

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	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、 施設の特性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】 ・設備機器等の不具合の発生時に は、迅速に市への報告や修繕等の 提案が行われている。 ・利用者アンケートに対して、ご意 見の対応策の検討を早急に行っ ている姿勢が見られる点を評価す る。 ・月次報告書について、昨年度と同 様の誤りがあり市の指摘を受けて から修正や改善を検討していた。 今後は、市からの指摘を受けてか ら行うのではなく、市へ提出する前 に報告書の内容に修正や検討の 余地がないか指定管理者間で話し 合ってから提出していただきたい。
	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。					
2 サービス向上 および利用促進 の取組	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 域活性化などに繋がっている。 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。	A +	A +	【指】 ・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、随 時実現してきました。今回は待合 キッズコーナーの本棚に児童書を追 加設置しております。 ・自主事業として、売店で小学生以 下のお子様を対象にお菓子のプレゼ ントを開始しました。 ・コロナ感染予防対策で一時撤去し ていたキッズスペースを再開しまし た。 ・接遇・マナー、個人情報の保護及 び人権について、全体研修を実施 し、親切で分かり易いご案内やサー ビスを提供できるよう職員間で共有 しました。  【市】 サービス向上に向けて、上記の指定 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。 利用者アンケートから、それを裏付 ける満足度の高さを伺うことができ る。今後も接遇やマナー研修を通し て高いサービスを提供していただ けるところに期待している。ホーム ページについても進捗状況を市へ報告 し、本格稼働に向けて動いていただ きたい。		
	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。					
	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、利用者によりわかりやすく情 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 +	A	【指】 ・インスペクションを毎月行なったこ とにより常に施設の衛生状態や美 観をチェックし改善することができ ました。総合評価はいつも95%以 上であり、適切に管理しました。指 摘があった場合は、即時改善を図 る体制を継続しました。 ・西側庭園の高木剪定を実施すると ともに、倒木の恐れがある樹木の 伐採や強剪定を行いました。また障 がい者を雇用している市内社会福 祉法人に除草作業(日常清掃範囲を 除く)を定期的に依頼し、苑内の 一体的な美観の維持に努めました。 ・大雨・台風などによる雨漏りに 対して即応体制を取り、被害を最 小限に留めました。ご利用者様の 転倒防止のため、雨漏り注意およ び歩行注意を促す看板を設置しま した。		
	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 え方や取り組みとなっている。 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 のある取組が行われている。					
	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。					

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				
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>突発的な近隣市での停電事故による火葬業務の停止に際し、一部火葬業務を引き受ける等協力体制を取りました。</li> <li>停電発生時の具体的な行動マニュアル(案)を作成し、連絡体制や個人の役割等を明確にしました。</li> <li>今期3度の台風接近については、車寄せの雨漏り対応や強風による折れ枝の確認等、ご利用者の安全を重視し適切に対応しました。</li> <li>防災訓練(起震車による地震体験、消火器の取り扱い)、消防訓練(ロープ結索)を実施しました。</li> </ul> <p>【市】</p> <p>近隣市の突発的な停電事故の際は、他市からの火葬業務の受入に対して、スムーズな協力体制をとることができたことを評価する。平塚市においても同様の事象が発生した際に備えて、非常用発電装置の非常時対応の調査や職員の対応マニュアルについても即時対応しており、危機管理の意識の高さを伺うことができる。</p> <p>大雨や台風発生時には、市が確認する前にすみやかに状況の報告を行うなど積極的に安全対策を講じている。</p>		【市】左記のとおり。
	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>火葬業務に従事する職員は実務に即した適正な人員を配置しており、火葬業務責任者は1日の流れと職員の動きや全体の流れを把握する立場にあり、都度、的確な業務指示を行っております。</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を行いました。また、「より良い業務が出来るようになるためにはどうすべきか」等について意見交換を行いました。</li> <li>情報交換だけではなく、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、実践的な研修も実施しました。</li> </ul> <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成に係る研修を行っていることは高く評価するが、特別な研修を実施した際には、指定管理者内でのフィードバックをするなどさらに横展開していくよう期待したい。</li> <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。今後も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。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。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 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	・内部監査実施マニュアルに基づき、 第一四半期の内部監査を実施しまし た。今後も四半期毎の内部監査を実 施し、適正な経理処理を行ってまい ります。	【市】 ・使用料収納表に関して、市から の指摘で計上区分の誤りが発覚 した。公金の取り扱いや報告書の 作成時は、確認を徹底していただ きたい。 ・内部監査を実施し、適正な経理 処理に努めていることは理解でき るため、引き続き厳正に対処いた 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 (共通項目)	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 +	・空調設備点検時に前回(12月)の 点検結果を基にVベルト交換等の計 画を立て、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、 待合室の窓の不具合や式台の破損 等、軽微な修繕は他の作業時に実 施することにより修繕費を削減しま した。 ・メーカーによる高圧ケーブルの不具 合の注意喚起に伴うマンホール内の 水抜き作業(木の根除去含む)は他 の作業時に実施することにより作業 費を削減しました。 ・駐車場の側溝清掃やソファの染 み抜き清掃は有志で行うことにより 経費を削減しました。 ・前年度、雑木林にオオスズメバチ の巣を確認し撤去しましたが、春に 女王蜂が巣作りをするため、自作ト ラップを作製し捕獲しました。隣接す る軟式庭球場の聖苑側にも前年度 巣が作られたため、指定管理2団体 の共同作業とし、原材料費を半分に 抑えました。  【市】 ・上記の指定管理者の意見のと おり、民間ならではのノウハウを駆使し て、コスト縮減に積極的に取り組ん でいる。 ・修繕実施の際には、別の作業と同 時に実施することで費用を抑える工 夫をしている点を評価する。		
	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。
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	・平塚市聖苑使用料収納表に記 載ミスがあり、市に経緯を報告す るとともに再発防止策として改善 報告書を提出しました。	【市】 ・使用料収納表に関して、市からの指 摘で計上区分の誤りが発覚した。引き 続き、公金の取り扱いや報告書の作成 時は、確認を徹底していただきたい。	
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。	○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			

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	<p>「アピールポイント」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会葬者等ご利用者様の心情に寄り添った丁寧な接遇を心掛けた結果、ご利用者様アンケートにおいて86%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、84%の方に「良い」以上という評価をいただきました。ご要望については計画的に対応しています。</li> <li>・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、改善に努めています。</li> <li>・建物内の清掃を適切に行い、衛生的環境、美観、保全の確保を確実に行いました。</li> <li>・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95%以上でした。改善の指摘については即時改善を図る体制を整備しました。</li> <li>・緊急時の対応等具体的な行動マニュアル(案)を作成し、連絡体制や個人の役割等を明確にしました。</li> <li>・コロナ感染予防対策で一時撤去していたキッズスペースを再開しました。</li> <li>・待合キッズコーナーの「折り紙、ぬり絵、ちえの輪、絵本」は良い評価をいただいています。アンケート調査から、ご利用者様の要望に応え、新たに児童書を追加設置しました。</li> <li>・自主事業として、小学生以下のお子様を対象に「おかし引換券」を発行し、お菓子のプレゼントを開始しました。ご利用者様にたいへん好評です。</li> <li>・小規模修繕や緊急修繕については市へ報告の上、速やかに対応しました。</li> <li>・従業員のコロナ感染予防策として、消毒や手洗い、マスク着用等を実施しました。</li> <li>・社会貢献事業として7月から平塚市ビルメンテナンス業協同組合で「防犯パトロール」に取り組み、聖苑周辺を含め市内の防犯に努めました。(田村地区については夜間実施)</li> <li>・アンケートのご意見に葬祭業者宛の内容があった場合は、速やかに当該葬祭業者へ聞き取りをし、会葬者様に寄り添った対応をお願いしています。</li> </ul> <p>「課題および改善点」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者間での情報共有を確実にし、常に「管理運営方針の理念」に従い業務にあたります。</li> <li>・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、施設を利用する人に対し安全・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。</li> <li>・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、秦野、相模原の指定管理者との情報共有の場の設置や三者による協定の締結を予定しています。</li> <li>・作業報告書等市への提出物は、提出前に十分にチェックをし、ミスのないように努めます。</li> </ul>						
	総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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て、施設の運営管理にあたること。</li> <li>・葬祭事業者等との情報連携も密に行うなど、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た上で、会葬者等利用者様の心情、要望等には真摯に向き合う姿勢を持って、昨今の多様化するニーズにも適切に対処できるよう、運営等に取り組んでいただきたい。</li> <li>・建物や設備の適正な維持管理に向けて、必要な法定点検や自主点検を実施すること。</li> <li>・また、その結果については、基本的には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。</li> <li>・利用者アンケートや他市町の火葬場の事例等を参考にすると、常に今後の運営方針に役立てられるようアンケート内容を工夫し、利用者ニーズの分析に努めること。</li> <li>・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るが、未だに些末なミスが見受けられる。</li> <li>・市からの指摘を受けてから改善を検討するのではなく、引き続き指定管理者内で記載内容等のチェック体制の強化を図るなど、適切に処理した上で市へ提出すること。</li> <li>・また、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。</li> <li>・公金の取扱い(火葬使用料の納付)については、納付漏れ、納付忘れによる遅延や平塚聖苑使用料収納表の記載に誤記などが発生しないよう、引き続き細心の注意を払うこと。</li> <li>・また、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ことにより、盗難・紛失等の防止に努めること。</li> <li>・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。</li> <li>・市が依頼や提案したことを実施するだけでなく、指定管理者自らが、課題や改善点等を見出し、解決に向けた提案を積極的に行っていただきたい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・災害や停電事故等が発生した際には、適切な対応ができるよう日頃からBCPや対応マニュアルの整備や訓練を行い、備えをしておくこと。</li> <li>・他市の指定管理者との情報共有の場の設置や協定の締結については、スケールメリットを活かした取り組みとして期待している。</li> <li>・進捗状況を市へ報告し、協定締結に向けての取り組みを進めていただきたい。</li> <li>・子どもを対象とした自主事業を行うなどの利用者目線での積極的な取り組みは継続を期待する。</li> </ul>					

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。