

令和元年度 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	環境局事業部事業管理課（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	平成31年4月1日～令和2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	14,027	13,672	355
稼働率	91.5%	89.4%	2.1%

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	305,351,380	299,053,166	976,968	指定管理業務の増によるもの。
	計画	304,374,412	299,053,166		
利用料金収入	実績	-	-	-	
	計画	-	-		
その他収入 (自主事業収入)	実績	875,435	859,263	7,795	
	計画	867,640	859,680		
合計	実績	306,226,815	299,912,429	984,763	
	計画	305,242,052	299,912,846		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	86,631,068	83,135,290	△14,136,467	
	計画	100,767,535	98,027,172		
物件費	実績	219,079,705	201,138,420	14,605,188	火葬用消耗品費の増によるもの。
	計画	204,474,517	201,885,674		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	-	-	-	
	計画	-	-		
合計	実績	305,710,773	284,273,710	468,721	
	計画	305,242,052	299,912,846		

令和元年度 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	-	-	

(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等に取り組んでいる。	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	施設の補修・修繕が必要な場合に、適切な措置及び本市への報告が速やかに行われていない。
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	佃斎場の火葬炉改修工事期間中に、当該斎場の受入件数を増加させることにより、市民サービスを維持することができた。
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>管理運営方針に基づき概ね適正に管理されており、利用者アンケートの満足度が高く一定水準以上のサービスが提供されている。さらなるサービス向上のため、利用者との会話などアンケートによらない声も収集・共有するなど引き続き積極的にニーズ等の把握に努めること。また、周辺地域との良好な関係を継続していくことや、不足している人員の確保のための求人方法の工夫、職員のモチベーション向上に対する取り組みの充実などが望まれる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても、環境局と調整しながら受入方法の策定や職員への指導など積極的に取り組んでいる。今後も引き続きの取り組みと、遺族や職員への精神的フォローへの積極的な取り組みが望まれる。</p> <p>また、自然災害など不測の事態に備えるためBCPの策定や充実に努めること。</p>
--

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	-	
市費の縮減	B	燃料費等の縮減に努め、指定管理者選定時に提案された管理経費内で運営されている。
管理運営の履行状況	B	事業計画書に基づき適正に管理されている。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サービスの提供ができています。施設の補修・修繕が必要な場合に、適切な措置及び本市への報告を速やかに行うこと。
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	利用者へのサービスの提供等については、本市の助言等を受けることなく、適切に運営が行われている。自然災害や不測の事態についても、適切な対策が行われている。新型コロナウイルス感染者の火葬について、積極的に他都市の対応実績等を提供し、本市の対応策の作成に協力していることは評価できる。