

指定管理者評価表

指定管理者評価表 令和6年度

施設名	斎場
施設所管課	市民課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取り組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	3	・施設維持管理年間計画表を作成し、定期的に保守点検を実施した。 ・保守点検報告書を作成し、適切に保管した。	3	・基本協定、年度協定等に基づき、年間計画表が作成され実施状況を月次・年次報告書により確認し、適宜現地確認を実施しているが、適正である。
②	清掃等快適な施設利用のための取り組みがなされていたか。	3	・施設、設備、備品等の清掃について、チェック表を用いて実施し、清潔な状態を維持した。 ・使用後の待合室、法要ホール、式場については、清掃を必ず実施した。	3	・協定に基づき、年間計画表が作成され実施状況を月次、年次報告書により確認し、適宜現地確認を実施しているが、適正である。
③	修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	3	・施設、設備の定期点検はチェックリストを用いて実施し、必要な修繕は速やかに行った。	3	・協定に基づき、実施状況を月次・年次報告書、適宜現地確認の結果適正に行われている。
④	備品の管理状況は適切であったか。	3	・備品台帳を基に、備品の定期点検を実施し、適切な状態に管理した。	3	・備品管理については、備品台帳をもとに定期点検を実施し、紛失・破損等の確認を行っている。
		12	2次評価合計	12	

2 サービス向上への取り組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	3	・事業計画書は、事前に市へ提出し、計画に沿って事業を実施した。	3	・事業計画に沿った業務実施及び適正な運営がなされ、計画にない業務についても市と協議し、迅速な執行がなされている。
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	3	・斎場に設置されている売店及び自販機を母子寡婦福祉会と連携して運営を行った。	3	・母子寡婦福祉会と協働し、業務を円滑に執行している。
③	適切に職員が配置されていたか。	3	・火葬業務に3年以上従事した職員を3名配置した。 ・危険物取扱者、防火管理者の有資格者を配置した。 ・火葬技術管理士1級の有資格者を配置した。 ・個人情報保護士の有資格者を配置した。	3	・協定に基づき、有資格者の職員配置がなされ、業務を円滑に実施されている。
④	窓口等での接客態度は、利用者にな不安な思いをさせることなく、適切であったか。	3	・接遇マニュアルを用いて定期的に研修を行った。	3	・協定に基づき、接遇研修等がなされ、利用者からのクレーム等の確認はない。
⑤	利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	3	・待合室、法要ホール、式場等で二次元コードアンケートの掲示を行うとともに待合ロビーにアンケート用紙を設置した。 ・外部情報ノートを用いて、業務中の利用者からかけられた言葉を記録した。	3	・独自で二次元コードアンケートを実施するなど、利用者の意見やニーズの把握に努めている。

指定管理者評価表

⑥	意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	3	・意見、苦情、要望については、都度対応するとともに、朝礼・終礼時に全職員に周知した。 また、市に報告をして協議の上、斎場運営に活かした。	3	・職員間で緊密に情報共有と連携が行われており、協定に基づいた体制が構築されている。
⑦	職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	3	・出勤者全員で毎日朝礼、終礼で当日の業務確認、連絡事項、業務報告等の確認を行った。また、休日の職員には連絡ノートで共有した。	3	・職員間で緊密に情報共有と連携が行われており、協定に基づいた体制が構築されている。
⑧	職員の資質向上に向けた取り組みが行われていたか。	4	・職員の研修について、年間計画書を作成し、計画的に実施した。 ・管理運営に必要な資格を職員が自発的に取得をした。	4	・自発的に職務に役立つ資格を取得するなど、自己啓発に積極的に取り組んでいる。
⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。				
⑩	利用者の利便性向上に向けた取り組みが行われていたか。	3	・8:30開場であったが、8:00開場により利便性の向上に努めた。 ・多目的室に電子レンジと電気ポットを設置し、利便性向上に努めた。	4	・開場時間を早くするなど、利用者の利便性の向上につながる取組みを調査研究し、必要に応じて市と協議を図った上で、実施している。
⑪	広報、PR等について十分な取り組みが行われていたか。	3	・利用ルールが定まっていなかったため、「利用案内」を作成し、葬祭業者等に配布・周知を行った。	3	・利用案内の配布や葬祭業者等への連絡事項等も迅速かつ的確に実施している。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	4	・待合室、法要ホール、式場等で二次元コードアンケートの掲示を行うとともに待合ロビーにアンケート用紙を設置した。 ・外部情報ノートを用いて、業務中の利用者からかけられた言葉を記録した。	4	・利用者アンケートを実施しており、かつ、アンケートの周知も十分に行っている。また、その結果を職員で共有し業務に反映している。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	3	・意見、苦情、要望については、都度対応するとともに、朝礼・終礼時に全職員に周知した。 また、市に報告をして協議の上、斎場運営に活かした。	3	・アンケート結果は月次・年次報告書で意見をまとめ、職員で共有し業務に反映されている。
⑭	(複数の施設を管理している場合) 施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。				
		38	2次評価者合計		39

指定管理者評価表

3 平等、安全対策への取り組み					
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	3	・法令、条例等に基づき、管理運営を行った。	3	・関係法令の遵守が年度協定に計画され、実施されたことを報告書にて確認している。
②	対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	3	・定期的に、業務見学及びシミュレーションを実施し、業務確認を行った。	3	・対応マニュアルが整備され、職員研修や情報共有がなされ、良好なサービスを運営している。
③	個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取り組みがなされていたか。	3	・上級個人情報保護士による個人情報保護研修を行った。 ・業務上知りえた情報は適切に取扱った。 ・万が一に備え、サイバーリスク保険に加入した。	3	・行田市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、職員研修により、問題の未然防止に努めている。 ・速やかに対応できるよう、文書の整理や保管が行われている。
④	施設の修繕や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。	4	・毎日朝礼でky活動を実施した。 ・定期的に施設の安全パトロールを行った。 ・エアーコンプレッサーの不具合を感知し、速やかに市民課へ報告した。	4	・適切な日常点検や整備を行い、日々の業務の中でも不具合や異常がないかの確認を行っており、ky活動の実施など早期発見の取り組みがなされている。
⑤	防犯、防災対策は適切にされているか。	3	・年2回、防災訓練及び避難訓練を実施した。 ・万が一に備え、賠償責任保険に加入した。	3	・事業計画書に明確で具体的な記載があり、マニュアルの整備や市との協力体制、職員体制が示され、有事には即応できる体制が構築されている。
⑥	利用者が平等に利用できる取り組みがなされていたか。	3	・定期的に、業務見学及びシミュレーションを実施し、業務確認を行った。	3	・公共施設の管理者としての認識のもと、懇切丁寧な説明をするなど利用しやすい環境に努めている。
⑦	事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	3	・危機管理マニュアルを整備するとともに、職員の緊急連絡網を構築した。	3	・事業計画書に明確で具体的な記載があり、マニュアルの整備や市との協力体制、職員体制が示され、有事には即応できる体制が構築されている。
⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	3	・待合室、法要ホール、トイレ等施設の各所に消毒液を設置するとともに、各部屋の使用後には消毒を行った。	3	・感染症対策の情報収集に努め、適宜市と協議の上、利用者の安全確保のための対策が講じられている。
⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	3	・行田市母子寡婦福祉会と協力して、斎場に売店及び自動販売機を設置した。 ・防災訓練の際には、母子寡婦福祉会にも参加を依頼し、共同で実施した。	3	・市の実情を理解し、関係団体等と積極的に連携を図り、円滑な運営がなされている。
		28	2次評価者合計	28	

指定管理者評価表

4 効率性向上、改善に向けた取り組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	問題点の把握に努めていたか。	3	・アンケート用紙の設置や業務中の利用者からの声を収集し、都度対応するとともに、朝礼・終礼時に全職員に周知した。 また、市に報告をして協議の上、斎場運営に活かした。	3	・アンケート用紙の設置やセルフモニタリングを実施し、問題点を把握するとともに、市に報告した上、協議を実施している。
②	新たな取り組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	4	・予約方法に疑義が生じた場合、葬祭業者と連携を密に行った。 ・小動物火葬の新たな運営に向けた調整を進めている。	4	・葬祭業者と連携を密に行い、斎場業務の円滑な運営につなげている。 ・小動物火葬も含め、さらなる利便性向上に繋がる取組みを期待する。
③	収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。				
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	3	・火葬技術管理士1級保持者を配置し、燃料効率のよい火葬炉の運転を行うことで燃料費の削減に努めた。 ・ unnecessary 照明をこまめに消灯し、電力料の削減を図った。	3	・グループ運営による専門的な知識と経験を活かし、火葬技術の向上や節電への取組みで効率的な執行に努めている。
⑤	清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	3	・再委託先は原則市内業者としており、見積を徴取し、市にも了承を得たうえで発注した。	3	・協定書により再委託先は原則市内業者となっており、見積を徴取し検討したうえで執行されており、地域への還元もなされている。
⑥	環境に配慮した取組みがなされていたか。	3	・火葬技術管理士1級保持者による火葬見直しにより、黒煙等の発生を抑制した。また、副葬品が多く入っている場合には、葬祭業者に注意を行った。 ・電気料、水道料について、節電、節水を心がけ使用量を削減に努めた。	3	・グループ運営による専門的な知識と経験を活かした火葬業務の執行しており、排ガスや光熱水費の減少に努めている。
		16	2次評価者合計	16	

指定管理者評価表

Ⅱ 結果、成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する 評価項目	評価する 分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価					2次評価者（施設所管課）による評価			
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由	
				R 3	R 4	R 5	R 6	R 7			
2－④ 2－⑥ 2－⑧ 2－⑩ 2－⑫	(例) 利用者満足 度の向上	(例) アンケート 結果で「満 足してい る」と答え た人の割合		目標							
				実績							
				理由							
2－⑨ 2－⑩ 2－⑬	(例) 利用者の 増加	(例) 施設利用者 数		目標							
				実績							
				理由							
			0	2次評価者合計					0		

2次評価者からの指導事項

本市斎場の指定管理者として2年度となるが、施設の設置目的やその特性、利用者の多様なニーズ等を的確にとらえ、事業計画に即した円滑な管理運営が実施されている。グループ運営による専門的な知識と経験を活かし、施設の長寿命化を目標に掲げ建築設備や電気設備をはじめ施設全体の安定的な維持に大きく貢献している。火葬についても、ご遺族の心情に配慮し滞りなく実施されている。今後においても斎場施設の管理運営に関し積極的な提案をいただき、地域に根差したより良い施設運営に努めていただくことを期待する。

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		▶	100点換算	総合評価
合格点	94	合計点	95		65	B
満点	150	満点	150			

I プロセス評価

仕様書や提案 （業務計画） の内容に照ら し合わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

Ⅱ 結果・成果評価

各年度の目標数値 を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C