

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
1 基本的な考え方・姿勢	<p>○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特徴および市の求める指定管理者像に合致しているか。</p> <p>○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。</p>	<p>○当該施設の設置目的、施設の特徴および市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。</p> <p>○現場責任者および配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。</p> <p>○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取組、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。</p> <p>○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。</p>	A	A+	<p>【市】</p> <p>・火葬が増加する冬季(2月～3月)に、火葬枠増の取り組みとして、15時30分からの胎児及び四肢専用予約枠を週2回、一般火葬枠とする市の提案に対して、予算内で対応する方法を前向きに検討し、実施していただいた。勤務をフレックスにするなど柔軟かつ早急に対応いただくことができた点を評価する。</p>		
2 サービス向上および利用促進の取組	<p>○サービス向上および利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。</p> <p>○適切な利用者への接客・応対、社会的弱者への配慮や、利用者の公平、公正な利用が確保されているか。</p> <p>○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。</p> <p>○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。</p>	<p>○指定管理者の独創的で魅力的な取組が、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などに繋がっている。</p> <p>○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。</p> <p>○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点をマニュアル化している。</p> <p>○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアルおよびシステムを構築・運用している。</p> <p>○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。</p> <p>○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供している。</p> <p>○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。</p> <p>○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。</p> <p>○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。</p> <p>○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。</p> <p>○日々の利用実績を記録し、定期的(週単位、月単位等)に集計している。</p> <p>○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。</p> <p>○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。</p> <p>○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。</p> <p>○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。</p>	A+	A	<p>【指】</p> <p>・アンケート調査を速やかに集計・分析し、ご要望に対して検討を行い実施しています。今期は要望が多かった無料Wi-Fiを設置(利用開始は調整中)するとともに、トランプ、オセロを待合ロビーに配置しました。</p> <p>・小学生以下のお子様を対象にした売店でのお菓子のプレゼントは好評で、売店の来店率アップにつながりました。</p> <p>・心が和み、穏やかにお過ごし頂けるようロビーや待合室に花などの写真を掲示しました。</p> <p>・葬祭関係の専門学校生の施設見学の受け入れを行い、職員より火葬業務等について説明をしました。平塚市聖苑の印象や職員の接客態度などについて、生徒さんから貴重なご意見をいただくことができました。</p>	<p>【市】</p> <p>・サービス向上に向けて、左記の指定管理者の意見のとおり積極的に取り組む姿勢を評価する。</p> <p>・市が令和6年2月から導入した火葬予約システムについても、導入準備から協力いただき、システムを利用する葬祭事業者に対して適切に案内いただくことができています。</p> <p>・聖苑ホームページについても、進捗の報告はあったが令和5年度中の公開には至らなかったため、今後の本格稼働に向けて早期に対応いただきたい。</p>	
3 施設の維持管理	<p>○施設および設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。</p> <p>○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。</p> <p>○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。</p>	<p>○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。</p> <p>○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。</p> <p>○施設内および敷地内の美観が保たれている。</p> <p>○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。</p> <p>○トイレ等の衛生状態が保たれている。</p> <p>○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。</p> <p>○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。</p> <p>○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。</p> <p>○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取組が行われている。</p> <p>○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。</p> <p>○待合室等維持管理業務を含めた外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。</p> <p>○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。</p>	A	A		<p>【指】</p> <p>・前期と同様に、事業計画書に沿って建物・設備・備品・樹木等を適切に管理しました。特に今年度から毎月インスペクションを実施し、常に施設の衛生状態や美観をチェックし改善すると共に従事者の美観への意識向上につなげることができました。</p> <p>・売店にて現金の紛失が発生したため、施設内の巡回を強化しました。</p> <p>・平塚市ビルメンテナンス業協同組合による社会貢献事業の一環として実施している防犯パトロールにおいて、夜間の聖苑周辺のパトロールを実施しました。</p>	

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】	
			指定 管理者	市				
I 市民サービスの向上 (共通項目)	4 緊急時の対応等	<p>○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となり、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。</p> <p>○安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。</p>	<p>○事故発生時および災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。</p> <p>○事故発生時および災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応および災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。</p> <p>○発生した事故又は災害等の内容および対応等について記録を作成している。</p> <p>○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。</p> <p>○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。</p> <p>○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。</p> <p>○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。</p>	A+	A+	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平塚市聖苑、相模原市宮齋場および秦野斎場の指定管理者三者による協議会を実施しました。秦野斎場の視察や県内斎場のキュービクル故障、非常時・災害時の対応、予約システムの運用状況などについて意見交換、情報共有を行いました。</li> <li>・上記三者による緊急時、災害時の協力等を定めた「指定管理者の緊急時等における相互応援に関する協定書」を締結しました。</li> <li>・能登半島地震発生の際は、全国展開をしている宮本工業所及び五輪により、能登半島周辺の火葬炉等の被害状況を把握し、市と情報共有を行いました。</li> </ul> <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記、指定管理者のコメントのとおり、相模原市宮齋場および秦野斎場の指定管理者との協定の締結について、緊急時を想定した対応として評価する。</li> <li>・聖苑内において、目的外使用許可を出している売店において現金の入った荷物の紛失の際には、指定管理者としては早急に市に報告を行い適切に対応いただいた。</li> </ul>		
	5 職員配置等	<p>○実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。</p> <p>○従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。</p>	<p>○事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。</p> <p>○報告書等で職員配置等を確認することができる。</p> <p>○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。</p>	A+	A+	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火葬件数の増加により、15時30分枠を増設しましたが、人件費の増加や職員の負担につながることはないよう体制や条件などについて市とよく協議し、問題なく対応しました。</li> <li>・火葬業務を担当する構成企業が定期的に現場巡回を行い、職員ヒアリングなどを通して労働条件やコンプライアンス上の問題がないか確認を行いました。</li> <li>・構成企業が受託している近隣の火葬業務従事者が平塚市聖苑に出向し、研修を実施しました。同じ火葬業務でも地域性の違いや施設構造上の特徴などがある為、職員間での情報交換意見交換を行いました。</li> <li>・情報交換だけでなく、実際に平塚市聖苑が被災などにより施設や職員に影響があり、人員の応援要請が必要になったときに即時対応ができるよう、実践的な研修を実施しました。</li> </ul> <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火葬という特殊な業務においては、経験豊富な職員の配備は特に重要であり、その点を十分に理解し、安定した火葬運営が行われている。</li> <li>・今年度は火葬枠増に対応すべく、フレックス勤務導入など柔軟に対応いただくことができた。火葬枠に関しては、今後の火葬件数により更なる枠の増加を検討する可能性もあるため、引き続き市と協力して安定した火葬運営に協力いただきたい。</li> <li>・災害等に対して、即時対応ができるよう訓練を欠かさず、突発的な事故や災害が発生した際にすみやかに対応できるようにしていただきたい。</li> </ul>		
6 その他	<p>○市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。</p> <p>○管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開および個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。</p>	<p>○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。</p> <p>○地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。</p> <p>○地域住民の意見・要望を把握している。</p> <p>○人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。</p> <p>【共同事業体が対象】</p> <p>○共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順および頻度が具体的に示されている。</p> <p>○各種規程および体制が整備されている。</p> <p>○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取組を行っている。</p> <p>○個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。</p> <p>○個人情報を収集する際は、必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。</p> <p>○情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。</p>	A	A				

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
II 経費の 節減等 (共通項目)	1 適正な経理事務等	○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	○収支計画の積算根拠が明確である。 ○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 ○経理を担当する職員を配置している。	A	A		【指】 ・内部監査実施マニュアルに基づき、第二四半期、第三四半期の内部監査を実施し、使用料収納表や収支決算書、伝票等適正な経理処理を確認しました。  【市】 ・内部監査を実施し、適正な経理処理に努めている。
	○当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	○事業計画と収支計画の関係が明確である。 ○指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 ○収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 ○適切な経理書類が作成されている。 ○内部もしくは外部による監査体制がとられている。 ○決算の収支が極端な赤字でない。					
	2 コスト縮減等	○民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取組が行われ、高い実効性が認められるか。	○民間ノウハウを活かした経費節減および効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 ○利用者の増加に向けた創意工夫等の取組が見られる。 【利用料金制の場合】 ○利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取組を実施している。	A+	A+	【指】 ・火葬枠増に伴い、市と相談の上、職員の勤務をフレックスとし、人件費予算を増やさず予算内で対応しました。 ・11月の空調設備点検時にVベルトの亀裂があったため、12月のフロン簡易点検時に交換し、費用を消耗品費のみとする事で修繕費を削減しました。また、運転ランプ不点灯もありましたが、点検担当会社が所持していた使用予定のないランプを使用し、経費を削減しました。 ・事務室にある待合室等の表示灯ランプの在庫が少なくなりましたが、設備担当会社に在庫があり、改修により他の現場での使用頻度が減ったため余剰分22個を聖苑に在庫として置き、消耗品費を削減しました。  【市】 ・上記指定管理者のコメントのとおり、火葬枠増に対して勤務をフレックスとするなど経費削減への意識が高く感じられる。 ・聖苑予約システム導入に伴い突発的に発生した通信運搬費を当初予算の経費内で支出した点や保守点検時など同時に修繕を実施することで出張費を抑えた点、使用予定のない消耗品を活用した点など民間ならではの工夫について評価する。	
個別項目	1 火葬に伴う個別業務	○火葬許可証の確認、火葬作業、残骨灰の処理等個別業務を適切に実施しているか。	・火葬許可証の確認、火葬後の返却を確実に実施している。 ・マニュアルに従い、安全・確実な火葬作業を実施している。 ・関係法規に基づき、残骨灰を適切に管理、処分している。	A	A+	【市】 ・修繕完了後に発覚したスイッチに関するトラブル発生時には、即座に対応し、他県から代替品を入手するなど炉メーカーならではのノウハウが活かされていた。	【指】 ・前期と同様に関連法規に基づいたマニュアルを火葬業務職員全員が遵守し、トラブルを発生させることもなく、事故のない安心・安全な火葬業務を遂行しました。
	2 使用料徴収業務	○葬祭施設使用承諾書に記載された使用料の徴収と納付を適切に実施しているか。	・使用料を確実に徴収し、翌開苑日までに市へ納付している。 ・正確な使用料の納付実績を毎月終了後、10日以内に市へ報告している。	A	A	【指】 ・葬祭施設使用承諾書に記載された使用料を確実に徴収し、翌開苑日までに市へ納付しました。また、使用料収納表へ記入する際にも銀行入金伝票・通帳記入・収納表を細部にわたり複数名で確認を行い、公金の取り扱いの適正管理を徹底しました。  【市】 ・月次報告のミスも減り、日々の徴収・納付が適切に行われている。	
	3 緊急時の対応等	○新型コロナウイルスを始めとする未知の感染症や大規模災害時などの不測の事態への対策と、市との協力体制が構築されているか。	○新型コロナウイルス感染症を始めとした未知のウイルス等に罹患した方々の火葬においても、感染予防と御遺族等への適切な対応を両立できる体制がとれている。 ○大規模災害時や運営に支障をきたす障害発生時といった不測の事態であっても、市と共に継続的に対応していく体制がとれている。	A	A		
	4 適正な経理事務等	○市が推進するデジタル化や施設の長寿命化計画等を理解し、施策方針に柔軟に対応、協力が可能な人材配備を意識した収支計画が考えられているか。	○導入予定の火葬予約システムや、施設の長寿命化に向けた計画的修繕等について、積極的に市とともに推進するための体制がとられている。	A	A+	【市】 ・市が導入した聖苑予約システムやアンケートに寄せられたWi-Fiの設置についても積極的に取り組み、市に協調する姿勢が見られた。	

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など						
総括							

評価について

A+	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
—	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。