

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成30年度）

	<b>施設所管課</b>	市民部戸籍住民課
<b>施設名</b>	大津市斎場(大津聖苑・志賀聖苑)	
<b>指定管理者</b>	五輪・日本管財グループ	
<b>指定期間</b>	平成27年4月1日 ~ 令和2年3月31日	
<b>指定管理料</b>	年額80,900,000円(平成30年度)	(総額404,500,000円)
<b>設置目的</b>	住民福祉、公衆衛生	
<b>業務内容</b>	葬儀ホールを併設する火葬場の管理運営	

<b>主な成果</b> <small>(自主事業含む)</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b> 107,000,000 円	⇒	<b>実績</b> 107,735,300 円
	<b>稼働率</b>	<b>目標</b> 52 %	⇒	<b>実績</b> 48.6 %
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b> 3,200 人	⇒	<b>実績</b> 3,292 人
	<b>【自主事業による主な成果】</b>			
「大津市斎場葬儀プラン」による葬儀ホール利用件数352件 17,413千円				
骨壺販売・・・年間売上1,614,000円、喫茶スペースの貸出				

<b>総合評価</b>	<b>I～IVによる総合評価</b>	<b>総合評価コメント</b>
	<b>A (優良)</b>	安全向上に繋がる車止めの設置、経年劣化した設備の修理などの自主修繕が積極的に行われた。自主提案の斎場葬儀プランの利用件数も前年度より増え、施設利用促進と低廉安心な葬儀の提供に貢献している。利用者に対する接遇は、問題点を情報共有し常に改善を行うなど適切に運営されている。

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
<b>施設の設置目的の達成</b> <input type="checkbox"/> 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。	事業計画書、事業報告書	<b>A (優良)</b>	施設の設置目的を理解し管理運営に努めた。	<b>A (優良)</b>	設置目的に沿った管理運営が行われている。
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	<b>A (優良)</b>	職員配置は問題なく有資格者、経験者を確保。受動喫煙法に対応改善し、労働環境を整えた。	<b>A (優良)</b>	配置や労働条件は適切。受動喫煙防止対策も改善が見られた。
<b>職員の研修</b> <input type="checkbox"/> 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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	<b>A (優良)</b>	全体ミーティングで問題点を取り上げ、内容を周知し改善に努めた。	<b>A (優良)</b>	定期的にミーティングを開き、問題点の情報共有が図られている。
<b>法令等遵守</b> <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	<b>A (優良)</b>	厳守している。	<b>A (優良)</b>	関係法令・条例等が遵守されている。
<b>個人情報保護・情報公開</b> <input type="checkbox"/> 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。	協定書、管理方法（実地調査）	<b>A (優良)</b>	適正に行った。	<b>A (優良)</b>	条例等の研修も行い、適切に取り扱われている。
<b>管理記録</b> <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	<b>A (優良)</b>	適切に整備・記録・保管した。	<b>A (優良)</b>	点検記録等が整理され、適切に保管されている。
<b>連絡体制</b> <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	<b>A (優良)</b>	緊密に連絡、調整が取れ、計画書・報告書の提出・内容は適正である。	<b>B (良好)</b>	相互訪問により情報共有している。設備の点検結果等は、より丁寧に詳細な説明を期待する。
<b>緊急時対応</b> <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	<b>A (優良)</b>	消防署立合いの訓練を実施緊急時の連絡体制も整備。職員の意識向上にも努めた。	<b>A (優良)</b>	作成されたマニュアルに沿って、訓練・指導が行われている。
<b>《I 総括》</b> 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】		<b>A (優良)</b>		<b>A (優良)</b>	

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成30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
<b>Ⅱ 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	開館、閉館時間を厳守して、事故防止及び安全確保の為、必要な対策を講じている。	<b>A (優良)</b>	開館日、時間を遵守し、必要な対策がとられている。
	<b>利用状況</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	人体火葬は大津が増、葬儀ホールは大津・志賀共に微減	<b>A (優良)</b>	ホール利用件数は微減となったが、前年と比較し概ね適正な水準である。
	<b>利用者対応</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	職員の対応、接遇態度は適切であると共に、適切に対応している。	<b>A (優良)</b>	職員の接遇は適切であり、アンケートでも丁寧な対応が評価されている。
	<b>事業運営</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	事業計画書に則し、事業を実施。自主事業の葬儀プランで利用促進を図り、市民サービス向上に貢献している。	<b>A (優良)</b>	事業計画書に基づき運営されている。骨壺販売等の自主事業も適切に実施されている。
	<b>維持管理</b> □ 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、点検結果書、委託契約書、実地調査	<b>A (優良)</b>	火葬炉の必要な箇所については自主修繕を実施し、施設設備の適切な維持管理に努めている。	<b>B (良好)</b>	計画に従い各設備の保守点検を行っている。今後、予防保守の一層の強化を期待する。建屋だけでなく敷地も気にかけてください。
	<b>情報提供</b> □ 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>B (良好)</b>	フェイスブックの活用はまだ課題はあるが、来期に情報内容を充実し発信させたい。	<b>B (良好)</b>	更なる改善を期待する。
	<b>環境配慮</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	省資源省エネ及びリサイクルの推進につとめた。	<b>A (優良)</b>	LED交換等、省エネに配慮した運営を行っている。
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	アンケート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。	<b>A (優良)</b>	利用者アンケートでの要望について、即時対応が可能なものは、速やかに対応された。
	<b>利用者アンケート</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	内容を把握し結果に反映させるよう確立し、満足度向上の工夫を行っている。	<b>A (優良)</b>	アンケートの実施により、要望を運営に反映させることで満足度を高めている。
	<b>《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】</b>			<b>A (優良)</b>		<b>A (優良)</b>
<b>Ⅲ 収支等</b>	<b>経理事務</b> □ 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)	<b>A (優良)</b>	適切に行っている。	<b>A (優良)</b>	帳簿が整備され、二重チェック等で適切に管理されている。
	<b>収支状況</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	妥当である。	<b>B (良好)</b>	収支状況は良いが、予算・決算の差が大きい。
	<b>経費節減の取組</b> □ 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	<b>A (優良)</b>	経費削減を積極的に実施して、再委託は適切に実施している。	<b>A (優良)</b>	経費削減に積極的に取り組んでいる。再委託先は随時見直しをご確認ください。
	<b>《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】</b>			<b>A (優良)</b>		<b>A (優良)</b>
<b>Ⅳ その他</b>	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた〇〇〇〇の取り組みを推進したか。	実地調査	<b>A (優良)</b>	大津聖苑・志賀聖苑共に自主修繕を積極的に行った。	<b>A (優良)</b>	利用環境の向上に資する自主修繕が積極的に行われた。
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>			<b>A (優良)</b>		<b>A (優良)</b>

<b>特記事項等 (課題・成果)</b>	<b>【指定管理者】</b> 斎場葬儀プランについては適正に実施し、低廉で安心な葬儀として定着しました。受動喫煙法に対応改善し、労働環境を改善しました。大津聖苑において、駐車場車止めを設置。施設全般において、経年劣化による修繕必要箇所においては、可能な限りおこなっておりますが、施設所管課による修繕のご協力も賜りますようお願い致します。
	<b>【施設所管課】</b> 積極的に設備修繕が実施され、安定した施設運営が行われた。車止め設置など安全向上に繋がる自主修繕も評価できる。自主提案の斎場葬儀プランの利用件数も前年度より増え、施設の利用促進と低廉安心な葬儀の提供に貢献した。受動喫煙防止対応も適切に行われた。敷地が広く管理が大変だが、建屋内だけではなく、敷地の見回り(倒木確認など)も強化してください。

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

```

    graph LR
      A[指定管理者自己評価] -- 提出 --> B[所管課評価]
      B -- 通知 --> C[指定管理者]
      C -- 送付 --> D[行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)]
  
```