

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回はランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
			指定 管理者	市	
1 基本的な考え方・姿勢	○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、施設の利用目的および市の求める指定管理者像に合致しているか。	○当該施設の設置目的、施設の特性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。 ○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。	A	A	【市S→A】 ・市への提出書類について、市からの指摘により修正や改善を検討していることが見受けられた。提出書類は、市からの指摘を受けてから修正するのではなく、事前に報告書の内容に修正点や検討の余地がないかを指定管理者内で協議の上で、完成された状態で市へ提出していただきたい。 ・市から検討を求めた課題等の案件に対し、市への特段の連絡がないまま返答の遅延や未回答となるケースが見受けられた。市が課題一覧表を作成の上で送付し、進捗状況を報告するよう促したことで改善したが、本来は指定管理者として市からの依頼内容の把握や進捗管理を適切に行い、回答締切の遵守を徹底していただきたい。
	○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。	○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。 ○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。			
	○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。	○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、地域活性化などにつながっている。 ○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るよう、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。			
2 サービス向上および利用促進の取組	○適切な利用者への接客・対応、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。	○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。 ○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。 ○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。 ○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。	S	A	【指S】 ・アンケート調査を毎月速やかに集計・分析し、ご要望に対して検討を行い、必要な対策を実施しています。以前から要望が多かった無料Wi-Fiの設置を昨年度から準備し、5月から運用を開始しました。運用に当たっては「平塚市公共施設における無線LAN提供ガイドライン」に則っています。また、それ以外の要望に対しても「ご利用者様アンケートの回答」としてまとめ、苑内に掲示しています。 ・少しでも会葬者の心が和み、穏やかに過ごしていただけるようロビーや待合室に季節に応じた写真を掲示しました。 ・引き続き自主事業として実施している小学生以下のお子様を対象とした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っています。 ・8月から指定管理者のホームページに平塚市聖苑の施設案内、ご利用案内及び交通案内などを掲載するとともに、平塚市聖苑の公式X(旧Twitter)を活用し、利用者向けの情報提供を行いました。
	○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。	○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。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。			
	○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。	○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。 ○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。 ○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。			
3 施設の維持管理等	○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。	○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。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内および敷地内の美観が保たれている。 ○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。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○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。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。	A	B	【市A→B】 ・第三者委託に関する契約書の一部において契約者名が指定管理者名になっておらず、是正が必要な案件が見受けられた。 ・4月に報告された今年度の第三者委託先について、6月に1件の変更届出があった。本件は突発的な事情によるものではなく、年度当初に第三者委託先を決定する際の指定管理者内での検討不足に起因するものと思われるため、次回からは年度当初の第三者委託承認申請までに調整を済ませよう留意していただきたい。
	○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。	○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。 ○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り組みが行われている。			
	○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。	○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。 ○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。 ○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。			
4 緊急時の対応等	○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	○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。 ○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。 ○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。	S	S	【指S】 ・相模原市営斎場、秦野斎場及び平塚市聖苑の指定管理者三者により、運営に関する情報共有を目的にWeb会議を実施しました。緊急時の対応としては、8月9日の地震時(震度4)のそれぞれの対応や今後想定される台風への備えなどが話し合われました。台風の備えについては三者共に側溝清掃や土のう設置などの対策をとっていますが、今後強風による倒木対策などを検討する必要があることを再確認しました。 【市S】 ・8月の豪雨による冠水被害が発生した際、市との連絡を密に行い、迅速に対応がなされていた。 ・相模原市営斎場および秦野斎場の指定管理者との協定に基づき、緊急時における対応の情報交換を積極的に行っている点を評価する。
	○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。	○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。 ○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。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○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を図り、事故防止に努めている。			
5 職員配置等	○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。	○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。 ○報告書等で職員配置等を確認することができる。	S	A	【指S】 ・神奈川県広域火葬を想定し、近隣事業所と連携した応援研修を随時実施しております。災害時、近隣からの応援者が平塚市聖苑の運営について即戦力となるよう、日頃より近隣事業所の連携体制の強化に力を入れています。 【市S→A】 職員間において各種研修会をこまめに行うなど、有事に備える姿勢が見受けられる。
	○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。	○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。			

I 市民サービスの向上(共通項目)

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)	
			指定 管理者	市		
6 その他	○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。	○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。 ○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。 ○地域住民の意見・要望を把握している。 ○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。 【共同事業体が対象】 ○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。	A	A		
	○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。	○各種規程および体制が整備されている。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。				
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	B	【市A→B】 ・令和5年度決算報告書作成時に収支予算書の内訳に修正すべき点が見受けられた。修正資料及び追加資料が提出されたが、収支予算書作成時並びに決算報告書作成時には、各種資料を突き合わせるなど十分確認の上で、市へ提出するよう徹底していただきたい。
	○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S→A】 ・引き続き、経費節減を図るため、各設備の修繕工事を実施する際には可能な限り他の作業も同時に実施することを心掛け経費を抑えようと、省エネ対策としては電気、ガス使用量等の削減に努めています。 【市S→A】 ・前年度に引き続き、経費削減、省エネ対策に努め、電気代や水道代が予算額を上回る想定となった場合には速やかに状況分析を行い、市へ報告するなど適切に対応している。	
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S→A】 ・火葬件数の増加、火葬形態の多様化といった難しい状況下において、今後の火葬炉増設や更新等について、市からの相談に真摯に対応するなど、国内トップシェアを誇る火葬炉メーカーとしての豊富な知識や経験が活かされている。
	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。	B	B	【指A→B】 ・火葬許可証を受け取る際、誤集金がありました。これは本来減免扱いとなるものに対し、火葬料金を徴収してしまったものです。システム変更に伴い、減免の確認の方法が従事者に徹底されていなかったことが原因ですが、今後このような誤集金がないよう改善報告書、再発防止策(マニュアル、チェックリスト等)を作成し、市に提出しました。 【市A→B】 ・上記のとおり、マニュアルの徹底がされていなかったことにより誤徴収が発生したため、改めて公金管理を受託していることを意識し、適切に扱うよう指定管理者内において周知徹底をしていただきたい。
	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亡くなられた方の火葬においても、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。	○市が推進するデジタル化(聖苑予約システム等)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	

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
			指定 管理者	市	
・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など (※指定管理者が記入)	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聖苑の機能を最大限に活用できる施設管理を徹底し、礼儀正しい「言動」と心情に配慮した「目配り、気配り、心配り」など丁寧な接遇を心掛けるとともに、ハード・ソフト両面から適切な管理運営に努めました。 ・ご利用者様アンケートは昨年度より増加しており、88%の方から接遇について「大変良い」・「良い」という評価をいただきました。また、聖苑内の清掃についても、93%の方に「良い」以上という評価をいただきました。アンケート調査は毎月集計し内容を検討しています。ご利用者様からのご意見ご要望に対しては半期毎に掲示板へ掲示し、計画的に改善に努めました。 ・建物内の清掃を事業計画に沿い適切に実施するとともに、見苦しいと苦情のあった西側庭園や駐車場の除草・剪定作業を組合員有志により実施し、美観の確保に努めました。 ・インスペクションを毎月実施しました。総合評点は各月とも標準(80%)を大きく上回る92%以上でした。指摘については即時改善を実施しました。 ・小規模修繕や緊急修繕を必要とする箇所については市に報告し、速やかに対応しました。また、5年以内に対応する必要がある設備について、優先順位、担当、工期などを示した「中長期修繕計画(提案等)」を市に提出しました。 ・相模原市営斎場、秦野斎場及び平塚市聖苑の指定管理者三者によるWeb会議では、「各聖苑で抱えている懸案事項・課題の共有」「最近の葬儀の形態(普通・直葬・他)と会葬者数の状況」「施設の修繕、小破修繕」「台風時の対応」「ぬり絵、ひざ掛け、絵本やおもちゃの貸し出し、Wi-Fiなど利用者サービス」など多くの課題について有意義な意見交換を行いました。 ・社会貢献事業として、平塚市ビルメンテナンス業協同組合員による自主防犯パトロールを実施しています。平塚警察署に実績等を報告書し、正式な自主活動団体として申請しました。 ・災害用として聖苑内に備蓄している乾パンや飲料水のうち、賞味期限が近づいたものを(社福)平塚市社会福祉協議会へ寄付しました。 <p>【課題および改善点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備等の老朽化が進んでいることを踏まえ、指定管理者として修繕策を提案するとともに、施設利用者に対し安全・安心を確保するため、より一層建物の維持管理に注力して参ります。 ・宮本工業所・五輪の非常時、災害時におけるスケールメリット(広域応援体制、バックアップ体制、復旧の速さ等)を活用するため、相模原市営斎場、秦野斎場の指定管理者との緊急時等における相互応援や情報共有を図ります。 ・作業報告書、使用料収納表等、市への提出物は事前十分チェックし、ケアレスミスの無いように努めます。 ・葬祭業者から火葬職員の態度について苦情が寄せられるといった事例がありました。葬祭業者とは協力体制で連携していく必要があり、お互いに尊重し合う関係づくりに向け、今後も職員研修を実施してまいります。 				
コメント ・総括 (※市が記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・市の提案に関して積極的かつ柔軟に対応いただくことができた点を評価する。今後は火葬枠増や施設の老朽化への対応、ホームページをはじめとするインターネットを活用したサービスの活用等の課題に対して、指定管理者自らが改善点等を見出し、解決に向けた提案を積極的に行っていただきたい。 ・長期にわたり平塚市聖苑の指定管理を担っている経験に裏付けられた安定感と、民間企業ならではの創意工夫力を存分に発揮し、急遽の要望に応じて臨時的に除草作業を行った点などは評価いたします。ただし、今後はこのようなクレームを受けないよう適切な施設の運営管理にあたること。 ・火葬場というセンシティブな施設であることを全ての従業員が十分に理解しながらも、昨今の多様化するニーズへ対応するため、葬祭事業者等との情報連携を密にし、会葬者等利用者からの要望等を聞き取るなど、柔軟な姿勢でよりよい運営に向けて取り組んでいただきたい。また、葬祭事業者の意見にも真摯に耳を傾け、接遇意識を高めるきっかけとして周知徹底すること。 ・利用者アンケートは良い意見が多いことは評価するが、今後の運営方針を見据え分析するためのアンケートへブラッシュアップを検討していただきたい。他市町の火葬場の事例等を参考に調査、研究等を行うなど、常に運営に役立てられるようアンケート内容を工夫するなど、利用者ニーズの取得や分析に努めること。 ・今後迎えるであろう多死社会に備え、他市町の火葬場運営に関し、本市に有益と思われる情報については積極的に提供していただきたい。また、市が情報提供や協力を求めた際には、迅速に対応願いたい。特に火葬炉の増設や更新など修繕等の計画に向けては、他自治体の動向や修繕方法など調査や助言等を引き続きお願いしたい。 ・建物や設備については、市及び指定管理者作成の修繕計画を意識しながら、適正な維持管理を目指し、必要な法定点検や自主点検を実施すること。また、その結果については、現場写真等を含め明解な報告書をもって市へ報告し、必要に応じて市と連携して速やかに修繕等の対処をすること。7月期の自主点検において報告書の提出遅れがあったため、改善すること。 ・指定管理者としての長年の経験や蓄積したノウハウを活かし、老朽化を見越した計画的修繕を目指し、市へ提案の上、見積書等の資料を提供すること。また、修繕が必要な箇所かつ優先順位が高い場合には、指定管理者が行える範囲の小破修繕であれば即時対応すること。 ・施設の老朽化に伴い、市が主導する大規模修繕が増加しているが、指定管理者においても引き続き、市と情報共有を図りながら、協力、連携に努めていただきたい。 ・月間報告書等の市への提出書類については、大きな不備や説明不足は解消されつつあったが、前年度よりも各種報告書等の提出遅れが散見された。さらには、市から誤記載を指摘したにもかかわらず、再度同様のミスを繰り返すことも見受けられた。部分的な数値や文言等のケアレスミスであっても報告書提出の遅れや誤記載は看過できないため、至急改善を求める。再三伝えているが、市からの指摘を受けてから直すのではなく、指定管理者自体で事前に察知できるチェック体制を構築するなど、適切に処理した上で市へ提出すること。引き続き、誰が見ても分かりやすい書類の作成を心掛け、月間報告書以外の報告においても、同様の対応を行うこと。 ・公金の取扱い(火葬使用料の納付)について御徹収があったため、改めて細心の注意を払うこと。また、昨今の強盗事案に備えてハード面及びソフト面を駆使し、防犯意識を高めつつ体制を構築すること。可能な限り土日祝日や時間外においても口座へ入金するなど、盗難・紛失等の防止に努めること。 ・災害や停電事故等が発生した際に適切な対応ができるよう、BCPや対応マニュアルの整備や訓練を実施し、常に見直しを行うなど有事への備えをしておくこと。 ・今後実施を予定している大規模修繕においては、利用者への案内及び工事・業者への各種調整、休業期間中の代替業務など、通常業務とは異なる対応が求められる。市との連携を強化しつつ、指定管理者も自主性をもって業務に取り組んでいただきたい。 				

評価について	あった点
S	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。
C	水準に未達の場合