☆第一次・第二次評価
（指定管理者・施設主管課による評価）

指定管理者評価シート(1/2)

令和8年度前期
施設名：平塚市聖苑

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】）
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）	1 基本的な考え方・姿勢	〇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。	〇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。 〇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	【市S→A】 ・市への提出書類について、市からの指摘による修正や再提出が散見された。提出書類は、市からの指摘を受けて修正するのではなく、事前に指定管理者内で内容に修正点や改善の余地がないかを協議の上で、完成された状態で市へ提出いただきたい。 ・副苑長の交代という重要な人事変更に際し、市への事前の情報共有がなかった点は改善を要する。運営体制に変化が生じる際は、指定管理者の責任において遅滞なく報告及び必要書類の提出をいただきたい。
		〇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。	〇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。 〇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	〇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。	〇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。 〇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。			【指S】 ・今後の利用者サービスの向上を目指し、「火葬料金徴収時におけるレジスターの導入」、「湯茶接待に変わる給茶機の導入」及び「冬期の一般火葬枠の増設」などについて、指定管理者としての課題や業務負担を検討するとともに具体策を市と連携協議し、その方向性をまとめました。 ・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。今期は前年度前期と比較し、13%増の回答をいただくとともに、感謝の言葉を多くいただくことが出来ました。 ・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、引き続きお子様向けの対応を実施してまいります。 【市S→A】 ・「火葬料金徴収時におけるレジスターの導入」、「湯茶接待に変わる給茶機の導入」及び「冬期の一般火葬枠の増設」等について、これまでの管理運営の中で培った視点と発想を活かした、主体的かつ積極的な提案や意見を期待する。 ・利用者アンケートについては、友引火葬等の観点も含めた、今後の運営方針を見据え分析するための内容への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、研究等を行い、常に運営に役立てられるようアンケート内容を工夫し、利用者ニーズの把握及び分析に努めていただきたい。
		〇適切な利用者への接客・応対、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。	〇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。 〇利用者、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。 〇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。 〇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。			
		〇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。	〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇利用実績、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。	S	A	
		〇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。	〇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。 〇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。 〇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	〇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。	〇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。 〇利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 〇施設内及び敷地内の美観が保たれている。 〇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。 〇トイレ等の衛生状態が保たれている。 〇日常的、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。 〇鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。			【指S】 ・ご利用様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」「前庭・庭園整備等の植栽状態」「聖苑内の設備」「待合室・ロビーでの居心地」「施設内の案内表示」などについては、90%以上の方から「大変良い・良い」との回答を得ることが出来ました。 ・施設及び設備修繕の保守点検は事業計画書に沿って実施し、市に報告しています。今期は老朽化による設備の不具合や故障が目立っており、給湯器用水栓、照明器具、インターフォン及びケーブルの交換、事務所ドアクローザー、裏口門扉及び消防用設備の交換など速やかに緊急修繕を実施するとともに、今後の対応策を提案しました。 【市A→S】 ・事業計画書に沿った保守点検の実施に加え、老朽化による不具合等に対し、迅速な緊急修繕及び適切な報告が行われ、あわせて今後の対応策も提案された点は、施設の安全維持の観点から高く評価する。今後も設備の経年劣化を見据え、事業計画書等に沿った適切な管理と、不具合発生時の迅速な対応に努めていただきたい。
		〇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。	〇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。 〇環境法令を踏まえ、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。	S	S	
		〇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。	〇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。 〇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。 〇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	〇緊急時・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。	〇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。 〇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。 〇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	
		〇安全管理、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。	〇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。 〇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。 〇管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 〇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	〇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。	〇事業計画書・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。 〇報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A	
		〇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。	〇常勤・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。			

☆第一次・第二次評価
（指定管理者・施設主管課による評価）

指定管理者評価シート(2/2)

令和8年度前期
施設名：平塚市聖苑

	評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】）
	6 その他	〇市、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。	〇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。 〇地域住民、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。 〇地域住民の意見・要望を把握している。 〇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】 〇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	
		〇管理運営にあたり、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。	〇各種規程及び体制が整備されている。 〇制度を理解し、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。 〇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。 〇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。 〇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	〇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。	〇収支計画の積算根拠が明確である。 〇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。 〇経理を担当する職員を配置している。	A	A	
		〇当該期間の収支は、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。	〇事業計画と収支計画の関係が明確である。 〇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。 〇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。 〇適切な経理書類が作成されている。 〇内部もしくは外部による監査体制がとられている。 〇決算の収支が極端な赤字でない。			
	2 コスト縮減等	〇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。	〇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。 〇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】 〇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	
個別項目	1 火葬に伴う個別業務	〇火葬許可証の確認、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	〇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	〇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。	〇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。 〇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	〇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。	〇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	
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。 ・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。 ・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。 ・市と連携し、第3次モニタリング結果を基に令和5～7年度までの業務内容、実績について現状認識の共有と確認を行いました。抽出された課題と施設の将来像を踏まえ、取り組む事項（レジスターの導入、湯茶接待、火葬枠の増など）について、他の火葬場の実態を調査するとともに意見交換を重ね、今後の方向性を共有しました。 ・夏季の火葬業務従事者の熱中症対策として、スポットクーラーを設置しました。 ・(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）を活用し、相模原市営斎場、秦野斎場、横浜市久保山斎場及び平塚市聖苑の指定管理者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した。今期は平塚市聖苑を見学し、利用者導線、キッズエリア、自主事業内容などを説明しました。情報共有の会議では主に火葬件数の増加に対する対応や施設・設備の修繕及び全国的な火葬業者の状況や課題などの情報提供がありました。 【課題および改善点】 ・施設や設備等の老朽化が進行していることを踏まえ、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。 ・湯茶接待に換わる給茶機の導入について、待合室等における維持管理業務を見直し、より効率的な運営を目指し再検討してまいります。 ・冬季の火葬枠増を基本と捉え、友引日の火葬やその他枠増の必要な時期がないか、市と協議し、運用方法も含め検討してまいります。 ・作業報告書、使用料収納表等、市への提出物は事前に複数人によるチェックを行い、ケアレスミスの無いように努めます。			
	・総括 （※市が記入）	・年間を通し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。 ・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といった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していただきたい。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処を検討・実施されたい。 ・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っていただきたい。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ていただきたい。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。 ・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いただきたい。 ・月間報告書等の市への提出書類について、部分的な数値や文言等のケアレスミスが散見される。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いただきたい。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ていただきたい。 ・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されたい。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られたい。 ・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に万全を期していただきたい。 ・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、「火葬料金徴収時におけるレジスターの導入」、「湯茶接待に変わる給茶機の導入」及び「冬期の一般火葬枠の増設」等、指定管理業務の内容や人員配置の見直しが不可欠となる。各業務の必要性や根拠について説明できるよう、現指定管理者として自主性をもって準備に取り組み、市に対して具体的な改善策や新たな運用案を能動的に提案していただくことを強く期待する。			

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