

## 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 5 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 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		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 type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input 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		・ 斎場の維持管理業務 ・ 斎場の運營業務 ・ 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 3 1 日		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント			
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み			
(1) 施設の設置目的の達成			
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。			
【所見】			
①・西部斎場の火葬件数について、令和3年度は東部斎場の大規模改修工事による休場の影響、令和4年度は新型コロナウイルス感染症に係る火葬の影響（18時以降の火葬）による火葬件数の増加要因があった。そのため、それらの要因がなくなった令和5年度は火葬件数の減少を見込んでいたが、結果的に令和3、4年度とほぼ同数の火葬が行われた。それでも、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ことは評価できる。			
【西部斎場での火葬件数】			
年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)
実績	6,911件	6,879件	6,897件
※ <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;"> </span> ・・・評価対象年度（以下、同じ）			
【参考：東部斎場及び西部斎場の合計火葬件数】			
年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)
実績	12,905件	13,834件	13,709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 (1 年目)	R 5 年度 (2 年目)
利用者事故件数	0 件	0 件	0 件	0 件
火葬炉事故件数	0 件	0 件	0 件	0 件
設備等事故件数	0 件	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。令和5年度は、約4万件超の閲覧があり、サイト上の「お問い合わせ」フォームからの問い合わせもあることから、独自のホームページを作成した結果、利用者等の利便性向上につながったと言える。
- ③・令和5年度からは斎場内にフリーW i f iを設置し、火葬の待ち時間の過ごし方の選択肢を増やすことで、利用者の利便性が向上し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。
- 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。

[所見]

- ①・利用者アンケートの満足度では、「よかった」、「ややよかった」を合わせた評価は、97.0%と、前年度及び目標の90%を上回っており、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66件/想定サンプル数の110%)

満足度	R 4 年度 (1 年目)	R 5 年度 (2 年目)
目標値	90.0%以上	90.0%以上
実績	88.5%	97.0%

- ・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、各項目の「よかった」、「ややよかった」を合わせた評価は平均で94.4%となっており、前年度及び目標の90%を上回っており、非常に高い評価を得ているが、回答数が少ないため、実施方法などの改善を図られたい。

【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 (1年目)	R5年度 (2年目)
目標値	90.0%以上	90.0%以上
実績	90.5%	94.4%

- 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、利用者に有益な情報を積極的に発信している。
  - ・令和5年度からは、デジタルサイネージを待合ロビーに置き、斎場の利用方法や利用に際してのお願い等、積極的な情報発信を行っている。
- 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。
  - ・デジタルサイネージでは、斎場情報のほか、飽きさせない工夫として、北九州市の観光名所の情報も併せて映しており、本市の観光行政に寄与している。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所見]

- 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。
  - ・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5年9月の月平均気温は、全国的にかなり高かったため、空調による消費電力が増加し、対前年削減実績がプラスとなっている。
- ・消費ガスに関しては、令和4年度と火葬件数はほぼ同じだったにもかかわらず、消費ガス量がかなり削減されているのは、大いに評価できる。

#### 【消費電力】

年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	対前年削減実績 (R5 - R4)
実績	545,959kwh	536,281kwh	542,174kwh	5,893 kwh

#### 【消費ガス】

年度	R3年度 (導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	対前年削減実績 (R5 - R4)
実績	399,624 m <sup>3</sup>	387,417 m <sup>3</sup>	375,021 m <sup>3</sup>	▲12,396 m <sup>3</sup>

- 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り組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

—

### 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

#### (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。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（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。

[所見]

- 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。また、指定管理者募集時に本市が仕様書等で設定した人員より多く配置しており、人員にゆとりをもたせ、職員にとって働きやすい環境を実現していることは評価できる。
- 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を保護するための対策が適切に実施されているか。
- 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。

[所見]

- 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。
  - ・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・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、防犯訓練や防災避難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。また、職員に対し、防災避難訓練の際にAEDの使用方法の確認を併せて行っている。
- ⑥・新型コロナウイルス感染症への対応は、同感染症が令和5年5月8日に5類感染症へ移行したことで終了したが、引続き手指消毒用のアルコールを設置する等、感染症の拡大防止のため、適切な対応を行っている。
- 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】

##### [所見]

- ・令和5年度は、火葬件数が増加要因により多かった令和3、4年度とほぼ同数の火葬が行われた。それでも、トラブルや苦情もなく火葬を行えたことは、評価できる。
- ・事業計画に沿って、施設の適切な運営管理を行っており、フリーWifiの設置等、施設の利便性向上に努め、利用者や葬祭事業者の満足度も、前年度より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して評価できる。
- ・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。
- ・本市が仕様書等で設定した人員より多く配置し、人員にゆとりをもたせ、職員にとって働きやすい環境を実現していることは評価できる。
- ・前年度評価で、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指摘した点については、しっかりと組織全体で対応されており、改善されている。

##### [今後の対応]

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、更なる施設の利便性や満足度の向上を期待する。