

指定管理導入施設実績評価シート（令和5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2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理料	年額 24, 297, 000円(令和5年度) (総額 121, 485, 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)	施設・設備の保守点検、維持管理について、大きなトラブルなく施設を運営できたことは一定評価するものの、火葬炉の定期修繕について、一部未実施であった。 また、利用者に対するサービス向上策及び利用者の声の反映について、アンケート結果における満足度は90%以上であったが、骨壺の在庫切れの指摘や休憩室のスロープの案内表示がわかりにくいなど、対応に課題もあった。 大津聖苑のクーリングタワーポンプの故障や各種クレーム対応など、突発的かつ小規模なトラブルは随時あったなかで、臨機応変に対応いただけている。来年度もグループ会社としての強みを生かした運営がなされることを期待している。 一方、火葬炉修繕に関しては、課題意識を共有し令和6年度末の指定期間終了に向けて協議を深めたい。

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。	C (課題含)	随時、相互訪問を行い、課題等を情報共有している。報告書等の内容に記載ミスが散見された。
	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5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、職員の対応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)	一部の利用者から職員の接遇についてご意見を頂戴することもあるが、真摯に受け止め改善を図っている。
	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行実施し、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。	C (課題含)	保守点検、清掃、植栽管理等は適切に行われている。修繕については一部適切に対応できていないものがあり、課題を残している。
	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コンテンツ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。
	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10項目／当施設10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概ね適切である。
	《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)	
Ⅳ 自 の そ 取 の 組 他 等 （ 独	その他 □ 努力事項として掲げた利用者サービス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5年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	130,010,000 円	⇒	実績	134,830,630 円
	ホール稼働率	目標	61 %	⇒	実績	56.3 %
	火葬件数	目標	3,635 件	⇒	実績	3,737 件
	【指定管理者コメント】					
	葬儀ホールの利用件数が令和4年度と比較すると46件増加。直葬(火葬棟霊安室利用)件数は、令和4年度より74件増加した。火葬件数については、53件減少した。					
【施設所管課コメント】						
指定管理者の主体的な取り組みに比例して効果が出る部分ではないが、目標値を上回る利用料収入、火葬件数となった点は評価できる。						

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	指定自主事業	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利用件数138件、直葬プラン利用件数23件で7,517,800円の収入。令和4年度と比較すると葬儀プラン-2件、直葬プラン-32件で収入は-380,200円となった。葬儀プラン取扱葬儀社は、新たに募集をしたが9社で変わらなかった。骨壺販売の売上は2,037,600円で令和4年度と比較-64,000円ペット火葬減少によるもの。喫茶スペース貸出しは令和4年度と同額の1,800,000円。自主事業全体を通して-444,200円となった。					
【施設所管課コメント】 いわゆる「家族葬」のような、価格を抑えたシンプルかつコンパクトな葬儀を扱う業者が増えたことなどの影響が、斎場葬儀プランの利用者減少に繋がっていると推測される。それらの葬儀との差別化を図るためにも、斎場葬儀プランの内容及び金額等、あり方の検討は必要と考える。ただ、ここ数年は葬儀プラン取扱葬儀社の新規募集が行われていなかったことから、今年実施いただけた点は評価できる。骨壺販売については、利用者アンケートに骨壺の在庫切れについての指摘があったため、適切な在庫管理をお願いしたい。					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 大津聖苑の火葬用燃料(ガス代)で見込んでいた予算よりも約280万の赤字。志賀聖苑の火葬用燃料(灯油代)も見込んでいた予算よりも約340万の赤字。燃料費だけで見込んでいた予算よりも620万円の赤字となった。煙を発生させないためにも使用燃料を縮減させることは困難。経年劣化により各所故障が目立った。優先順位をつけその都度故障箇所を修繕したが、修繕できていない箇所もある。火葬炉設備の改修工事(修繕)については、志賀聖苑を重点的に実施した。次年度は大津聖苑を重点的に実施予定。
	【施設所管課コメント】 燃料費高騰など予算の不安定要素が多い中、限られた指定管理料で優先順位をつけながら効果的な施設運営に努めていただいている点は評価している。しかしながら、予算等で定めている規模の火葬炉修繕実施に至っていない点は課題である。また、報告書等でほぼ毎月修正があったため、正確な書類作成を期待したい。

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

指定管理者自己評価

提出

所管課評価

通知

指定管理者

送付

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)