

指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度

令和7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 斎場管理課	

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	8,081	8,320		
火葬炉使用料(円)	53,615,600	51,826,400	62,031,200	61,872,800	62,568,800		
人体炉稼働率(%)	81.2	85.5	90.8	92.8	91.8		
大式場貸館率(%)	90.1	96.8	95.7	94.7	94.1		
小式場貸館率(%)	97.6	99.1	98.0	97.7	97.6		
霊安室稼働率(%)	54.7	73.9	70.2	70.5	72.0		

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	【評価の基準】 2つの指標の達成度の平均値から算出する。 【評価理由】 ・いずれも目標値を達成している点について評価をする。 【委員会意見】 ・高い満足度を維持している点について評価する。 ・年々会葬者の数が減ってきているため、例年苦情の多い夏場にもアンケートを実施するなど、アンケート回収数にこだわらず、適切な時期に幅広く意見を収集できるよう計画性を持って取組むこと。

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

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	80.00	80.00	80.00	80.00
実績値（％）	89	90	89.28	88.51	89.41		
達成度（％）	127.1%	128.6%	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	103.00	103.00	103.00	103.00
実績値（％）	－	－	103.40	103.42	103.42		
達成度（％）	－	－	100.39%	100.41%	100.41%	0.0%	0.0%

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	【評価理由】 ・火葬業務については、火葬需要の逼迫する冬季において、火葬時間延長等により本市の火葬需要対策に大きく貢献した点を評価する。 ・運営業務、施設維持管理業務については、重大な事務処理ミスに繋がるようなヒヤリハット案件が発生したことにより不適正とした。 【委員会意見】 ・電気料金の支払い遅延について、異なる時期に複数回発生するというのはうっかりミスの範疇を超えている。 ・管理能力の低下が主となる火葬運営業務に影響を及ぼしかねないため、早期の人員体制の改善、再発防止策の徹底を求める。

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
運営業務	通年	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。	△
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	【評価理由】 いずれも目標値を達成している点について評価をする。 【委員会意見】 ・高い満足度を維持している点について評価する。 ・年々会葬者の数が減ってきているため、例年苦情の多い夏場にもアンケートを実施するなど、アンケート回収数にこだわらず、適切な時期に幅広く意見を収集できるよう計画性を持って取組むこと。

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/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	80.00	80.00		
実績値（%）	89	90	89.28	88.51	89.41		
達成度（%）	127.1%	128.6%	111.6%	110.6%	111.8%	#DIV/0!	#DIV/0!

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	【評価理由】 ・昨今の社会情勢の著しい変化による物価高騰等に対し、限られた予算の中で前年度から引き続き全体収支の黒字を維持していることについて評価する。 【委員会意見】 ・年々増加する人件費の支払いについても、全体予算の中でしっかりと対応できている。経営状況について特段問題はない。

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (千円)		
項目		令和5年度	令和6年度	令和7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	
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7年4月1日から令和8年3月31日まで）

検査項目	確認結果	備考
管理業務	改善済	軽微であるものの、一部設備不良を認識しているにも関わらず、不具合が放置され適切な対応がされていなかった。
危機管理	改善済	危機管理マニュアルが更新されておらず、緊急連絡先に使用できない電話番号等が記載されていた。
人員配置・地元活用	改善済	36協定書の更新について、書類不備及び提出遅延として労働基準監督署から指導があった。
現金管理	適正に実施	
会計・経理	改善済	令和7年度における施設電気料金の支払い遅延が4件発生した。
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	不適正	協定書で定める報告書等について、提出期限が守られておらず、自発的な提出が見られない。
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7年度は火葬需要の増加に伴い、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、火葬件数枠を増加して対応いたしました。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。繁忙期の待ち日数についても減らす事ができました。

利用者満足度アンケート評価は、令和7年度は6年度から開始した「WEBアンケート入力方式」を引き続き実施し、市営斎場にご意見を言える場を提供いたしました。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6年度より少なかった為、回収枚数が271枚となり、令和6年度の434枚から減少してしまい、より多くの利用者の多様な意見を参考にすることができませんでした。今後は回収率の高い「アンケート手渡し方式」の回数並びに枚数を増すことも検討いたします。

「利用者満足度の達成状況」については令和7年度は89.41%となり令和6年度の88.51%を上回る事ができました。また、目標である80%を達成する事ができました。

・管理経費の収支について電気代を削減する為、令和7年4月から既存電気供給会社の「㈱U-POWER」から最も安価となる「Q. E N E S T でんき」と契約いたしました。

・自主事業である「売店との連携」について、売店の利用率をアップする為、利用者に「ぬり絵」や「折り紙」の配布を令和7年度も継続して実施いたしました。会葬者の方に好評をいただいております。「お子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いません。

・「相模原市営斎場の管理運営における意見交換会」は市の担当者を招き、事業者と実施することにより、幅広いご意見をお聞きすることができました。斎場の管理運営に活かして行く予定です。

・「平塚市聖苑・秦野斎場指定管理者との協力体制」については令和7年度から横浜市久保山斎場が協力体制に加わっていただき令和7年7月9日に平塚市聖苑指定管理者及び秦野市斎場指定管理者、相模原市営斎場指定管理者で横浜市久保山斎場に訪問して施設見学、意見交換を行い情報共有いたしました。令和8年度は他斎場との情報共有だけでなく、他斎場で実施している良い取組（繁忙期の火葬の取組み・受付の電子化・残骨灰お取扱い等）について、市と調整を図り、相模原市営斎場の運営に反映したいと思っております。

・従事者の配置変更に伴う、「従事者に関する報告書及び個人情報保護に関する報告書」の変更報告書が未提出でした。チェック体制を再構築し、遅滞無い様、今後提出を徹底致します。

・令和7年4月から電力供給会社を変更した事により支払いの振替処理の不備から、令和7年5、8、10月分及び令和8年3月分について電力供給会社へ電気料金支払いの遅延を発生させ、電力供給が滞る不安を与えてしまいました。今後このような不備の無いように致します。

・令和7年1月にはガス流量計の数値の不整合があり、市への報告が8月になってから実施という事がありました。結果的にガスの漏洩は無かったものの安全管理上、危機意識が不足していると考えられる事態でした。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㈱五輪が、火葬炉保守点検については㈱宮本工業所が確実に業務を行いクレーム、事故も無く、利用者に対して安心、安全な火葬業務の提供ができました。

10 所管課意見

・令和8年1月から3月までに実施した火葬時間延長という初の試みに対し、積極的かつ安全に取り組み、火葬能力の向上に貢献した点を評価する。

・協定書に定める市への報告事項、提出書類等について提出漏れや書類不備が多く発生し、注意喚起を行ってきたが、評価年度中の改善が見られなかった。施設の安全な運営維持管理のためにも、令和8年度以降は協定書の内容について遵守するよう強く求める。

11 選考委員会意見

・管理業務において、書類の不備等が散見される。主たる火葬運営業務に影響を及ぼしかねないため、確実な再発防止策を講じるとともに、人員不足が原因である場合には人員の増員等、人員体制の改善を強く求める。あわせて、事務手続きの簡素化による効率化を図り、市と指定管理者との間で適切にコミュニケーションを図ること。

・一方で、斎場は火葬業務従事者の精神的負担が大きくカスタマーハラスメントの被害やクレームが発生しやすい環境にありながら、増加する火葬需要に対応しつつ、高い利用者満足度を維持して運営されている点は高く評価する。

総合評価（自動判定）

B

(65/100)

