

令和2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2年4月1日～令和3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	310,175,140	305,351,380	0	
	計画	310,175,140	304,374,412		
利用料金収入	実績	-	-	-	
	計画	-	-		
その他収入 (自主事業収入)	実績	879,604	875,435	4,004	
	計画	875,600	867,640		
合計	実績	311,054,744	306,226,815	4,004	
	計画	311,050,740	305,242,052		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	92,691,314	86,631,068	△27,555,736	
	計画	120,247,050	100,767,535		
物件費	実績	211,307,752	219,079,705	20,504,062	火葬用消耗品費の増によるもの。
	計画	190,803,690	204,474,517		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	-	-	-	
	計画	-	-		

令和2年度 指定管理者年度評価シート

合計	実績	303,999,066	305,710,773	△ 7,051,674	
	計画	311,050,740	305,242,052		

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	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	鶴見斎場における新型コロナウイルス感染者の火葬について、特別な対応を要したが、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いことは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。さらなるサービス向上のために、アンケートにおける指摘事項の早急な対応の維持に努めるとともに、職員が満足して仕事ができるよう、職員のモチベーション向上に対する積極的な取り組みが望まれる。</p> <p>コロナ禍という不測の事態での管理運営についても、その状況に応じて適切に対処し、BCPをすぐに策定したことも素晴らしい取り組みであり、さらなる充実を期待する。また、コロナ禍において、遺族や職員の精神的な負担が考えられるため、今後も引き続き、精神的なフォローへの取り組みが望まれる。</p> <p>また、職員への外部研修も含めた研修の充実及びITの活用などにより勤怠管理など間接部門の生産性向上による効率化についても検討すること。</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	電気料金等の縮減に努め、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。

令和2年度 指定管理者年度評価シート

<table border="1"><tr><td data-bbox="239 189 926 240">管理運営の履行状況</td></tr><tr><td data-bbox="239 240 926 290">施設の設置目的の達成及びサービスの向上</td></tr><tr><td data-bbox="298 290 926 341">施設の管理運営</td></tr><tr><td data-bbox="298 341 926 391">事業計画の実施状況</td></tr><tr><td data-bbox="298 391 926 442">施設の有効利用</td></tr><tr><td data-bbox="239 442 926 483">社会的責任・市の施策との整合性</td></tr></table>	管理運営の履行状況	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	B	<p>事業計画書に基づき適正に管理されている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
管理運営の履行状況								
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	<p>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。</p> <p>新型コロナウイルス感染者の火葬について、特別な対応を要したが、市民サービスを維持することができたことは評価できる。</p>						