

平成30年度施設管理に対する評価シート

◎基本情報

管理施設

| | |
|---------|------------------------------------|
| ①施設名 | 大阪市立北斎場・大阪市立鶴見斎場 |
| ②指定管理者名 | 北・鶴見斎苑管理グループ |
| ③評価対象期間 | 平成30年 4月 1日 ～ 平成31年 3月31日 |
| ④指定期間 | 平成30年 4月 1日 ～ 令和 5年 3月31日 |
| ⑤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） |

管理運営業務等の概要

| | |
|-----------------------|---|
| ①業務概要 | 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 |
| ②利用状況の概要 | 平成30年度（平成30年 4月～平成31年 3月） 火葬件数：北斎場 9,794件 （大人 9,634件・小人 25件・死産児 135件） 鶴見斎場 3,878件 （大人 3,814件・小人 11件・死産児 53件） 式場利用件数：北斎場 2,893件（大、中、小、控室） 鶴見斎場 1,030件（式場、控室） ※各部屋の利用数を昼間、夜間に分けてそれぞれ「1件」として計上している。 |
| ③施設の設置目的・目標 （成果指標） | 大阪市立斎場は、火葬又は葬祭を行うために整備された施設である。火葬は、市民生活にとって必要不可欠なものであり、遺族にとって単に火葬を行う場というだけでなく、故人との最後のお別れの場であるため、火葬執行にあたっては、葬儀習慣や市民感情を意識した厳粛な対応が求められ、施設利用者に満足していただけるよう、接遇・市民サービスを第一とした施設の管理運営を目標とする。 |
| ④年度目標 | 斎場利用者の満足度 60%以上 |

◎管理運営の実施状況

1 施設の設置目的の達成及びサービスの向上

| | |
|---|--|
| ①施設の管理運営状況（管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理業務等の実施状況） | <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営方針に基づき、概ね適正に管理されている。 ・建物及び附属設備の維持管理に関して、各種設備の保守点検等は仕様書に基づき、計画どおり実施されている。 ・職員の配置は、本市が定めた1日の最低必要人員数を確保できている。 ・事務業務及び利用者対応については、本市の助言を受けることなく適切に行えている。 ・6月の大阪府北部地震では、適切な人員を確保し、滞りなく運営を行えた。また、9月の台風21号の通過の際についても適切に施設の管理業務が行えている。 |
|---|--|

| | |
|--|---|
| ②事業計画の実施状況（計画に沿った事業実施、サービスの質、利用促進のための取組みと効果、利用者満足度の把握・反映状況、自主事業等の実施状況） | <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づいて、概ね計画どおり実施されている。 ・自主事業については、提案どおり自動販売機を設置している。 ・火葬炉の改修工事期間中であっても、火葬炉の予約受付件数を制限しない方法を本市に提案し、市民サービスを低下させずに運営を行えた。[鶴見斎場] |
| ③施設の有効利用（他施設との連携状況、地域との連携状況、市民・NPOとの協働状況等） | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート等において聴取した意見や要望等に適切に対応している。 |

2 市費の縮減効果（収支状況）

| | |
|---------------|--|
| ①収入・支出状況 | <p>収入：299,912,429円 （代行料：299,053千円・自動販売機収入：859千円）</p> <p>支出：284,273,710円 （人件費：83,135千円・事務費：19,165千円・管理費：38,735千円・光熱水費：123,377千円・その他：19,862千円）</p> |
| ②市費縮減に係る取組み状況 | <p>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。</p> |

3 社会的責任・市の施策との整合等

| | |
|--|--|
| 環境への配慮、就業困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組み等の実施状況 | <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例の趣旨に基づいた適切なデータ管理を行うとともにグループ本部に「上級個人情報保護士」の有資格者を配置し、適切な取り扱いに努めている。 |
|--|--|

4 その他（点検等における要改善項目の対応状況、その他特筆すべき事項等）

| | |
|--------------------|--|
| ①評価項目概要 | <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持、管理状況について |
| ②上記についての成果や望まれる対応等 | <ul style="list-style-type: none"> ・施設に不具合箇所等が発生した場合において、その発見や報告の対応がやや遅いと思われる。 ・管理者として、施設の細部にまで注意を払い、不具合等の早期発見・早期対応に努めること。 |

◎評価

1 所管所属による1次評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

| | | |
|----------------------------|--|----------|
| ①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | B |
| ②市費の縮減効果に対する評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・限られた予算の範囲内で事業実施できるよう経費を抑えながら事業計画書に沿って運営している | B |

| | | |
|------------------------|--|---|
| ③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価 | ・指定管理者選定時に提案された内容・協定内容等を適切に実施して運営している。 | B |
| ④総合評価 | ・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。 ・施設の維持管理についても、概ね良好で安定的な管理が行えている。 | B |

2 外部専門家等の意見

| |
|---|
| <p>管理運営方針に基づき、概ね適正に管理されており、利用者アンケートでの満足度は高く、一定水準以上のサービスの提供がなされている。さらなる施設利用者のサービス向上を目指して、アンケート回収数の増加対策に取り組むこと。また、周辺地域とのコミュニケーションが、やや不足しているように思われるので、施設周辺の清掃活動を行うなど、積極的な取り組みを行うこと。</p> <p>燃料費などの管理経費の縮減についての取り組みは評価できる。また、自主事業については、さらなる充実が望まれるが、計画どおりに実施されている。</p> <p>職員配置や雇用等については、配置人員に欠員があることや職員研修の講師が内部講師であることなど改善の余地はあるものの、人手不足という雇用環境や業界特有の事情がある中で、求人方法を工夫するなど、人材定着化に向けて積極的に取り組んでいる。斎場の安定運営や社会的責任を果たすために引き続き積極的な取り組みが望まれる。</p> |
|---|

3 所管所属最終評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

| | | |
|----------------------------|--|---|
| ①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価 | 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。自主事業については、さらなる充実が望まれる。 | B |
| ②市費の縮減効果に対する評価 | 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。 | B |
| ③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価 | 指定管理者選定時に提案された内容・協定内容を適切に実施して運営されている。 | B |
| ④総合評価 | 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。 施設の維持管理についても、概ね良好で安定的な管理が行えている。 職員配置においては、人手不足という雇用環境や業界特有の事情がある中で、求人方法を工夫するなど、人材定着化に向けて積極的に取り組んでいる。 | B |

評価の基準

- S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた
- A…事業計画又は本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた
- B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られた
- C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない

※施設の管理運営に関して過失による事故や協定違反等による改善指示、指名停止措置（平成25年4月から「参加停止措置」）などのペナルティを受けた場合は、当該項目と総合評価については原則としてCとすること