指定管理導入施設実績評価シート（令和７年度）

施設所管課	市民部戸籍住民課

施　設　名	大津市斎場（志賀聖苑・大津聖苑）
指定管理者	おおつ斎苑管理グループ
指定期間	令和7年4月1日　～　令和12年3月31日
指定管理料	年額29，842，000円（令和7年度）　（総額155，204，000円）
設置目的	住民福祉、公衆衛生
業務内容	葬儀ホールを併設する火葬場の管理運営

所管課総合評価	Ⅰ～Ⅳによる総合評価	総合評価コメント
	B（良好）	アンケートの要望から機器を導入するなど、利用者の意見を真摯に受取る姿勢や、火葬炉更新工事中の柔軟性のある対応は大きく評価したい。 また収支面でも黒字化を果たすなど、概ね良好に運営いただいたと評価できる。 次年度以降も、施設の維持管理や必要物資の安定的な確保などにグループ会社の強みを生かした運営がなされることを期待する。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅰ実施体制	**施設の設置目的の達成** □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B（良好）	施設設置目的を理解し管理運営に努めた。	B（良好）	設置目的に沿った管理運営が行われている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B（良好）	事業計画書に基づき適正な職員配置及び勤務形態が確保されている。	B（良好）	事業計画に沿って適切に人員配置されている。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B（良好）	事業計画書に基づき研修、教育を行った。引き続き実施していく。	B（良好）	接遇など各職員に必要な教育が行われている。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B（良好）	遵守している。	B（良好）	遵守されている。
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B（良好）	適正に行なっている。	B（良好）	適切に行われている。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B（良好）	適切に管理している。	B（良好）	適切に管理・保管されている。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B（良好）	適正に行なっている。	B（良好）	随時、相互訪問を行い、課題等を情報共有している。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B（良好）	緊急時対応マニュアルの整備により緊急連絡体制及び応援体制が確立されている。	B（良好）	緊急時は、土日祝日を含め円滑に連絡がとれている。
	《Ⅰ総　括》　業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】		B（良好）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和７年度）

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅱ内容・水準	**施設管理** ☐ 開館日、開館時間を遵守していたか。 ☐ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B（良好）	開場時間、閉場時間を遵守し、事故防止に必要な安全対策を講じている。	B（良好）	開館日、時間が遵守されている。
	利用状況 ☐ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B（良好）	適正に推移している。	B（良好）	適正な水準である。
	利用者対応 ☐ 利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切に行ったか。 ☐ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 ☐ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B（良好）	職員対応は迅速かつ適切に行っている。接遇、設備等の提供も適切に実施している。	B（良好）	一部の利用者からの意見も真摯に受け止め改善を図っており、概ね良好である。
	業務運営（全体） ☐ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	事業計画書に則し計画通りに適切に実施している。	B（良好）	事業計画書に基づき運営されている。
	自主事業運営 ☐ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 ☐ 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 ☐ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B（良好）	計画書に則し、計画通り実施した。	B（良好）	事業計画書に基づき運営されている。
	維持管理 ☐ 施設、設備の保守管理（点検・修繕）を計画的に実施したか。 ☐ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 ☐ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 ☐ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 ☐ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に実施し、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B（良好）	計画通りに保守点検、清掃、植栽管理等を実施している。修繕についても適切に実施している。	B（良好）	保守点検、清掃、植栽管理等が適切に行われている。 修繕についても、求める水準を満たした。
	情報提供 ☐ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 ☐ ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B（良好）	ホームページ及び予約システムを活用し情報発信に努めている。	B（良好）	適切に情報発信及び管理が行われている。
	環境配慮 ☐ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B（良好）	省資源、省エネルギー、リサイクルの推進に努めている。	B（良好）	省エネ、リサイクル推進に努めている。
	ユニバーサルデザイン等への配慮 ☐ ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの配慮、障害者に対しての合理的配慮の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B（良好）	障害者や高齢者に対し、施設を利用する際に不便をかけないよう配慮している。	B（良好）	筆談対応などにより、配慮の推進に努めている。
	意見・要望・苦情 ☐ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 ☐ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B（良好）	頂いたご意見は本部内で共有したうえで、朝礼等で配置職員に周知している。改善が必要な事項は従事者ミーティングを実施し、改善方策を周知している。	B（良好）	利用者の苦言等は速やかに連絡をとり、トラブルに発展しないよう工夫がなされている。
	利用者アンケート ☐ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B（良好）	施設内でのアンケート調査など積極的にニーズを把握し、満足度を高める工夫を行っている。	B（良好）	アンケートの実施により、要望を運営に反映させることで満足度を高めている。
	《Ⅱ総　括》　業務の内容・水準に関する評価 【標準11項目／当施設11項目】		B（良好）		B（良好）	
Ⅲ収支等	**経理事務** ☐ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 ☐ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 ☐ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B（良好）	適切に行っている。	B（良好）	適切に行われている。
	収支状況 ☐ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入―支出はプラスとなっているか。 ☐ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B（良好）	概ね妥当である。	B（良好）	概ね妥当な水準といえる。
	経費節減の取組 ☐ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 ☐ 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B（良好）	節電等の光熱水費縮減、消耗品の在庫管理等により縮減を図っている。第三者への委託業務は本部が管理し、適切な水準、内容を確認している。	B（良好）	経費削減に積極的に取り組んでおり、再委託先の履行管理も適切である。
	《Ⅲ総　括》　経費の収支等に関する評価 【標準3項目／当施設3項目】		B（良好）		B（良好）	
自Ⅳその他（独の取組等）	**その他** ☐ 努力事項として掲げた設備等修繕の取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	施設の老朽化により故障等が多いため、その都度迅速に対応した。	B（良好）	突発的な設備の故障についても、迅速かつ適切に対応している。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価 【当施設1項目】		B（良好）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和７年度）

主な成果（全体）

使用料（利用料）	目標	134,825,000 円	⇒	実績	131,266,270 円
ホール稼働率	目標	61 %	⇒	実績	57.3 %
火葬件数	目標	3,764 人	⇒	実績	3,946 人

【指定管理者コメント】

令和6年度と比較すると、葬儀ホールの利用件数については、大津聖苑では10件増加した。一方、志賀聖苑を含めた両聖苑全体では1件の増加にとどまり、前年度とほぼ同程度の利用件数となった。また、人体火葬件数については、両聖苑合わせて24件減少する結果となった。動物火葬件数については、大津聖苑における動物火葬炉更新工事の影響により受入制限が生じたことから、前年度比380件の減少となった。

【施設所管課コメント】

指定管理者が主体的に取り組んだ結果が表れる部分ではないが、火葬件数において目標値を上回っている点については評価できる。

自主事業実施による成果

＜主な自主事業の実施状況＞

事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況（実施・追加・未実施）	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
葬祭場利用促進	自主事業	斎場葬儀プランの利用促進	実施	
喫茶運営	指定自主事業	火葬棟ロビーでの喫茶運営事業	実施	
骨壺販売	指定自主事業	お骨壺の販売	実施	
自動販売機設置	自主事業	施設内へ自動販売機の設置	実施	

【指定管理者コメント】

葬儀プランによる葬儀ホールの利用件数は224件、直葬プランは23件11,609,800円の収入。令和6年度と比較すると葬儀プラン＋98件、直葬プラン＋6件で収入は5,196,600円の増加となった。引き続きホームページ等を活用し、葬儀ホールの利用方法や特徴、利便性について情報発信を行い、市民への認知向上に努めたい。骨壺販売の売上は1,880,400円で令和6年度と比較すると-216,000円となった。大津聖苑動物炉更新工事に伴う、ペット火葬の減少によるものと考える。

【施設所管課コメント】

葬儀プランが増加している点について評価したい。今後もアンケート等を活用して、利用者のニーズを捉え、満足度向上につながる自主事業の実施に取り組んでいただきたい。

課題及び課題解決の結果

【指定管理者コメント】

令和7年度においては、大津聖苑の動物火葬炉更新工事に伴い、志賀聖苑での動物火葬受入件数が増加した。受入件数増加に対しては、予約調整や業務体制の見直しを行い、柔軟な受入体制を構築することで、市民の方々に大きな混乱やご迷惑をおかけすることなく円滑な運営を実施することができた。また、利用者サービス向上の一環として、志賀聖苑において利用者から要望の多かったフリーWi-Fi環境を整備した。待合時間における利便性向上につながり、利用環境の改善を図ることができた。収支面については、人件費が当初見込みを大幅に下回る結果となった。主な要因としては、大津聖苑の動物受入対応を実施しなかったことにより、本部からの応援職員配置が想定より少なく済んだことが挙げられる。一方で、燃料費および光熱水費については、物価高騰等の影響により当初見込みを大幅に上回る支出となった。その結果、収支全体としては約700万円程度の黒字計上となり、昨年度までの赤字を解消できた。今後も収入増加と経費縮減の両面で良好な経営状況を目指します。

【施設所管課コメント】

今後も段階的に志賀聖苑の火葬炉更新を行う予定があるため、引続き柔軟性のある体制を維持するようお願いしたい。また、アンケート結果に基づき積極的に機器を導入したことは評価したい。今後もさらなる改善を期待する。経費面では、今般の社会情勢を見るに今後も燃料費及び光熱水費は今後も高い状態が維持されることが見込まれることなどに留意して運営していただきたい。

特記事項等

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準（A～D）は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

