

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局保健衛生部保健衛生課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立西部斎場	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市八幡西区本城五丁目6番1号		
	設置目的	ご遺族の宗教的感情に適合し、公衆衛生その他公共の福祉の見地から、支障なく火葬を行うとともに、故人を安らかに見送る最後の場所を提供することを目的とする。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	イージス・グループ有限責任事業組合		
	所 在 地	三重県四日市市朝日町1番4号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 斎場の維持管理業務 ・ 斎場の運営業務 ・ 火葬場の施設維持管理業務 ・ 火葬場の予約・受付業務 ・ 火葬業務（炉前業務・炉裏業務） ・ 有料施設の使用許可業務 ・ 有料施設の使用料及び証明手数料の徴収、収納業務 等 		
指定期間		令和4年4月1日～令和9年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点																		
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		36																		
(1) 施設の設置目的の達成	30	4	24																		
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。																					
② 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。																					
③ 計画に基づき、施設の利便性を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。																					
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① ・火葬件数について、新型コロナウイルス感染症に係る対応が増加する中、前年度とほぼ同数の火葬が行われたが、滞りなく火葬が行われ、利用者は故人との最後のお別れを安心して迎えられた。</p> <p>【西部斎場での火葬件数】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度 (導入前)</th> <th>R4年度 (導入後)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td>6,911件</td> <td>6,879件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）</p> <p>【参考：東部斎場及び西部斎場の合計火葬件数】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度 (導入前)</th> <th>R4年度 (導入後)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td>12,905件</td> <td>13,834件</td> </tr> </tbody> </table> <p>・令和4年度は、新型コロナウイルス感染症に係る火葬件数が、前年度に比べ177件（258%）も増え、同火葬を18時以降に行っていた令和4年4月～10月末までの間、第7波が発生し、連日の夜間対応により職員は心身ともに疲弊していたが、トラブルや苦情もなく火葬を行えたことは、大いに評価するものである。</p> <p>【新型コロナウイルス感染症に係る西部斎場での火葬件数】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度 (導入前)</th> <th>R4年度 (導入後)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td>112件</td> <td>289件</td> </tr> </tbody> </table>				年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)	実績	6,911件	6,879件	年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)	実績	12,905件	13,834件	年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)	実績	112件	289件
年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)																			
実績	6,911件	6,879件																			
年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)																			
実績	12,905件	13,834件																			
年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)																			
実績	112件	289件																			

- ・斎場の設置目的は、利用者の増加を目指すものではなく、安全安心に故人とのお別れを提供することである。そのため、以下の目標を立てており、目標を達成している。

【目標】

	目標件数	R 3年度 (導入前)	R 4年度 (導入後)
利用者事故件数	0件	0件	0件
火葬炉事故件数	0件	0件	0件
設備等事故件数	0件	0件	0件

- ②・西部斎場は、利用料金制度を導入している施設ではないため、営業活動はない。
- ・広報活動では、西部斎場独自のホームページを作成し、詳細な施設案内やよくある質問など、利用者等に有益な情報の発信を行っている。また、ホームページを活用し、斎場内の利用案内等を利用者等に見ていただくため、待合ロビーや待合室のテーブルにホームページのQRコードを設置し、令和5年2月20日の開設以降、多くの利用者等に閲覧されている。

【ホームページ閲覧数】 (令和4年度：R5. 2. 20～R5. 3. 31)

年度	R 4年度 (導入後)
実績	22, 822件

- ③・斎場内の遊歩道の一部は、草木が生い茂り、通行が困難な状態であったが、美観維持専門の職員を集中的に投入し、見違えるほどきれいになったことは評価できる。

(2) 利用者の満足度

① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	20	3	12
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①・利用者アンケートの満足度では、「非常によかった」、「よかった」を合わせた評価は88.5%と、目標の90%に近い数値であり、利用者の満足度は非常に高いものとなっている。

【利用者へのアンケート結果】 (回答数26件/想定サンプル数の87%)

満足度	R 4年度 (導入後)
目標値	90.0%以上
実績	88.5%

- ・直接の利用者ではないが、利用者へのアンケートを補完する形で、葬祭事業者にも職員、施設、運営に関することについて、アンケートを行い、「非常によかった」、「よかった」を合わせた評価は平均で90.5%となっており、非常に高い評価を得ている。

【葬祭事業者へのアンケート結果】（回答数34件／想定サンプル数の28%）

評価平均	R4年度 (導入後)
目標値	90.0%以上
実績	90.5%

- ②・利用者からの意見等は、職員がいつも携行しているメモに記録を残し、葬祭事業者からの意見等は、火葬に係る情報をやり取りする際に記録を残している。また、その内容については、ミーティングなどで職員間の情報共有を図っている。
- ③・利用者からの苦情に対し、西部斎場にいる職員だけでなく本社職員も含め組織として、真摯に対応している。
- ④・西部斎場独自のホームページを作成し、詳細な施設案内やよくある質問等、利用者には有益な情報の発信を行っている。
 - ・施設内の掲示板に、斎場の情報のほか、市政情報も掲示するなど、利用者には有益な情報を積極的に発信している。
- ⑤・待合ロビー等に、観葉植物や絵本、新聞を設置するなど、火葬の待ち時間をより快適に過ごせるよう努めている。
 - ・高齢者や障害者、子供が、より斎場を利用しやすいよう、追加で車椅子を設置したり、ベビーカーや拝顔用の踏み台を設置したりするなど、サービスの向上が図られている。

2 効率性の向上等に関する取組み	15		12
(1) 経費の低減等			
① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。			
② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。	15	4	12
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
①・指定管理者自身で、一定の樹木の剪定や除草作業を行うことで、専門業者に委託する費用の低減を図った。 <ul style="list-style-type: none"> ・年度による天候の違いや火葬件数などで、削減に向けた取組み自体が難しいこともあるが、職員全員に省エネ・環境配慮研修を行うことで経費を効率的に低減する意識付けを行っており、また、個別に空調がある部屋でのこまめな電源の入切や温度設定管理を行うなど、削減に努めている。 			

・令和4年度は光熱費が高騰し、削減額での対前年比較は困難であることから、消費電力と消費ガスの対前年比較をすると、いずれも削減されており、新型コロナウイルス感染症に係る火葬で夜間まで斎場を開場しなければならなかった状況を考えると大いに評価できるものである。

【消費電力】

年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)	対前年削減実績 (R4-R3)
実績	545,959kwh	536,281kwh	▲9,678 kwh

【消費ガス】

年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (導入後)	対前年削減実績 (R4-R3)
実績	399,624 m ³	387,417 m ³	▲12,207 m ³

- ②・清掃、警備、設備の保守点検などの業務については、実績と信頼のある1社に一括して再委託することで、経費が最小限になるよう工夫している。
- ③・高額な物品（一定金額を超えるもの）などを発注する際は、西部斎場だけでなく本社組織内で検討する体制を構築しているほか、施設の修繕等を行う際には複数の業者から見積書を取得するなど、経費の低減に努めている。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	—	—	—
------------------------------------	---	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

—

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み 3 5 2 1

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。	1 5	3	9
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。			
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
④ モニタリングの結果、施設の維持管理が適切に行われているか。			

[評価の理由、要因・原因分析]

- ①・他の自治体で斎場長の経験があり、西部斎場の火葬業務にも精通している者が斎場長として配置され、受付業務及び火葬業務にあたる人員も適切に配置されている。
- ②・職員に、コンプライアンス研修、個人情報保護研修、ユニバーサルマナー研修、安全管理研修を年2回、意識向上研修、省エネ・環境配慮研修、人権研修、火葬技術向上研修、火葬炉メンテナンス研修を年1回行うことで、職員の能力向上を図っている。

- ③・市内の福祉団体に、自主事業である斎場内のレストランの運営を委託したり、障害者が描いた絵を展示したりするなど、積極的に福祉団体等との連携を図っている。
- ・定期的に、西部斎場周辺や近隣にある洞北緑地の清掃活動を行うなど、地域貢献に取り組んでいる。
- ④・年2回、施設の維持管理に係るモニタリングにおいて、施設の維持管理が適切に行われていることを確認している。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	20	3	12
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
④ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑤ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑥ 衛生管理及び感染症防止への対応が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①・火葬に関する紙媒体の個人情報等は毎日シュレッダーで破棄しており、法令により保管が義務付けられている個人情報等に関しても、鍵のかかる保管庫に収納するなど、個人情報の管理が徹底されている。
- ・指定管理者は、Pマーク（プライバシーマーク・JISQ15001）を取得しており（登録番号19001095（3））、毎年2回、全職員に個人情報保護に関する研修を行うなど、組織として個人情報保護に真摯に取り組んでいることは評価できるものである。
- ・指定管理者は、組織として「個人情報保護規程」を定めているうえ、西部斎場に特化した「個人情報保護マニュアル」も作成している。
- ②・それまで3台分あった、障がいのある方や高齢の方、妊産婦の方が優先して駐車できる「おもいやり駐車場」を3台分追加し、計6台とした。
- ・貸し出し用のベビーカーや追加の車椅子を設置し、子供から高齢者までが平等に施設を利用できるように配慮している。
- ・人権研修、コンプライアンス研修に加え、ユニバーサルマナー研修を全職員に毎年行う事で、利用者が平等に利用できるよう努めている。
- ③・経理等事務処理に係るモニタリングにおいて、不適切な支出がないことを確認している。
- ④・西部斎場用に作成した安全管理チェックリストに基づき、毎日、巡回点検を実施しており、施設の管理瑕疵などによる事故は発生していない。
- ⑤・防犯マニュアルや危機管理マニュアルを整備し、防犯訓練や防災訓練を毎年行うことで、体制と対応を職員に周知している。

- ⑥・新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒スタンドや非接触型自動検温器を設置し、利用者へも国のガイドラインや本市の火葬に関する要領に基づき、適切に対応している。
- ⑦・災害に備え、衛星電話や防災備蓄品を装備し、被災時には指定管理者が、災害対策本部を組織としてリモートで設置する体制が構築されているなど、危機管理意識が高いことは評価できる。

【総合評価】

合計得点	69	評価ランク	C
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症に係る火葬件数が、前年度を大きく上回ったことで、斎場の管理運営に苦慮したと思うが、トラブルや苦情もなく火葬を行えたことは、大いに評価できるものである。 ・事業計画に沿って、施設の適切な運営管理を行っており、利用者や葬祭事業者の満足度も高いものになっていることから、適切な施設運営が行われたと判断できる。 ・清掃や警備等は一括して一つの業者に委託し、植栽管理等の職員ができることは職員が行うなど、経費の低減に努めている。 ・様々な研修を実施し、職員の質の向上に努めており、その結果、個人情報保護の徹底や新型コロナウイルス感染症への対応など、適切に行われていることは評価できる。 ・以上のように、斎場運営に関しては評価ができるが、本社管理部門の事務処理や計画性の甘さ、現場との連携不足など、改善すべき点があった。 			
[今後の対応]			
<p>今後も、ご遺族等に寄り添った、最後のお別れが安心してできる施設の管理運営に努めるとともに、改善すべき点は組織全体の問題として、しっかり対応していくことを期待する。</p>			

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。
 施設の特性上、アンケートの回答数向上は難しいと思うが、実施方法の見直しなど工夫されたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)