

評価シート（年度評価）

名古屋市立第二斎場の管理運営状況

1 基本情報 <所管局:健康福祉局>

指定管理者	太陽・近鉄グループ		
主な業務内容	第二斎場の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月～令和5年3月	指定管理期間	平成31年4月～令和6年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
	(7) 関係機関との連携	関係機関との連携や協働が図られているか。	○	
	(8) 環境への配慮	環境に配慮した取り組みを行っている。	○	
維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できる状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
	(5) 衛生管理	利用者が快適に利用できる状態が保持されているか。	○	
	(6) 植栽・植林等の維持管理	植栽・植木等が適切に管理されているか。	○	
サービス	(1) 利用実績	事業が適切に実施されているか。	○	
	(2) 事業実施状況	事業が適切に実施されているか。	○	
	(3) 利用案内・窓口対応	利用案内・窓口対応が適切に実施されているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者満足度調査が適切に実施されているか。	○	
経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
第二斎場は厳しい排ガス規制基準が設けられているが、適切な運転や設備の維持管理により、当該基準を遵守し、周辺環境に配慮した事業運営がなされた。 また、利用者アンケートでは、スタッフの対応について、回答の9割以上が「良い」「どちらかというが良い」と評価しており、丁寧な接遇、利用者意見への適切な対応が評価された。

施設の現状

施設の現状	施設概要							
	市内の火葬需要の増加に対応するために整備された市内2か所目の火葬場です。火葬炉ごとにお別れ室が設置されており、厳かに最後のお別れをすることができるほか、最新の公害防止設備の導入により周辺環境にも配慮しています。							
	市の収支状況(千円)（4年度決算(見込)額）							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	280,000	452,880	732,880	144,920	7,047	580,913	732,880	-
	特記事項							
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
	遺体火葬件数		件	10,025	10,423	11,682	12,291	
	特記事項							
	平成27年7月13日供用開始							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市立第二斎場における指定管理者の管理運営実績					
1 基本情報		＜所管局：健康福祉局＞			
指定管理者	太陽・近鉄グループ				
主な業務内容	名古屋市立第二斎場の管理運営				
評価対象期間	平成31年4月～令和5年3月	指定管理期間	平成31年4月～令和6年3月		
2 管理運営状況（評価結果の推移）					
評価項目	評価区分				特記事項
1 基本事項	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
(1) 平等利用	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	
2 維持管理	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
(1) 利用実績	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	
(3) 広報・P Rの実施	○	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）					
令和 元年度	新型コロナウイルス感染症に係る対応に際して、感染症の拡大に対する防止対策として一定の制限を設けざるを得ない状況下においても、繊細にバランスを取りながら施設運営を行い、斎場という施設に求められる故人の尊厳の尊重及び遺族感情への配慮等の不可欠なサービスを概ね通常と同様に利用者に提供できたことは大いに評価できるものとする。 また、利用者アンケートではスタッフの対応について、回答者の9割以上が「良い」「どちらかというが良い」と回答しており、丁寧な接客や利用				

	者からの要望に対して迅速な対応を行い、普段から市民にとって利用しやすい斎場となるよう尽力していることが伺える。 以上のことから、施設は適切に管理運営されているものと評価する。
令和 2年度	市内の新型コロナウイルス感染症で亡くなられた方の火葬については、すべて第二斎場で執り行われ、令和2年度は270件以上に対応した。火葬に際しては、感染症の拡大防止に十分留意しながら、ご遺族からの希望がある場合には可能な限り拝顔や拾骨が行えるように努めるなど、遺族感情に配慮した丁寧な対応を行われていた。 また、利用者アンケートではスタッフの対応について、回答者の9割以上が「良い」「どちらかというが良い」と回答しており、高い評価を得られていることから、新型コロナウイルスによる制限がある状況においても、丁寧な接遇や利用者意見への迅速な対応が徹底されていることが伺える。以上のことから、施設は適切に管理運営されているものと評価する。
令和 3年度	利用者アンケートでは、スタッフの対応について、回答の9割以上が「良い」「どちらかというが良い」であり、職員の丁寧な接遇、利用者意見への対応が高く評価されている。 建物・設備に対する清掃や保守管理等も適切に実施されており、建物は清潔で綺麗な状態を維持することができた。 新型コロナウイルス感染症で亡くなられた方の受け入れは第二斎場のみで実施しており、令和3年度は540件以上火葬を行った。職員の感染防止に十分留意しながら、ご遺族の希望があれば拝顔にも対応し、遺族感情に十分配慮した運営を行うことができた。
令和 4年度	第二斎場は厳しい排ガス規制基準が設けられているが、適切な運転や設備の維持管理により、当該基準を遵守し、周辺環境に配慮した事業運営がなされた。 また、利用者アンケートでは、スタッフの対応について、回答の9割以上が「良い」「どちらかというが良い」と評価しており、丁寧な接遇、利用者意見への適切な対応が評価された。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
葬儀会社への個別訪問や市民の施設見学会の実施等の取り組みを行うことにより火葬件数は、令和元年度の10,025件から令和4年度は12,291件と増加した。また、市内は八事斎場と第二斎場の2か所斎場があるが、第二斎場の使用割合も令和元年度で38.5%だったが、令和4年度に43.1%と年々増加している。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
指定期間を通じ指定管理料は適正に執行されている。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

第二斎場の利用者アンケートでは、「総合的な印象について」の結果が、「良い」「どちらかというが良い」の合計割合が、令和元年度 97%、令和 2 年度 94.4%、令和 3 年度 90.2%、令和 4 年度 98.8%と高い水準で推移している。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

施設の利用促進やサービスの向上に継続的に取り組んでおり、指定期間を通じて適切に管理運営をされている。