

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	R 4 年 4 月 1 日～R 8 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 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制 有・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		R 4 年 4 月 1 日～R 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		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		40		
(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。						
[評価の理由、要因・原因分析]						
①・火葬件数は高齢化の影響で長期的な増加傾向にあり、指定管理者制度を導入したR4年度以降も約7,000件前後で推移している中、安定的な運営を行っている。 ・指定管理初年度のR4年度においては、新型コロナウイルス感染症に係る火葬件数が前年度の112件から289件へと2.6倍近くに急増しており、火葬受け入れ時刻の延長など、新たな業務負担が発生していた。連日の夜間対応で現場職員の負担は増していたが、トラブルや苦情もなく火葬を行った。 ・火葬件数の増加に加え、コロナ禍ではイレギュラーな対応を求められた時期もあったが、利用者が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出来る。						
【西部斎場での火葬件数】 (単位：件)						
年度	R3年度 (制度導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	R6年度 (3年目)	R7年度 (4年目)	
西部	6,911	6,879	6,897	7,136	6,855	
※ ……評価対象年度（以下、同じ）						
・斎場の設置目的は、利用者の増加を目指すものではなく、支障なく火葬を行い、安全安心に故人とのお別れの場所を提供することである。そのため、指定管理者は独自に目標を立てているが、以下の通り、その目標を達成している。						
【おもな項目の目標】 (単位：件)						
	目標件数	R3年度 (制度導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	R6年度 (3年目)	R7年度 (4年目)
利用者事故件数	0	0	0	0	0	0
火葬炉事故件数	0	0	0	0	0	0
設備等事故件数	0	0	0	0	0	0
②・西部斎場独自のホームページを作成しており、詳細な施設案内やよくある質問など						

利用者に有益な情報発信を行っている。

- ③・斎場内にフリーWi-Fiを設置するとともに、待合ロビーに絵本や新聞を設置している。また、ベビーカーの新たな設置や車椅子の追加設置、拝顔用の踏み台設置など、利便性向上に向けた取組を行っている。
- ・斎場内の遊歩道について、直営時には一部は草木が生い茂り、通行困難な状態だったが、美観維持専門の職員を集中的に投入して整備している。

(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 | 4 | 16 |
| 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・利用者アンケートにおいて、各項目の「よかった」、「ややよかった」を合わせた評価は目標の90%を概ね超えるとともに、4年平均では約93.8%となるなど、利用者の満足度は非常に高いものとなっている。
- ・一方、施設の性質上致し方ない面はあるものの、回答数が低水準なため、増加に向けた更なる取組を期待したい。

【利用者へのアンケート結果】

項目		R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	R6年度 (3年目)	R7年度 (4年目)
満足度	目標	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上
	実績	88.5%	97.0%	95.4%	94.4%
回答数		26件	66件	65件	89件

- ・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、運営に関するアンケートを行っている。各項目の「よかった」、「ややよかった」を合わせた評価は4年平均で93.9%となっており、高い評価を得ている。

【葬祭事業者へのアンケート結果】

項目		R 4年度 (1年目)	R 5年度 (2年目)	R 6年度 (3年目)	R 7年度 (4年目)
満足度	目標	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上
	実績	90.5%	94.1%	96.6%	94.4%
回答数		34件	34件	31件	31件

- ②・利用者や葬祭事業者からの意見等は、職員がその都度メモに記録を残し、ミーティングなどで職員間の情報共有を図っている。
- ③・利用者からの苦情は直ちに斎場長が対応するが、不満の解消や解決に至らない場合は本部担当者が二次対応にあたるなどの体制をとっており、組織として誠意を持った対応に努めている。
- ④、⑤・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うとともに、待合ロビー等にホームページのQRコードを設置するなど、閲覧促進に努めている。また、デジタルデバインド層に向けて、ホームページの内容を簡略したパンフレットを作成している。
- ・R 5年度からはデジタルサイネージを待合ロビーに置き、斎場利用に関するお願い事項や北九州市の観光情報も併せて表示するなど、多様な情報発信を行っている。

2 効率性の向上等に関する取組み

15

9

(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。

15

3

9

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①・樹木剪定の一部や除草作業を指定管理者自身で行うことで、委託費用の低減を図っている。
- ・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うことに加え、個別空調タイプの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、光熱水費の削減に努めている。

【消費電力】

(単位：kwh)

年度	R 3年度 (導入前)	R 4年度 (1年目)	R 5年度 (2年目)	R 6年度 (3年目)	R 7年度 (4年目)
実績	545,959	536,281	542,174	564,424	556,541

【消費ガス】				(単位：m³)	
年度	R 3 年度 (導入前)	R 4 年度 (1 年目)	R 5 年度 (2 年目)	R 6 年度 (3 年目)	R 7 年度 (4 年目)
実績	399,624	387,417	375,021	393,751	389,376

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・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 5	3	9
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・西部斎場の火葬業務に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。なお、本社管理部門と現場間の意思疎通に課題が見受けられた時期があったが、現在は密に連携を図る運営体制の構築に取り組んでいる。

②・コンプライアンス研修、個人情報保護研修、接遇向上研修、安全管理研修を年2回、省エネ・環境配慮研修、火葬炉技術向上研修、火葬炉メンテナンス研修等を年1回実施することで、職員の能力向上を図っている。

③・自主事業で、障がいのある方々が描いた絵の展示や物品代行販売などを行うとともに、市内子育て支援団体への斎場内レストランの運営委託を行うなど、福祉団体等との連携を図っている。

・年6回、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、地域貢献にも継続的に取り組んでいる。

④・運営初期の施設の維持管理モニタリングにおいて、事務的な初動に一部不備があったことが判明した。ただし、モニタリング実施時には既に解消に至っており、適切な維持管理が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・紙媒体の個人情報等は毎日シュレッダーで破棄し、法令で保管が義務付けられているものは鍵付き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。 ・Pマーク（プライバシーマーク・JISQ15001）を取得しており、毎年2回、全職員に個人情報保護に関する研修を行うとともに、西部斎場に特化した「個人情報保護マニュアル」も作成するなど、組織として個人情報保護に取り組んでいる。			
②・「おもいやり駐車場」（障がいのある方や妊産婦等が優先して駐車できる）の3台追加や、貸し出し用ベビーカー、車椅子の増台など、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。			
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が、内部事務の一部において速やかな事務処理が行われていない事例があった。			
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の流行時においては、消毒スタンドや非接触型自動検温器を設置するとともに、利用者に対しては国のガイドラインや本市の火葬に関する要領に基づき、適切に対応していた。			
⑦・災害に備え、衛星電話や非常用食料品などの防災備蓄品を事務室内に装備している。また、被災時には、社内の危機管理マニュアルに基づき、災害対策本部を本社内にリモート設置するなど、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	70	評価ランク	B
〔評価の理由〕 ・ 指定管理者制度の導入初年度において、新型コロナウイルス感染症の影響で現場負担が増す中、大きなトラブルや苦情もなく火葬を実施している。2年目以降も、直當時と同様に滞りなく火葬が行われており、利用者が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 ・ フリーWi-Fi、デジタルサイネージの設置や、待合ロビー等での観葉植物や絵本、新聞の設置など、火葬の待ち時間をより快適に過ごせるよう努めている。また、斎場内の遊歩道について、一部は草木が生い茂り、通行困難な状態だったが、美観維持専門の職員を集中的に投入して整備している点は評価出来る。 ・ 利用者、葬祭事業者の満足度がともに高いため、適切な施設運営が行われているものと考ええる。一方、施設の性質上致し方ない面があるものの、アンケート回答数が低水準であるため、増加に向けた更なる取り組みを期待する。 ・ 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。 ・ 福祉団体へのレストラン運営委託や施設周辺の清掃活動等による地域貢献など、企業者の社会的責任を果たす活動に積極的に取り組んでいる。			

〔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。 今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。
