

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	70%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7年4月1日 ～ 令和8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	70%以上	
年度実績	99%	
達成率	141.4%	

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	14,891	14,681	210
稼働率	95.6%	96.0%	-0.4%

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	384,331,753	396,076,132	24,652,997	光熱費精算のため
	計画	359,678,756	356,572,255		
利用料金（使用料）収入	実績	0	0	0	
	計画	0	0		
自主事業収入	実績	1,089,027	978,000	297,027	自動販売機の利用率の増
	計画	792,000	792,000		
その他収入	実績	0	0	0	
	計画	0	0		
合計	実績	385,420,780	397,054,132	24,950,024	
	計画	360,470,756	357,364,255		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	132,539,368	129,928,348	0	
	計画	132,539,368	129,928,348		
物件費	実績	222,922,408	245,394,534	19,926,926	光熱費高騰のため
	計画	202,995,482	202,934,542		
修繕費	実績	10,963,315	9,653,151	3,952,905	修繕必要箇所・費用の増
	計画	7,010,410	7,034,610		
自主事業支出	実績	0	0	0	
	計画	0	0		
その他支出	実績	17,893,070	17,063,437	-32,426	—
	計画	17,925,496	17,466,755		
合計	実績	384,318,161	402,039,470	23,847,405	
	計画	360,470,756	357,364,255		

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70%以上	141.4%	S	

（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	S	火葬需要の増加に対応するため、火葬の予約受付件数を増やして運営を行っている。
施設の有効利用	-	
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

近年の火葬需要の増加に対し、火葬の予約受付件数を増やして運営を行っている。 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

斎場運営については、概ね利用者のために継続してよく考えられているのではないかと判断できた。 お骨上げの研修を定期的実施するなど工夫しながら利用者、特に故人の尊厳を大切にしていることなどは評価できる。 指定管理運営状況評価会議においても的確に回答できていた。 利用者側の反応を注視しながら、女性雇用を積極的に進めていることも評価できる。 利用者からの満足度が非常に高いだけに、「非常によかった」「よかった」の合算された結果をそれぞれ個別に提示していただき、個々の結果を検証しながら引き続き質の高いサービスを維持していただきたい。 その際、なかなか回答が得られづらいと予想されるが、自由記述欄にいただくコメントなども丁寧に精査してサービス向上のために活用いただきたい。 今後ますます直葬を含めて火葬件数が増加することが予想される中、煩雑になることなく、より一層丁寧な対応のため職員一人ひとりの自覚を促していただきたい。 火葬需要の増加に伴い、1日の受け付け数を計画的に増やし実行されたのは評価に値する。 ご利用者様の滞在時間が短い中、利便性を考え授乳室の設置、ウォーターサーバー等も置き、アンケートに表れないご要望も拾い上げていることは、日々ご利用者様への関心が高く寄り添う気持ちの表れと評価する。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	S	成果目標を大幅に達成することができている。
市費の縮減	B	こまめな節電に努めるなど、市費の縮減に努めている。
管理運営の履行状況	A	事業計画書に基づき適正に管理されている。また、火葬需要の増加に対応するため、火葬の予約受付件数を増やして運営が行われている。
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	A	