

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。	5	・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ている。 ・保守点検報告書を作成し、適切に保管している。	4	・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。	5	・施設、設備、備品の清掃について、チェック表を用いて実施し、清潔な状態に保たれている。 ・使用後の待合室、法要ホール、式場については、清掃、消毒作業を必ず実施している。共有スペース	4	・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。	5	・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ている。 ・施設、設備の滅失・毀損等は発生していない。	4	・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。軽微なものは職員が実施し経費削減に努めている。
④ 備品の管理状況は適切であったか。	5	・備品台帳を基に、備品の定期点検を実施し、適切な状態に管理されている。 ・備品の毀損滅失等は発生していない。	5	・協定に基づき、台帳作成され、報告書により確認、適宜現地確認を実施し、適正に管理されている。
	20	2次評価合計	17	

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。	5	・事業計画書は、新しい年度が始まる前に作成、市へ提出し、計画に沿って事業を実施している。	4	・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。	4	・斎場に設置されている売店及び自販機を母子父子寡婦福祉会と連携して運営している。	4	・売店等運営団体と協働し、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。	5	・火葬業務に3年以上従事した職員を5名配置している。 ・危険物取扱者、防火管理者の有資格者を配置している。	4	・協定に基づき、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。	4	・受付等での接客態度が原因で利用者からの苦情はない。 ・接遇マニュアルを用いて定期的に研修を行っている。	4	・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。	5	・待合室、法要ホール、式場等でアンケート用紙を設置している。 ・業務中の利用者からのかけられた言葉は、外部情報ノートに記録している。	4	・協定に基づき、アンケートやモニタリングがなされ、月次・年次報告書にて確認している。
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。	5	・意見、苦情、要望については、朝礼・終礼時に全職員に周知し、必要に応じて対応マニュアルの変更を行っている。 ・対応マニュアルは、定期的にモニタリングを実施し、	4	・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。	4	・出勤者全員で毎日朝礼、終礼で当日の業務確認、連絡事項、ky活動、業務報告等の確認を行っている。 ・休日の職員には連絡ノートで共有している。	4	・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。	5	・職員の研修について、年間計画書を作成し、計画的に実施している。 ・管理運営に必要な資格を職員が自発的に取得をしている。	4	・協定に基づいた取組みがなされたことを、月次・年次報告書にて確認した。
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組みが行われていたか。	5	・ユニバーサルマナー検定を受講し、ハンデキャップがある方への基礎知識と対応方法を身に付けました。	4	・利用者の利便性の向上につながる取り組みを調査研究し、ときに市と協議を図りながら取り組んでいる。
⑪ 広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	4	・利用者向けに「利用案内」を作成し、受付に設置している。 ・コロナウイルスの影響での利用制限について、全葬祭業者へ通達しました。	4	・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。	5	・待合室、法要ホール、式場にアンケート用紙を設置し回収している。	4	・利用者アンケートを実施しており、その結果を職員で共有し業務に反映している。

指定管理者評価表

⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	・アンケートで得られた情報は市に報告して協議の上、斎場運営に活かしている。	4	・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。				
		55	2次評価者合計		48

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。	5	・関係法令について、社内で4段階のセルフモニタリングを実施し遵守している。	4	・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た。	
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。	4	・対応マニュアルを整備し、定期的にシミュレーションやマニュアルの読み合わせ等を行っている。	4	・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、漏洩事故はない。	
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。	5	・年1回個人情報の取扱いについての教育を実施している。 ・業務上知りえた情報は適切に取扱っている。	4	・行田市個人情報保護条例の趣旨を理解し、職員研修等を実施し取組んでいる。	
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活動を実施している。 ・定期的に施設の安全パトロールを行っている。 ・AEDを設置している。	4	・適宜市と協議の上実施し、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。軽微なものは職員が実施し経費削減に努めている。	
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	5	・年2回、防災訓練及び避難訓練を実施している。 ・万が一に備え、賠償責任保険に加入している。	5	・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。	4	・定期的に、業務見学及びシミュレーションを実施し、業務確認を行っている。	4	・公共施設の管理者としての認識のもと、予約時や利用時に懇切丁寧な説明に努め、施設利用案内を配布するなどの取組みがなされている。	
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。	5	・事故対応マニュアルを整備するとともに職員の緊急連絡網が構築している。	5	・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。	5	・待合室、法要ホール、トイレ等施設の各所にアルコールを設置している。 ・定期的に施設の各所の消毒を行っている。	5	・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。	5	・行田市母子文字募箱福祉会と協力して、斎場に売店及び自動販売機を設置している。 ・行田市社会福祉協議会の会員となり米30kgの寄贈をしている。	4	・市の実情を理解し、売店運営団体と積極的に連携を図り、円滑な運営がなされている。 ・市社会福祉協議会の会員となり、地域に貢献している。	
		42	2次評価者合計		39

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。	4	・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、その都度業務の改善を行っている。	4	・アンケートやセルフモニタリングを実施し、問題点の把握に努めている。
② 新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。				
③ 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。	5	・火葬技術の向上を図り、効率良く火葬炉の運転を行い燃料費を削減しました。 ・ unnecessaryな照明をこまめに消灯し、電力料の削減を図っている。	4	・火葬炉メーカーである管理者のノウハウを活かし、火葬技術の向上や節電への取組みによる効率的な予算執行に努めている。
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。	5	・再委託先は仕様書を作成して作業の確認を行っています。 ・再委託先は見積を依頼し、確認後契約を結んでいます。 ・再委託先は、施設所管課に報告を行っている。	4	・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。

指定管理者評価表

⑥ 環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	・職員の大変技術が向上したことで、燃料使用量を削減しました。 ・電気料、水道料について、職員が節電、節水を心がけたことで、使用量を削減しました。	4	・火葬炉メーカーである管理者のノウハウを活かした火葬業務の執行により、排ガス対策を図り周辺環境への配慮がなされている。
18		2次評価者合計	16	

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
				R3	R4	R5	R6	R7		
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	4						新年度が始まる1カ月前に提出する事業計画と併せて目標を指定管理者が設定する 年度終了後の実績を入力する ・受付等での接客態度が原因で利用者からの苦情はない。 成果が得られた（または得られなかった）理由を記載する
			実績	5						
			理由							
			目標	5						
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	(例) 利用者の増加	(例) 施設利用者数	目標	5					・保守点検等の不備 以下の基準に基づき点数を記入	
			実績	5						
			理由							
			目標	4					成果を評価するための指標を設定後、関連するプロセス評価の項目の番号を全て記載する。 (例) アンケート結果で「満足している」と答えた人の割合を指標として設定した場合、関連するプロセス評価項目は、「窓口等での接客態度は、利用者に不快感をささることなく、適切であったか」であることから、2-④を記載。 提案書、仕様書その他、施設の特性に基づき、成果や結果として評価する項目を指定管理者と施設所管課と協議の上設定する。 (評価項目数の上限はありません) (原則、指定期間中に評価項目の変更はできません)	
			実績	4						
			理由							
			目標	4						
			実績	5						
			理由							
			目標	4						
			実績	5						
			理由							
			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 公共施設としての斎場施設の指定管理者として、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。火葬炉の専門的なノウハウを活かし、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するものと推察される。

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	135	合計点	120	83	A
満点	145	満点	145		

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