

評価基準・根拠（斎場）

<p>；【評価視点】 1－（1）－① 施設の設置目的を十分に理解しているか</p>	<p>【評価算式】 基本協定、年度協定の遵守</p>
<p>【算式資料収集方法】 基本協定、年度協定等を基に、業務報告書等にて理解を確認する。</p>	
<p>【点数化】 5点：協定等の遵守に加え、業務計画より優れた理解が確認できた。 4点：協定等を遵守し、業務計画に沿った理解が確認できた。 3点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った理解が確認されたが、一部に課題がある。 2点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った理解が確認されたが、改善の必要な内容である。 1点：一部協定等に基づく理解がなされておらず、設置目的を逸脱した内容が確認できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご遺体の尊厳・ご利用者の心情を第一とした管理運営が計画され、実施されている。 ・平等・公平な管理運営が計画され、実施されている。 ・適切な設備管理による安心・安全な管理運営が計画され、実施されている。 ・適切な人員配置・省エネ対策で効率性・経済性のある管理運営が計画され、実施されている。 ・法令遵守を徹底し厳格な個人情報の管理が計画され、実施されている。 	
<p>【評価視点】 1－（1）－② 事業の管理運営方針は実効性があるか</p>	<p>【評価方式】 基本協定、年度協定の遵守</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・基本協定、年度協定等を基に、業務報告書等にて実効性を確認する。</p>	
<p>【点数化】 5点：協定等の遵守に加え、業務報告により優れた実効性が確認できた。 4点：協定等を遵守し、業務計画に沿った実効性が確認できた。 3点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った実効性が確認できたが、一部に課題がある。 2点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った実効性が確認されたが、改善の必要な内容である。 1点：一部協定等が遵守できていない。又は不測の事態等により業務計画に沿った実効性が確認できなかった。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・最後のお別れ場を認識し、全ての利用者に平等・公平な管理運営が計画され、実施されている。 ・伝統や葬送習慣、感情を意識した厳粛な対応が計画され、実施されている。 ・利用者目線でサービス向上への取り組みが計画され、実施されている。 ・近隣住民との調和を重視した計画が策定され、実施されている。 ・個人情報の法令遵守はもちろん、管理保護の徹底が計画され、実施されている。 ・緊急時の積極的な協力体制の構築が計画され、実施されている。 ・火葬炉専門技術を活かした維持管理、火葬業務の安定継続が計画され、実施されている。 ・コスト縮減と効率的な人員配置により、コスト意識をした運営管理が計画され、実施されている。 	
<p>【評価視点】 1－（2）－① 業務責任者の経験や実績は十分か</p>	<p>【評価算式】 配置されるべき有資格者が配置されていない数</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・把握については⑨からの報告を基にする</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき</p>	

評価基準・根拠（斎場）

3点：算式結果が「0」のとき
2点：算式結果が「1」のとき
1点：算式結果が「2以上」のとき

- ・火葬業務に3年以上携わった正規職員を3人配置している。
- ・危険物取扱者の資格を有する者が3名確保されている。
- ・甲種防火管理者の資格を有している者が2名配置されている。
- ・特に特筆すべきは、責任者は火葬技術管理士（1級）を有している。
- ・特筆すべきは、職員に食品衛生責任者の資格を有するものが配置されている。

【評価視点】1－（2）－② 業務の継続性、サービスの安定性の確保は十分か	【評価算式】 基本・年度協定、業務計画と事業報告の比較
【算式資料収集方法】 ・基本協定、年度協定等を基に、業務報告書等にて確認する。	
【点数化】 5点：協定等の遵守に加え、業務計画より優れた管理が行われた。 4点：協定等を遵守し、業務計画に沿った管理が行われた。 3点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。 2点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、改善の必要な内容である。 1点：一部協定等が遵守できていない。又は不測の事態等により業務計画に沿った管理ができなかった。 ・火葬炉専門技術を活かした維持管理、火葬業務の安定継続が計画され、実施されている。 ・火葬件数を検証し実態に即した火葬業務が計画され、実施されている。 ・事故やトラブルに備え、火葬炉等の点検やメンテナンスが適正に実施されている。 ・職員による安全巡回が適正に実施されている。	

【評価視点】2－（1）－① 平等利用の確保に問題はないか	【評価算式】 業務計画と事業報告の確認
【算式資料収集方法】 ・業務計画を基に、業務報告書、㊦からの報告にて確認する。	
【点数化】 5点：協定等の遵守に加え、業務計画より優れた管理が行われた。 4点：協定等を遵守し、業務計画に沿った管理が行われた。 3点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。 2点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、改善の必要な内容である。 1点：一部協定等が遵守できていない。又は不測の事態等により業務計画に沿った管理ができなかった。 ・特定の個人や団体等に有利不利な業務運営は確認されていない。 ・宗教上の中立を保ち、無宗教にて対応している。 ・会葬者からの心づけ（金品）の授受は確認されていない。	

【評価視点】2－（1）－② 利用者意見の吸い上げやその反映手法は適正か	【評価算式】 業務計画と事業報告の経過確認
【算式資料収集方法】 ・年度協定、業務計画を基に事業報告にて確認	
【点数化】	

評価基準・根拠（斎場）

5点：協定等の遵守に加え、業務計画より優れた管理が行われた。
4点：協定等を遵守し、業務計画に沿った管理が行われた。
3点 ：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
2点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、改善の必要な内容である。
1点：一部協定等が遵守できていない。又は不測の事態等により業務計画に沿った管理ができなかった。

利用者ニーズを的確に捉える施策

- ・アンケート BOX を多数設置し利用者ニーズの把握に努めている。
- ・外部情報評価ノートを作成し、利用者や葬祭業者をモニタリングし業務に活かしている。
- ・意見交換会の検討がなされ、開催に向け準備が進んでいる。

【評価視点】 2－（1）－③ 職員の業務に関する知識習得や接遇向上に係る取り組みは十分か	【評価算式】 研修実施数－職員の研修計画数
【算式資料収集方法】 ・研修実施数は㊦からの報告を基にする ・研修計画は業務計画を基にする	
【点数化】 5点：「3点」の結果を満たし、研修成果の2事業以上、特筆すべきものがあるとき 4点：「3点」の結果を満たし、研修成果の1事業でも特筆すべきものがあるとき 3点 ：算式の結果が「0以上」のとき 2点：算式の結果が「△1、又は、△2」のとき 1点：「2点」の結果に満たないとき	

- ・指定管理者として必要な人員確保・育成するため計画通りの職員のスキルアップを図っている。

$$22 \text{ (研修・講習実施数)} - 20 \text{ (職員の研修計画数)} = 2$$

- ※業務研修・新人業務研修
- ※普通救命講習、防火管理者講習、自衛消防訓練
- ※危険物保安講習
- ※労働安全衛生研修
- ※刈払機安全衛生教育講習
- ※斎場接遇ハンドブックの配布
- ※朝礼・終礼の実施と情報共有がなされた

【評価視点】 2－（2）－① 業務を遂行できる継続的・安定的な管理運営がなされているか	【評価算式】 業務計画と事業報告の比較確認
【算式資料収集方法】 ・業務計画を基に、業務報告書にて確認する。	
【点数化】 5点：協定等の遵守に加え、業務計画より優れた管理が行われた。 4点 ：協定等を遵守し、業務計画に沿った管理が行われた。 3点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。 2点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理が行われたが、改善の必要な内容である。 1点：一部協定等が遵守できていない。又は不測の事態等により業務計画に沿った管理ができなかった。	

評価基準・根拠（斎場）

業務遂行のため以下のことを計画し、実施している。

- ・業務上の注意事項を共有している。
- ・業務を円滑に進めるための準備として、朝礼・終礼を実施し情報交換やパートナーシップを図っている。
- ・特性を鑑みた火葬施設業務を実施している。
- ・式場や法要ホール、霊安室の管理も適正に実施している。
- ・常に美観を維持した清掃業務等が実施されている。
- ・安心・安全に使用できるよう斎場施設の保守管理が実施されている。
- ・外部委託は市内業者を最優先に委託している。

<p>【評価視点】 2－（2）－② 火葬の業務内容を十分に理解し、円滑な運営が実施できているか</p>	<p>【評価算式】 業務計画と事業報告の確認</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については事業計画書と事業報告、㊦からの報告を基にする</p>	
<p>【点数化】 5点：協定等の遵守に加え、業務計画より優れた管理運営が行われた。 4点：協定等を遵守し、業務計画に沿った管理運営が行われた。 3点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理運営が行われたが、一部に課題がある。 2点：協定等を遵守し、概ね業務計画に沿った管理運営が行われたが、改善の必要な内容である。 1点：一部協定等が遵守できていない。又は不測の事態等により業務計画に沿った管理運営ができなかった。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の専門メーカーである特性を活かし円滑な業務運営が実施されている。 ・火葬業務マニュアルに基づいた効率的・効果的で適切な火葬炉運転を実施した。 ・ご遺体の尊厳に最大限に配慮した火葬を実施した。 ・火葬炉の効率的な運転に配慮し、燃費の低減に努めた。 ・機器トラブルを想定し、巡回点検や保守点検時に火葬炉保守管理責任者による設備研修を実施した。 	
<p>【評価視点】 2－（2）－③ 火葬炉等の施設設備に関する知識を十分に持ち合わせているか</p>	<p>【評価算式】 業務計画と事業報告の確認</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については事業計画書と事業報告、㊦からの報告を基にする</p>	
<p>【点数化】 5点：「3点」の結果を満たし、特筆すべき知識が2点以上あるとき。 4点：「3点」の結果を満たし、特筆すべきものがあるとき。 3点：年度協定、業務計画により、施設設備の知識十分であった。 2点：年度協定、業務計画により、施設設備の知識十分とは言えず、一部に不足がある。 1点：年度協定、業務計画により、施設設備の知識十分とは言えず、大分不足している。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・斎場指定管理者として火葬炉等の施設設備に関する知識は必要不可欠であり、その経験に裏打ちされた実効性のある知識を基本協定や年度協定、指定管理募集要項、提案書等により随所に確認した。 	
<p>【評価視点】 2－（2）－④ 配置職員に規定の斎場経歴があるか</p>	<p>【評価算式】 規定の斎場経歴の無い者の数</p>

評価基準・根拠（斎場）

<p>【算式資料収集方法】 ・指定管理者募集要項を基に④からの報告による</p>
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>

規定の斎場経歴の無い者の数 0件

・正規職員全員が規定の斎場経験を有している。

※特に特筆すべきは、責任者は7年以上の経験を有し、工務（火葬炉工事）の経験も有している。

<p>【評価視点】 2－（2）－⑤ 改修業者との連携が図れる体制であるか</p>	<p>【評価算式】 改修業者とのトラブル数</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

改修業者とのトラブル数 0件

・特筆すべきは、改修業者は指定管理者の富士建設工業㈱であり、綿密な連携と柔軟な対応が実施された。

<p>【評価視点】 2－（3）－① 収支計画は適正か</p>	<p>【評価算式】 収支計画と収支状況報告の確認</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・経費の確認は事業計画と④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：経費の支出が収支計画の金額以内で項目に則って行われており、かつ、すべての支出項目が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われているとき 4点：経費の支出が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われており、かつ、施設管理費が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われているとき 3点：経費の支出が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われているとき 2点：経費の支出が収支計画の金額を越え、又は、項目に則らず行われているとき（流用含む） 1点：経費の支出が収支計画の金額を越え、又は、項目に則らず行われているとき（流用含まない）</p>	

・一部の項目において増額等があったが、全体予算としては、範囲内である。

<p>【評価視点】 2－（3）－② 経費縮減のための取り組みは十分か</p>	<p>【評価算式】 直當時の経費と指定管理導入後の経費の比較</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・経費の確認は直當時は平成29年度決算額と④からの報告を基にする。</p>	

評価基準・根拠（斎場）

<p>【点数化】 5点：経費の合計が前年度（直営）経費の95%以下のとき 4点：経費の合計が前年度（直営）経費の98%以下のとき 3点：経費の合計が前年度（直営）経費の98%～100%のとき 2点：経費の合計が前年度（直営）経費の100%を超え、102%までのとき 1点：経費の合計が前年度（直営）経費の102%を超えるとき</p>
--

<総支出>

平成29年度決算 71,779千円（直営）

平成30年度決算 71,292千円（指定） 比較487千円減

0.7%縮減

<p>【評価視点】 3-（1）-① 指定管理者の経営状況は良好か</p>	<p>【評価算式】 経営状況の不安要素数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・要素数の確認は収支（損益）計算書、貸借対照表、財産目録等を基にする</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

経営状況の不安要素数 0件

法人としての富士建設工業㈱の経営状況は至って良好で、不安要素は特にない。

<p>【評価視点】 3-（2）-① 個人情報等を条例等及び取扱特記事項に基づき適正に取り扱っているか</p>	<p>【評価算式】 不適正な取扱い件数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

不適正な取扱い件数 0件

市条例はもとより、基本協定の個人情報取扱特記事項、自社のプライバシーポリシーに基づき厳格に管理された。

・統括責任者を個人情報保護責任者に選任し、個人情報対応マニュアルによる研修を実施した。

<p>【評価視点】 3-（2）-② 漏えいした場合の具体的な対応方法に問題はないか</p>	<p>【評価算式】 不適切な想定や対応方法の数</p>
<p>【算定資料収集方法】</p>	

評価基準・根拠（斎場）

<p>・把握については業務計画の確認と⑩からの報告を基にする。</p> <p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>
--

不適切な想定や対応方法の数 0件

- ・個人情報保護責任者が選任されている。
- ・万が一情報漏えいが発生しても迅速な対応が可能な体制である。
- ・万が一に備え、個人情報漏えい保険に加入している。

<p>【評価視点】 3－（2）－③ 職員の雇用や労働条件（労働時間や健康管理を含む）は適正か</p>	<p>【評価算式】 不適切な雇用や労働条件の数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については、⑩からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

不適切な雇用や労働条件の数 0件

- ・4週8休のローテーションで、労働安全衛生に準拠した労働管理が行われている。
- ・時間外勤務・休日出勤等があった場合には、振替休日や時間外手当等の支給が適正に管理されている。
- ・年1回の健康診断を必ず受診させ健康の保持・増進に努めている。

<p>【評価視点】 3－（3）－① 防犯面や緊急事態に対しての備え（マニュアル整備など）は適正か</p>	<p>【評価算式】 緊急事態への不適切な準備の数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については、業務計画と事業報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

緊急事態への不適切な準備の数 0件

- ・危機管理マニュアルが整備されている。
- ・緊急連絡網が施設内に掲示されている。
- ・年2回の防災訓練の実施がなされている。

評価基準・根拠（斎場）

- ・職員は年に1回AED救命救急講習を受講している。

【評価視点】 3－（3）－② 事故発生時の具体的な対応方法は適切か	【評価算式】 不適切な対応の数
【算式資料収集方法】 ・把握については、業務計画と事業報告、㊦からの報告を基にする。	
【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点 ：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき	

不適切な対応の数 0件

- ・危機管理マニュアルが整備されている。
- ・緊急連絡網が施設内に掲示されている。
- ・AED 普通救命講習の受講を全員実施
- ・普通救命講習
- ・防火管理者講習
- ・自衛消防訓練
- ・危険物保安講習
- ・労働安全衛生研修
- ・刈払機安全衛生教育講習

【評価視点】 3－（4）－① 市との連絡体制は適切か	【評価算式】 適切でない連絡の数
【算式資料収集方法】 ・把握については、㊦からの報告を基にする。	
【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点 ：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき	

適切でない連絡の数 0件

- ・総括責任者に連絡窓口を一本化
- ・東京支店を中心にバックアップ体制が整理されている
- ・万が一の場合は副責任者が対応する

【評価視点】 3－（4）－② 市への定期的な報告やセルフモニタリングの方法、 頻度、内容等は適切か	【評価算式】 適切でない内容等の数
【算定資料収集方法】 ・把握については、業務計画と事業報告を基にする。	

評価基準・根拠（斎場）

<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>
--

適切でない内容等の数 0件

- ・月次報告書、年次報告書共に期限までに提出されている。
- ・定期的なセルフモニタリングも実施され、業務の進捗状況が把握され、課題や懸案を全員で検討し業務改善に繋げている。

<p>【評価視点】 4－（1）－① 委託機会等において、地元企業や団体となっているか</p>	<p>【評価算式】 委託事業が地元企業や団体となっていない数</p>
--	--

<p>【算式資料収集方法】 ・把握については、業務報告書にて確認</p>
--

<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>
--

委託事業が地元企業や団体となっていない数 0件

- ・火葬炉設備保守点検や火葬炉廃材運搬業務、消防設備保守点検、自家発電設備点検・検査、燃料タンク点検は市外業者であるが、直営時と同様の委託先であり評価対象外とした。