

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	S	【市A→S】 ・指定管理者自ら電気事業者の見直しを行い、実質再生可能エネルギー100%とする電気事業者への契約変更が迅速に行われた。市の目標を理解し、指定管理者の持つ強みを活かした意欲的な姿勢として高く評価する。
	○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	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。 ・専門学校生の施設見学のアンケートでいただいたご意見を参考に「水仙の植え付け」、「聖苑内案内図の掲示」、「待合室のキッズチェア設置」などを実施しました。 ・少しでも会葬者の心が和み、穏やかに過ごして頂けるようロビーや待合室に季節に応じた写真を差し替え、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、今期は新たに小学校低学年向けの絵本やパズルを設置しました。  【市A→S】 ・上記の指定管理者のコメントのとおり、サービス向上及び利用促進のための取組が積極的に行われている。特に、専門学校生からの提案に基づき、各種改善に迅速に取り組んだ点を評価する。今後も、様々な意見を取り入れながら取組を行うとともに、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。 ・利用者アンケートについては、友引火葬やキャッシュレス導入等の観点も含めた、今後の運営方針を見据え分析するための内容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。
	○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、利用者により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、実行しているか。	S	A	【指S】 ・ご利用者アンケートによる満足度調査では、今期は「聖苑内の清掃状態」は89%、「前庭・庭園整備等の植栽状態」は85%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。 ・11月の休業期間中に、普段手が届きにくい聖苑内の屋外環境整備(低木剪定、門扉の清掃、落ち葉収集など)や屋内待合ロビー壁面点検・清掃作業、待合室(和室全室)の障子張り替え作業などを行いました。また、休業中に市が発注した火葬炉設備修繕に併せ、火葬炉の保守点検や保全作業を行いました。 ・7月に行っ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混合水栓の不良(漏水)箇所の交換修繕を行いました。 ・平塚市が掲げる温室効果ガス排出量実質ゼロを目指し、平塚市聖苑においても実質再生可能エネルギー100%とする電気事業者に変更しました。  【市B→A】 ・11月の大規模修繕時に、指定管理者の協力の下、受変電設備修繕や内装修繕等を予定どおり完了させることができた。修繕に伴う休業期間中には、普段手が届きにくい箇所の清掃等を積極的に提案及び実施した点も評価する。 ・安定的な電力供給、環境配慮等のバランスを考慮した上で見積徴収を経て、電気事業者の選定及び契約変更が行われた。指定管理者による自主的な環境負荷低減への取組として評価する。
	○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。	○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。 ○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	
	○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。	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	A	【市S→A】 ・世界情勢の影響等で、部材調達が困難な傾向にあり、時期によっては修繕を予定通りに実施できない恐れがある。効率的な管理運営や経費削減のため、市と連携しながら、計画的に修繕に取り組んでいただきたい。	
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)				<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。また、11月に聖苑従事者全員に対し、接遇・マナー研修、個人情報研修、人権研修及び消防訓練等を実施しました。</li> <li>・今期は専門学校生の施設見学時のアンケートでいただいたご意見を参考に「水仙の植え付け」、「聖苑内案内図の掲示」、「待合室のキッズチェアの設置」、「小学生向けの絵本やパズルの設置」を実施し、サービスの向上を図りました。</li> <li>・インスペクションを毎月実施しました。総合評点は標準(80%)を大きく上回る94%で、指摘については即時改善を実施しました。</li> <li>・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、老朽化や各種点検で指摘された設備については、優先順位、工期、対応計画などを示した「中長期修繕計画」及び「見積書」を市に提出し協議しました。</li> <li>・11月の休業期間中に、普段手が届きにくい聖苑内の屋外環境整備(低木剪定、門扉の清掃、落ち葉収集など)や屋内待合ロビー壁面点検・清掃作業、待合室(和室全室)の障子張り替え作業などを行いました。また休業中に市が発注した火葬炉設備修繕に併せ、火葬炉の保守点検や保全作業を行いました。</li> <li>・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。今後も(株)宮本工業所・(株)五輪が持つ非常時、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、指定管理者4者間で緊急時等における相互応援や情報共有を図ります。</li> <li>・平塚市が掲げる「ゼロカーボンシティ」を目指し、実質再生可能エネルギー100%とする電気事業者への変更に取り組むと同時に、業者の選定時にはコスト縮減につながることを前提条件としました。</li> </ul> <p>【課題および改善点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>・今後想定される市民からの火葬料金の徴収に対し、レジ及びキャッシュレス決済の必要性について検討してまいります。</li> <li>・湯茶接待を含めた待合室等における維持管理業務等について、より効率的な運営を目指し再検討してまいります。</li> <li>・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、ケアレスミスが無いように努めます。</li> </ul>
	・総括 (※市が記入)				<ul style="list-style-type: none"> <li>・冬季の火葬枠増加への協力に加え、今期は休業に伴う初めての友引火葬(令和7年12月6日)が実施される等、時代とともに変化する火葬ニーズに迅速かつ柔軟に対応いただくことができた点を評価する。今後は年間を通じた火葬枠増設や友引火葬の実施、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。</li> <li>・施設見学時に専門学校生から寄せられた意見等にも真摯に向き合い、各種改善に取り組んだ点を高く評価する。今後も、様々な意見を取り入れながら、利用者サービスの向上に取り組むこと。</li> <li>・レジ及びキャッシュレス決済の導入については、指定管理者としての業務負担も考慮したうえで必要性を検討していただきたい。</li> <li>・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。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。</li> <li>・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。点検結果については、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。</li> <li>・指定管理者ならではのノウハウを活かして、老朽化を見越した計画的修繕を目指し、市へ提案及び見積書等の資料提供を行うこと。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に加え、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い、協力及び連携に努めること。特に修繕の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お願いしたい。</li> <li>・部材調達等の都合から、納期に大幅な時間を要する傾向にあるため、修繕のスケジュールについては指定管理者の視点から計画的かつ積極的に提案していただきたい。</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ているが、部分的な数値や文言等のケアレスミスが続いている。市からの指摘が無くとも、指定管理者内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。月間報告書以外の報告も含め、誰が見ても分かりやすい書類の作成を引き続き心掛けること。</li> <li>・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、パトロール等の防犯体制を構築すること。公金の取扱い(火葬使用料の納付)に限らず、備品や修繕時の部材についても盗難・紛失等の防止に努めること。</li> <li>・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・研修を実施し、常に見直しを行うなど引き続き有事への備えをしておくこと。</li> <li>・令和9年度に予定している第5期の指定管理者選定に向けて、湯茶接待をはじめとした指定管理業務の見直しが必要となる。各業務の必要性や根拠について説明できるよう、指定管理者が自主性をもって準備に取り組むこと。</li> </ul>

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