

令和4年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立北斎場・大阪市立鶴見斎場
施設所管課・担当	環境局総務部施設管理課（斎場霊園）（電話：06-6630-3137）
条例上の設置目的	本市住民等に対する火葬に関する業務を行うことを目的とする。
業務の概要	斎場使用の許可に関すること 火葬に関すること 建物及び附属設備の維持保全に関すること
成果指標	斎場利用者満足度
数値目標	60%以上
指定管理者名	北・鶴見斎苑管理グループ (構成員) イージス・グループ有限責任事業組合 伸和サービス株式会社 株式会社セノン
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	斎場利用者満足度	
数値目標	60%以上	
年度実績	—	
達成率	—	

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	15,301	14,910	391
稼働率	99.9%	97.5%	2.4%

3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
業務代行料	実績	408,612,215	323,717,877	92,822,609	指定管理業務基本協定書第30条に係る負担金92,822,609円を含む。
	計画	315,789,606	312,779,720		
利用料金収入	実績	—	—	—	
	計画	—	—		
その他収入 (自主事業収入)	実績	999,544	787,499	123,944	
	計画	875,600	875,600		
合計	実績	409,611,759	324,505,376	92,946,553	指定管理業務基本協定書第30条に係る負担金92,822,609円を含む。
	計画	316,665,206	313,655,320		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	94,192,331	91,890,967	-30,349,075	
	計画	124,541,406	122,394,360		
物件費	実績	321,015,687	224,272,049	128,891,887	火葬用燃料費及び光熱費の高騰によるもの。
	計画	192,123,800	191,260,960		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	—	—	—	
	計画	—	—		
合計	実績	415,208,018	316,163,016	98,542,812	
	計画	316,665,206	313,655,320		

令和4年度 指定管理者年度評価シート

4 管理運営状況の評価（1次評価）

(1) 成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
斎場利用者満足度60%以上	93.9%	B	

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
指定管理者において消耗品等の管理担当者を定め、無駄のない管理やエアコンの温度設定、施設の電球・蛍光灯間引きによる電気料金の削減や設備の点検、修繕等を実施することにより施設の長寿命化に取り組んでいる。	B	

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

5 利用者ニーズ・満足度等

利用者アンケートの結果から、施設利用者に満足して頂ける接遇や市民サービスの提供ができています。

6 外部専門家意見

管理運営方針に基づきおおむね適正に管理運営されている。火葬炉待ちへの対応として予約時間の延長などの対応により、サービスの向上につながっていると考えられる。利用者アンケートの満足度が高いことから一定の水準以上のサービスが提供できていると考えられる。webアンケートの導入によりアンケート回収数の増加も期待もでき、今後も、Webアンケートのみならず直接的な言語的・非言語的コミュニケーションによるフィードバックを欠かさず、さらなるサービスの向上への取り組むが望まれる。コロナ禍という大きな事業環境の変化の中でフレキシブルな管理運営を求められることについても、その状況に応じて適切に対処し円滑に業務を遂行できたこと、職員間のコミュニケーションの活発化など職場環境の改善を図っていることは評価できる点である。今後は、改善点のみならず成功した取り組みなど、ITも活用して職員間の情報共有をさらに推進し、生産性向上や顧客満足度向上への引き続きの取り組みが期待される。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	S	本市の定める水準を大幅に上回っている。
市費の縮減	B	概ね計画どおりに実施できている。
管理運営の履行状況	B	概ね計画どおりに実施できており、また意欲的な取り組みが見受けられる。
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	概ね計画どおりに実施できている。