。</li> </ul>

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 $\text{利用者満足度}(\%) = \text{利用者満足度に係る評点}(3607\text{点}) / \text{満足度}100\% \text{だった場合の評点}(4040\text{点})$

項目 (単位)	令和3年度	令和4年度	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
目標値 (%)	70	70	80.00				
実績値 (%)	89	90	89.28				
達成度 (%)	127.1%	128.6%	111.60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

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	<p>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)</p> <p>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)</p> <p>③冬季の火葬能力増強度 (%) = <math>B / A \times 100</math> により算出</p> <p>(A) (B)</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">令和5年度 1,981件</td> <td style="width: 50%;">令和5年度 2,048件</td> </tr> <tr> <td>令和6年度 1,956件</td> <td>令和6年度 -</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 1,956件</td> <td>令和7年度 -</td> </tr> <tr> <td>令和8年度 1,944件</td> <td>令和8年度 -</td> </tr> <tr> <td>令和9年度 1,969件</td> <td>令和9年度 -</td> </tr> </table> <p>※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</p>	令和5年度 1,981件	令和5年度 2,048件	令和6年度 1,956件	令和6年度 -	令和7年度 1,956件	令和7年度 -	令和8年度 1,944件	令和8年度 -	令和9年度 1,969件	令和9年度 -
令和5年度 1,981件	令和5年度 2,048件										
令和6年度 1,956件	令和6年度 -										
令和7年度 1,956件	令和7年度 -										
令和8年度 1,944件	令和8年度 -										
令和9年度 1,969件	令和9年度 -										

項目 (単位)	令和3年度	令和4年度	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
目標値 (%)	-	-	103.00				
実績値 (%)	-	-	103.40				
達成度 (%)	#VALUE!	#VALUE!	100.39%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

#### 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"> <li>・火葬件数の増加に対し、会葬者なし枠の設置の提案実行・冬季の火葬能力増強により、効率的な斎場運営に貢献した。</li> <li>・火葬受付業務において、指定管理者公式LINEを活用し、施設空き状況の配信サービスを取り入れ、利用する葬祭業者へのサービスの向上及び業務効率化に対応したことを評価する。</li> </ul> <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・増加する火葬需要に対応した運営を高く評価する。</li> <li>・15時30分の会葬者なし枠について、葬祭業者向けLINEでも事業者へアピールする等、会葬者なし枠への積極的な誘導をしていただきたい。</li> </ul>

#### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
受付業務	通年	斎場の受付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。	◎
火葬業務	通年	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。	◎
施設維持管理業務	通年	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。	○

#### 企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
(なし)			

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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"> <li>・昨年度のモニタリングで指摘されたアンケート調査数について、アンケート実施期間を延長し（令和4年度21日間、令和5年度28日間）、前年度292枚から今年度376枚と改善が見られたことを評価する。</li> <li>・その他の評価理由については、「3 成果指標の達成度」の「指標1」と同様。</li> </ul> <p>利用者満足度(%)=利用者満足度に係る評点(3607点)/満足度100%だった場合の評点(4040点)</p> <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度に指摘されたアンケート調査数、調査期間の延長について改善した点を評価する。</li> <li>・県内他営斎場指定管理者との協力体制についても、施設運営上の課題抽出・問題提起に大きく貢献しており、評価に値する。</li> </ul>

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式/7枚（実施期間：通年）、 アンケート手渡し方式/369枚（実施期間：6月、9月、12月、3月それぞれの1週間程度）
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3年度	令和4年度	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
目標値 (%)	70	70	80.00				
実績値 (%)	89	90	89.28				
達成度 (%)	127.1%	128.6%	111.60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
施設空き状況配信サービス (葬祭業者向け)	通年	指定管理者公式LINEを活用し、葬祭業者へ市営斎場の空き状況を配信をすることで、利用者サービス向上を図っている。
県内他営斎場指定管理者との協力体制	年2回	令和5年10月に平塚聖苑、秦野斎場指定管理者三者間で、非常時・災害時の対応や斎場運営、教育訓練、利用者のご意見や失敗事例等の情報交換を行い、各々の斎場運営に反映。令和6年3月に協定を締結。

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕については、限られた予算・人員の中で、利用者の満足度・利便性・安全性の観点から、優先度を考慮し適切に対応したことを高く評価する。</li> <li>・備品の使用料及び賃借料等、必要経費を見直すなど、予算削減の為の企業努力を評価する。</li> </ul> <p>【委員会意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者構成団体はいずれも経営状況が極めて優良であり、企業体としての収支も適切である。</li> </ul>

施設の収支概要	※直近3年間について記載			単位(千円)
項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
収入 (a)	268,837	321,106	297,714	
前期指定管理料(管理運営費)	259,486	279,486	232,798	
前期指定管理料(光熱水費)			51,604	
前期指定管理料(修繕費)	5,093	5,093	5,982	
小口現金	500	500	300	
借入金	0	17,000	6,757	
利息	0	0	0	
公衆電話収入	1	0	0	
自動販売機電気代収入	46	48	273	
指定管理者制度導入施設コロナ対策事業補助金	2,807	425	0	
指定管理者制度導入施設支援金	0	21,000	0	
保険金入金	0	0	0	
前年度繰越金	904,026	-2,446	0	
支出 (b)	271,284	313,621	295,777	
人件費	182,665	182,665	194,022	
消耗品費	6,015	2,743	3,829	
燃料費	0	36	42	
印刷製本費	156	221	215	
光熱水費	42,990	69,970	51,823	
修繕費	5,215	4,983	6,012	
通信費	238	410	295	
保険料	200	200	200	
委託料	32,815	30,008	32,098	
公課費	0	22	21	
使用料及び賃借料(リース料)	473	361	142	
使用料及び賃借料(テレビ受信料)	15	15	14	
小口現金	500	500	300	
借入金	0	10,038	6,757	
指定管理料(修繕費)清算費	0	110	0	
指定管理料(光熱費)清算費	0	11,333	0	
手数料	2	6	9	
交通費	0	0	1	
光熱水費精算金返金額	0	0	0	
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	-2,446	7,485	1,937	
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)】	-2,446	7,485	1,937	
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	通年（令和5年4月1日から令和6年3月31日まで）

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 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	無
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	
その他取り組んでいること	

## 9 指定管理者の自己評価

・令和5年度から火葬件数枠を増加しました。友引以外の日は22枠から25枠に、友引の日は13枠を18枠に増やし火葬の増加に対応いたしました。その結果令和4年度火葬件数が7,171件から令和5年度は7,876件に増加いたしました。今年度は1月4日から1月18日までの間、全枠を市内住民優先枠として相模原市民の利便性を考慮した運営を行いました。また、火葬待ち日数(通常日平均)4年度6.03日に対して5年度4.05日となり約2.0日減りました。

・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。令和5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4年度の回収枚数292枚から年間80枚程度増やし、令和5年度では376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」について令和5年度の利用者満足度は89.28%でした。令和4年度の90.44%を下回りましたが、目標である80%は達成することができました。

・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ました。その結果最も安価だった既存電気供給会社と継続契約いたしました。ガス供給についても令和6年1月に最も安価契約となる大口長期契約(5年)を締結し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「売店との連携」により利用率をアップする為、利用者「ぬり絵」や「折り紙」を配り、御葬家の方に好評をいただきました。

「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・秦野斎場指定管理者との協力体制」については平塚市聖苑管理者と秦野斎場を視察。協力体勢について協議いたしました。平塚市聖苑、秦野斎場と令和6年3月に協定書を交わしました。

令和5年度指定管理期間は市・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。

## 10 所管課意見

・前年度を上回る火葬件数に対し、事故なく安全に運営できた点を評価する。

・葬祭業者に対し、LINEを取り入れた対応を実施する等、事務の削減や利用者の満足度を意識した工夫・取組を評価する。

## 11 選考委員会意見

・増加する火葬需要の中、火葬待ち日数の減少については非常に高く評価できる。

・円滑な斎場業務の運営について評価する。さらに、指定管理者から市への積極的な問題提起、問題抽出、対応できない問題への代替案の提示等、前向きな取り組みも評価する。

・大規模改修の兼ね合いもあるが、設備が原因になるものについては、市の方でしっかりと取り組んでもらいたい。

## 総合評価(自動判定)

S

(90/100)

