

令和5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
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6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	14,872	15,301	-429
稼働率	97.0%	99.9%	-2.9%

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	355,832,055	408,612,215	0	
	計画	355,832,055	315,789,606		
利用料金収入	実績	-	-	-	
	計画	-	-		
その他収入 （自主事業収入）	実績	23,619,029	999,544	22,827,029	
	計画	792,000	875,600		
合計	実績	379,451,084	409,611,759	22,827,029	
	計画	356,624,055	316,665,206		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	127,363,480	94,192,331	-12,736,348	
	計画	140,099,828	124,541,406		
物件費	実績	250,667,526	321,015,687	34,143,299	
	計画	216,524,227	192,123,800		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	-	-	-	
	計画	-	-		
合計	実績	378,031,006	415,208,018	21,406,951	
	計画	356,624,055	316,665,206		

令和5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	97.0%	B	

(2) 管理経費の縮減

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

<p>斎場運営については、おおむね利用者のためによく考えられているのではないかと判断できた。</p> <p>運営状況評価会議においても的確に回答できていた。</p> <p>利用者からの満足度が非常に高く、特に、ベビーケアルームの設置や火葬炉待ちによる火葬日の順延を無くすように努めていることは評価に値する。一方、職員の対応に関する意見も寄せられていた。アンケート結果をきちんと分析して対応策まで共有できていたことは素晴らしいことではあるが、管理運営方針で「遺族心情に配慮したきめ細やかな接遇での満足度の高いサービスの提供」と謳う以上は、職員一人ひとりの自覚をより一層促していただきたい。</p>

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	おおむね計画どおりの効果が得られた。
市費の縮減	B	おおむね計画どおりに実施できていた。
管理運営の履行状況	B	おおむね計画どおりに計画できていた。また、意欲的にサービスの向上に取り組んでいた。
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	おおむね計画どおりに実施できていた。