

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	
	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、施設の特性及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、施設の特性及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。 ○現場責任者及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	
		○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り組み、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 及び利用促進の 取組	○サービス向上及び利用促進、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り組みが、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	A	【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。 ・専門学校生の施設見学会を行い、平塚市聖苑の印象や職員の心遣い、及びさらに必要な取り組みなどアンケートを実施しました。アンケートでは待合室のキッズチェアの設置、法要や葬儀の流れなどが書かれた読物の配置、絨毯の毛足の長さ調整など様々な意見があり、それぞれ内容を検討し、改善に繋げてまいります。 ・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。 ・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もつながっており、引き続き実施してまいります。 【市S→A】 ・アンケート調査については、友引火葬やキャッシュレス導入等の観点も含め、常に運営に役立つような内容へ工夫する等、利用者ニーズの取得及び分析に取り組んでいきたい。 ・前回に引き続き、サービス向上及び利用促進のための取組が適切に行われている。利用者ニーズを反映させた取組を主体的かつ積極的に行うとともに、進捗状況等については市と情報共有を図りながら、連携に努めていただきたい。
		○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等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及びシステムを構築・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、利用者にわかりやすく情報提供をしている。			
I 市民サービスの向上（共通項目）	3 施設の維持 管理等	○施設及び設備の保守点検、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。 ○施設内及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。	S	B	【指S】 ・ご利用様アンケートによる満足度調査から、「聖苑内の清掃状態」は100%、「前庭・庭園整備等の植栽状態」は97%、「聖苑内の設備について」は90%の方から「大変良い・良い」との回答を得ることが出来ました。 ・公共施設定期点検において不具合箇所として報告した休憩室窓ガラスシーリングの劣化修繕を直ちに行いました。 ・自主的に組合員有志により、聖苑内噴水回り等の除草作業を実施しました。 ・台風接近や大雨警報発令時には、事前に屋上ドレン及び排水溝の点検や側溝の土砂や落ち葉などの除去清掃を実施しました。 【市A→B】 ・聖苑敷地内の拾得物について、不適切に取扱われた事案があった。拾得物を適切に扱うのはもちろんのこと、市への報告を速やかに行うよう徹底していただきたい。 ・指定管理者から修繕見積書が提出された際、説明に不足があった。予算要求を行う判断基準とするためにも、指定管理者による対応見込み等の補足説明とあわせて、市へ提出するよう留意いただきたい。
		○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。 ○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。	○事故発生時及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。 ○事故発生時及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、事故対応及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及び対応等について記録を作成している。	A	A	【市B→A】 ・緊急時における相互応援や情報交換を行うことができるよう、主体的かつ積極的に体制の整備に取り組んでいる点を評価する。
		○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化を図り、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。	A	A	
		○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。			

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、連絡方法の手順及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、情報公開及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。	○各種規程及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り組みを行っている。 ○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に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	
		○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及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り組みが見られる。 【利用料金制の場合】 ○利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A	S	【市A→S】 ・上記の指定管理者のコメントのとおり、経費削減のために、計画的な維持管理業務や細かな修繕対応を行っている点を評価する。 ・環境価値の高い契約内容については、引き続き積極的な情報収集及び検討を行う等、経費削減及び省エネ対策に努めていただきたい。
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	
	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。 ・ご利用様アンケートによる満足度調査では、今期は97%の方からスタッフの対応について「大変良い」・「良い」という評価をいただきました。また、聖苑内の清掃状態については、100%の方から、また前庭・庭園等の植栽の状態についても97%の方から「大変良い」・「良い」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ています。 ・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92%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。 ・葬祭業者に対し、改めて火葬業務の流れ、聖苑職員との連携について意見交換を行うとともに今年度予定している受変電設備等の修繕工事及びその対応等について説明しました。 ・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に新たに横浜市久保山斎場が加わり、各斎場が抱えている懸案事項・課題の共有を目的とし、意見交換を行いました。今年度内に「指定管理者の緊急時等における相互応援に関する協定」を4者で締結する予定です。 ・今期は聖苑を含む田村地区の防犯パトロール(青色パトロール)を6回実施し、聖苑の防犯に務めました。 ・令和7年度指定管理者制度導入施設におけるモニタリング(第三次評価)が行われ、施設の運営管理については概ね良好であり、市の求める水準を満たしていると評価されました。 【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、秦野斎場及び横浜市久保山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。 ・本年11月に受変電設備改修修繕に伴う長期休館が予定されています。休館中は工事関係者や各担当者と工程管理や現場管理等について情報共有を図り、この期間中の円滑な業務に努めます。 ・作業報告書、使用料収納表等、市への提出物は事前に複数人によるチェックを行い、ケアレスミスの無いうに努めます。				
	・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。 ・有志による自主的な除草作業を実施するなど、クレームの未然防止につながる施設の運営管理が行われた点は評価したい。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、引き続き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、施設見学会等で寄せられた葬祭事業者以外の意見も参考に、利用者サービスの向上に取り組むこと。 ・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。 ・多死社会に対応するため、近隣他市町の火葬場運営に関し、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の調査や利用者への対応も含めた助言等をお願いしたい。 ・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応をすること。 ・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。中長期修繕計画においては、緊急性の有無も含めた詳細の「見える化」を引き続き行うことはもちろん、設備の異変等による緊急性の変更が生じた際は市への報告を速やかに行うこと。修繕が必要な箇所かつ優先順位が高い場合、指定管理者が対応できる範囲の小破修繕であれば、経費削減の観点からも即時対応を引き続きお願いしたい。 ・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おり、部分的な数値や文言等のケアレスミスについても改善傾向にある。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、昨今の盗難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。 ・令和7年11月に実施す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