

指定管理者評価表

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	・施設維持管理に関する年間計画を策定し、基本協定に基づき計画的に業務を遂行した。 ・各種保守点検に係る報告書を作成し、適切に保管・管理した。	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組みがなされていたか。	3	・施設および設備備品の清掃については、チェック表に基づき計画的に実施し、清潔な環境の維持に努めた。 ・待合室、式場、法要ホールについては、使用後に必ず清掃を行い、衛生管理を徹底した。	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、必要な修繕を適切に行った。	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、事前に市に提出し、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動販売機を母子寡婦福祉会と連携し運営を行った。	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名以上配置した。 ・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。	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、利用者に不快な思いをさせることなく、適切であったか。	3	・接遇マニュアルを基に定期的に研修を行った。 ・2月に供用開始した動物火葬業務において、他施設で10年以上の実務経験者を配置し、経験者による利用者心情に配慮した職員指導や立ち上げを実施した。	3	・定期的に接遇研修や実務経験者を配置するなど、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	・式場、法要ホール、待合ロビーにQRコードアンケートを設置し、利用者の要望把握に努めた。 ・責任者から葬祭業者に対し、窓口でのヒアリングを実施し、要望やサービス内容の状況把握に努めた。	3	・QR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。
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、要望については市に報告をして協議の上、斎場運営を行った。	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や連絡事項、業務報告棟の確認を行った。休日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組みが行われていたか。	3	・年間計画書に基づき職員研修を実施するとともに、適宜、個人面談を実施し、能力向上と意識醸成を図った。 ・斎場運営に必要な資格を職員が自発的に取得した。	3	・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。	3	・2月に供用開始した動物火葬業務において、利用者導線のシミュレーションを行うとともに、動物火葬の案内計画を策定し実施した。	3	・斎場の管理運営について、安定した火葬業務や適正な施設管理の実践に向けて取り組んでいる。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取組みが行われていたか。	3	・2月に供用開始した動物火葬業務において、利用者が円滑に利用できる運営体制の構築に向けた打ち合わせを実施した。	3	・斎場の管理運営について、安定した火葬業務や適正な施設管理の実践に向けて取り組んでいる。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	3	・利用案内を更新し、曖昧であったルールを明文化するとともに、葬祭業者各社へ周知を行った。	3	・明確なルールのもと、葬祭業者と連携を深め、適正な運営に取り組んでいる。

指定管理者評価表

⑫	利用者アンケートを実施したか。	3	・式場、法要ホール、待合ロビーにQRコードアンケートを設置し、利用者の要望把握に努めた。 ・責任者から葬祭業者に対し、窓口でのヒアリングを実施し、要望やサービス内容の状況把握に努めた。	3	・QR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。
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	・職員間で情報共有が行われており、利用者の意見を反映させる体制が構築されている。
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れていたか。				
		39	2次評価者合計	39	

3 平等、安全対策への取組み

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	・職員同士で定期的に業務状況を確認し、マニュアルに基づいた対応が行われているか相互確認を実施するとともに、随時個別指導やマニュアルの再確認を行った。	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継続加入した。	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、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	・定期的に施設の安全パトロールを行った。 ・式場前の点字ブロックの新設や経年劣化していた車椅子2台の新規購入を行い、利用者の安全性向上および事故防止に努めた。	3	・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、安全対策の取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。 ・賠償責任保険に継続加入した。	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組みがなされていたか。	3	・定期的に、責任者による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の再周知を行うとともに、職員の緊急連絡網の見直しを実施し、事故または災害発生時の対応体制を整備した。	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	・館内トイレへの消毒液の継続設置や、職員のマスク着用を徹底し、感染症対策を実施した。	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	・売店を運営する行田市母子寡婦福祉会と共有メールグループを作成し、運営状況の情報共有を日常的に実施した。また、防災訓練を共同で実施した。	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	27	

指定管理者評価表

4 効率性向上、改善に向けた取組み						
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価			2次評価者（施設所官課）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	・アンケートの設置や利用者からの意見収集を行い、都度対応するとともに、市へ報告し協議を実施した。 ・仏教会の会議で指摘のあった式場住職控室の内装について、市役所と協議の上、修繕を実施した。		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、問題点を把握し、改善に取り組んでいる。
②	新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	3	・利用方法に疑義が生じた場合、葬祭業者および市と連携し、対応方針の調整を実施した。 ・2月供用の動物火葬業務において、電話・対面で丁寧に説明し、理解が得られるまで案内を実施した。		3	・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。 ・時間をかけて丁寧に説明するなど、誠実な対応が見られた。
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な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を執行しており、排ガスや光熱水費の減少に努めている。
		15	2次評価者合計		15	

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（施設所官課）による評価	
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価の理由
				R5	R6	R7	R8	R9	
			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3年度となり、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
合計点	94	合計点	93		60.0	B
満点	155	満点	155			

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