

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	
I 市民サービスの向上（共通項目）	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。	A	A	
		○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。			
	2 サービス向上および利用促進の取組	○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。	S	S	【指S】 ・アンケート調査を月毎に速やかに集計・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。また要望に対しては「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。今期は「トイレの使い捨てペーパータオルの設置」要望に対し、期間を限定し試験的に実施した結果、ごみの減量化の観点から実施しないこととし、その旨をトイレ内に掲示しました。また授乳室等の個別スペースの設置要望については順次、待合室に間仕切りカーテンの新設を進めています。 ・火葬件数の増加に対応するため、繁忙期(12月～3月)に限り毎週水・土曜日の15:30の3枠を一般火葬枠に増設したことに伴い、勤務体制を柔軟にするなど迅速に対応しました。 ・利用者への対応の向上を図るため、待合室等維持管理業務を委託している「平塚市母子福祉なでしこ会」従事者に対し、講師を招き接遇マニュアルに則った日常的マナー研修、コミュニケーション講座及びケーススタディ等について全体研修を実施しました。 ・引き続き、少しでも会葬者の心が和み、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や折り紙、塗り絵の貸し出しは好評で、売店の来店率アップにつながっています。
		○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。			
		○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。			
		○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。			
	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。	S	A	【指A→S】 ・アンケートによる利用者満足度調査によると「清掃状態」、「スタッフの対応」などは「大変良い・良い」との回答が90%以上になっています。 ・令和6年11月11日に市の環境監査が行われました。特に是正事項はなく、毎月提出している「節電行動チェックシートの提出の義務化」については優秀事項と評価されました。 【市B→A】 ・上記の指定管理者のコメントのとおり、エネルギー使用量の確認体制を構築していることについて、環境監査の優秀事項とされた。電気、ガス使用量が例年と比較して多かった際に、市からの原因分析の依頼に対して、早急に対応いただくことができた点を評価する。
		○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。			
		○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。			
	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。	A	B	【指S→A】 ・今期は事務職員、(株)五輪社員、「平塚市母子福祉なでしこ会」従事者、(株)リンレイサービス社員、計29名を対象として全体研修を実施しました。その中で消防職員を招き、普通救命講習(心肺蘇生の手順、AEDの使用方法)や消火器の取り扱い訓練等緊急時に備えた実践的な研修を実施しました。 ・5号炉のキャリア台車を移動する際、化粧扉に接触し、扉の開閉ができなくなる事故が発生しました。翌日脱輪を解消し復旧する事が出来ましたが、再発防止に向け現場職員に対し再度安全教育、技術指導を行いました。 【市S→B】 ・職員全体を対象に、普通救命講習等の緊急時に備えた実践的な研修を行った点を評価する。 ・火葬業務内の作業により火葬炉の化粧扉が一時的に故障し、火葬予約状況の変更作業を余儀なくされた。一両日中に復旧できたが、復旧に時間がかかる場合には、1炉閉鎖となり、聖苑予約システムを含め火葬に多大な影響が出る恐れもあったため、適切に設備を扱うのはもちろんのこと、市への情報提供を即時行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。
		○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。			
	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。	A	A	【指S→A】 ・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います。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、近隣事業所との連携体制の強化に努めています。
		○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。			

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	A	【市B→A】 ・経理書類について、各種資料を突き合わせるなど十分確認の上で、市へ提出できている点を評価する。
		○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り組みが行われ、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	
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	
	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B→A】 ・前期に起きた火葬許可証を受け取る際の誤集金の発覚後、日頃から改善策、再発防止策(マニュアル、チェックリスト等)を活用し、複数の従事者の確認を徹底しました。 【市B→A】 ・上記の指定管理者のコメントのとおり、誤徴収について再発防止策(マニュアル、チェックリスト等)を活用し、適切に公金を扱っている点を評価する。
	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亡くなっ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	
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 (※指定管理者が記入)	【アピールポイント】 ・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では、年間を通じ、95%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、92%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対応を検討しています。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。 ・インスペクションを毎月実施しました。総合評点は標準(80%)を大きく上回る93%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協議会が相模原市営斎場で行われ、各斎場が抱えている懸案事項・課題の共有を目的とし、主に「供用開始からこれまでの各年度火葬件数の実績・将来火葬件数の見込み」「増加する火葬需要への対応や改修工事」などの課題について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おり、市内でケーブル盗難等の事件が発生した際は、聖苑周辺のパトロールを強化しました。「第6回平塚市みんなのまちづくり事例表彰年間大賞」に選ばれ表彰されました。 ・事務職員、(株)五輪社員、「平塚市母子福祉なでしこ会」従事者及び(株)リンレイサービス社員、計29名を対象として全体研修を実施しました。接客対応の向上を図るために接遇マナー、個人情報、人権研修などを実施するとともに消防職員を招き、普通救命講習(心肺蘇生の手順、AEDの使用方法)や消火器の取り扱い訓練等緊急時に備えた実践的な研修も実施しました。 【課題および改善点】 ・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まいります。 ・(株)宮本工業所・(株)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。 ・令和7年度「受変電設備改修修繕」「待合室内装修繕」「みんなのトイレ化修繕」「PCB分析及び低濃度PCB処分委託」に伴う休業中の業務計画を策定するとともに、各担当業者と現場管理について協議してまいります。 ・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。				
	・総括 (※市が記入)	・市の提案に関して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て、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。 ・利用者アンケートで良い意見が多いことは評価できるが、友引火葬やキャッシュレス導入等の観点も含めた、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やアンケート等を参考に調査、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し、利用者ニーズの取得及び分析に努めること。 ・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。 ・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、中長期修繕計画では予算化の必要性が読み取れないため、緊急性の有無も含めた詳細の「見える化」をお願いしたい。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ていることから、今後は部分的な数値や文言等のケアレスミスについても改善するよう努められたい。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。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や通常業務との棲み分けなど、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、指定管理者が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