

令和3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 | 平成30年4月1日～令和5年3月31日 |
| 評価対象期間 | 令和3年4月1日～令和4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 | 14,910 | 14,027 | 883 |
| 稼働率 | 97.5% | 91.5% | 6.0% |

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 | 323,717,877 | 310,175,140 | 10,938,157 | |
| | 計画 | 312,779,720 | 310,175,140 | | |
| 利用料金収入 | 実績 | — | — | — | |
| | 計画 | — | — | | |
| その他収入 （自主事業収入） | 実績 | 787,499 | 879,604 | -88,101 | |
| | 計画 | 875,600 | 875,600 | | |
| 合計 | 実績 | 324,505,376 | 311,054,744 | 10,850,056 | |
| | 計画 | 313,655,320 | 311,050,740 | | |

| 支出 | | 当年度 | 前年度 | 差異（実績－計画） | 主な要因 |
|--------------------|----|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 人件費 | 実績 | 91,890,967 | 92,691,314 | -30,503,393 | |
| | 計画 | 122,394,360 | 120,247,050 | | |
| 物件費 | 実績 | 224,272,049 | 211,307,752 | 33,011,089 | 火葬用燃料費の高騰によるもの |
| | 計画 | 191,260,960 | 190,803,690 | | |
| その他事業費 （自主事業支出） | 実績 | — | — | — | |
| | 計画 | — | — | | |
| 合計 | 実績 | 316,163,016 | 303,999,066 | 2,507,696 | |
| | 計画 | 313,655,320 | 311,050,740 | | |

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 | — | — | |
| | | | |

令和3年度 指定管理者年度評価シート

(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

| |
|---|
| <p>・管理運営方針に基づきおおむね適正に管理され、コロナ禍における利用件数の増加にも対応されるなか、新たに導入された利用者へのWeb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、アンケート方法の多様性などの取り組みが望まれる。</p> <p>また、利用件数の増加や応援要員によるサポートというサービス提供に影響しやすい事象に対して、職員とのコミュニケーションをWebなどを活用して増やすなどの退職者を出さない取り組みは、職員の笑顔の増加やWebアンケート導入の提案などの成果が現れてきていると考えられる。今後も、風通しの良い職場環境の維持と利用者に近い職員のボトムアップを活かしたさらなるサービスの向上が望まれる。</p> <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指摘は施設の古さのみであることは、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。また、webアンケートの導入も評価できる。引き続きアンケート回収数の増加などさらなるサービス向上のための取り組みを継続することが望まれる。</p> <p>コロナ禍という中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円滑に業務を遂行できたこと、また職員との面談の増加やリモート会議の活用によりコミュニケーションを活発化させて職場環境の改善を図ることができたのは、非常に評価できる点である。今後は安定雇用の方針のほか、生産性向上などによる業務体制の維持など引き続きの取り組みを続けてください。</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。 |
| 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。 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。 |