

指定管理導入施設実績評価シート(平成29年度)

	施設所管課	市民部戸籍住民課
施設名	大津市斎場(大津聖苑・志賀聖苑)	
指定管理者	五輪・日本管財グループ	
指定期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 年 3 月 31 日	
指定管理料	年額 80,900,000 円(平成 29 年度)	(総額 404,500,000 円)
設置目的	市民への低廉で安心な葬儀の提供	
業務内容	葬儀ホールを付属する火葬施設の管理運営	

主な成果 (自主事業含む)	使用料収入	目標	107,000,000 円	⇒	実績	111,275,000 円
	ホール稼働率	目標	50 %	⇒	実績	50.6 %
	火葬件数	目標	3,200 件	⇒	実績	3,261 件
	【主な自主事業実施による成果】					
「大津市斎場葬儀プラン」による葬儀ホールの利用の増加 312件 15,859千円						
骨壺販売・・・年間売上1,703,820円、喫茶スペースの貸出						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	A (優良)	自主事業として行っている斎場葬儀プランは前年度よりも利用件数が増え、市民への低廉で安心な葬儀の利用に繋げている。利用者に対し不便をかけないよう自主修繕として、大津聖苑・志賀聖苑とも各設備の改修及び更新を行っている。利用者に対する接遇も常に改善を行い、適切に事業運営できている。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	A (優良)	設置目的を理解し管理運営に努めた。	A (優良)	設置目的を理解し、それを踏まえた管理運営を行っている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	A (優良)	職員配置は特に問題なく、有資格者、経験者を確保。勤務形態は適正である。マルチ受付方式により対応できている。	A (優良)	職員の勤務体制や労働条件は適正である。シフトも柔軟に組まれている。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	A (優良)	全体会議の記録を取り、その内容を全員に周知している。	A (優良)	定期的に会議を行い、問題点の情報共有が図られている。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	A (優良)	遵守している。	A (優良)	法令等を遵守している。
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	A (優良)	適切に行った。	A (優良)	適切に行われている。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	A (優良)	適切に整備・記録・保管した。	A (優良)	業務日誌や管理記録も適切に整備・保管されている。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	A (優良)	特に問題なく緊密に連絡が取れ、計画書・報告書の提出・内容は適正である。	A (優良)	随時に相互訪問を行い、課題等の連絡相談等を加えている。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	A (優良)	消防署立会いの訓練を実施、緊急時の連絡体制も整備。職員の意識の維持に努めた。	B (良好)	連絡体制が出来ているが、マニュアルの見直しが続行して行う必要がある。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】		A (優良)		A (優良)	A (優良)

指定管理導入施設実績評価シート(平成29年度)

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
II 内容・水準	施設管理 □ 開館日・開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	A (優良)	開館日・開館時間を厳守して事故防止及び安全確保の為、必要な対策を講じている。	A (優良)	開館日や時間を遵守し、必要な対策もとられている。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	火葬件数は増加、葬儀ホールでは志賀が増加傾向にある。	A (優良)	火葬件数、ホール使用件数は増加している。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	A (優良)	職員の対応、接客態度は適切であると共に、適切に処理した。	A (優良)	職員の接遇について、時に指摘を受けるが都度改善された。備品等の提供は適正に行われている。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	A (優良)	事業計画書に基づき、事業を実施。自主事業である葬儀プランにより、利用促進、市民サービスの向上に大きく貢献している。	A (優良)	事業計画書に基づき管理運営されている。自主事業も利用促進が図られている。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	A (優良)	火葬炉の保守点検や修繕のほか、必要箇所について積極的な自主修繕を実施し、施設設備の維持管理に努めている。	A (優良)	計画に基づき各設備の保守点検を行っている。積極的に自主修繕を行い、施設設備の維持管理に効果がある。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	新しいパンフレットを作成し、情報発信に努めているが、フェイスブックの活用はまだ課題がある。	B (良好)	新しいパンフレットを作成したが、Facebook等情報発信に十分ではない。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	A (優良)	省資源省エネ及びリサイクルの推進に努めた。	A (優良)	省エネに配慮した運営を行っている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	A (優良)	アンケートの実施により、利用者の声を把握し担当課に報告すると共に可能な限り管理運営に反映させている。	A (優良)	利用者アンケートの意見・要望等を情報共有し、管理運営に活かしている。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	A (優良)	内容を把握し結果を反映する仕組みを確立し、満足度向上の工夫を行っている。	A (優良)	アンケートの実施により、要望を事業に反映させて、満足度を高めている。
【II総括】 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設 項目】			A (優良)		A (優良)	
III 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書、減免申請書等、実地調査(金庫等)	A (優良)	適切に行っている。	A (優良)	帳簿が整備され、管理・執行が適切に行われている。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	妥当である。	A (優良)	当初の見込みより増加している。
	経費削減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	A (優良)	経費削減を積極的に実施している。再委託は適切に実施している。	A (優良)	経費削減に積極的に取り組んでおり、再委託先の選定等も適切である。
	【III総括】 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】			A (優良)		A (優良)
IV その他	その他 □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか。	実地調査	A (優良)	大津聖苑・志賀聖苑共に自主修繕を積極的に行った。	A (優良)	経費の削減と利用者の利便性のため、自主修繕として行っている。
【IV総括】 その他に関する評価【当施設 項目】			A (優良)		A (優良)	

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 斎場葬儀プランの運営管理について、全体的には適正・適切に行い、利用件数も増加の傾向にあり低廉で安心な葬儀として定着してきております。志賀聖苑の待合ロビーの絨毯の全面張替、東側ガラス窓のロールカーテン取付やソファの張替等、自主修繕を積極的に行いました。
	【施設所管課】 斎場葬儀プランについては利用件数が増加傾向にあり、利用状況は全体的に増えている。指定管理者が、大津聖苑・志賀聖苑の施設や設備に対する自主修繕を積極的に行いました。老朽化により利用者にとって不便や不快を与えないようこの考えに立つものです。今後は、施設所管課として計画的に修繕していけるよう取り組みたい。

