

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	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 ~ 令和2年3月31日		
指定管理料	年額80,900,000円(令和元年度)		(総額404,500,000円)
設置目的	住民福祉、公衆衛生		
業務内容	葬儀ホールを併設する火葬場の管理運営		

主な成果 (自主事業を含む)	使用料収入	目標	107,000,000 円	⇒	実績	106,182,300 円
	ホール稼働率	目標	52 %	⇒	実績	49.4 %
	火葬件数	目標	3,200 件	⇒	実績	3,300 件
	【主な自主事業実施による成果】					
「斎場葬儀プラン」による葬儀ホール利用件数323件 15,578千円						
骨壺販売1,494千円、喫茶スペース貸出1,800千円						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	C (課題含)	現場の運営や職員の接遇等は安定しており問題なかった。改正健康増進法の対応では、施設内禁煙が適切に周知・徹底された。一方、収支に十分な余裕がありながら、修繕費は対前年度比で62%減少し、直近5年間でも突出して低い実績となった。次期指定管理に応募しない事が決まって以降は、利潤至上的な姿勢が前面に表れ、施設への還元意識やモチベーションの低下が顕著にあらわれた。

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。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	施設の設置目的を理解し管理運営に努めた。	A (優良)	設置目的に沿った管理運営が行われている。
	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。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	A (優良)	職員配置は問題なく有資格者、経験者を確保。受動喫煙防止の労働環境を整えた。	A (優良)	配置や労働条件は適切。受動喫煙防止対策も改善された。
	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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	A (優良)	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。	A (優良)	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。
	法令等遵守 □ 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	A (優良)	厳守している。	B (良好)	4月に計量法の検査漏れがあったが、以降は改善され、関係法令・条例等が遵守されている。
	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。	協定書、管理方法（実地調査）	A (優良)	適正に行った。	A (優良)	適切に取り扱われている。
	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。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	A (優良)	適切に整備・記録・保管した。	A (優良)	点検記録等が整理され、適切に保管されている。
	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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	A (優良)	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 (良好)	相互訪問により課題等を情報共有している。設備の点検結果等は、より丁寧に詳細な説明が必要。
	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。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時の連絡体制も整備。職員の意識も維持に努めた。訓練が実施できていない。	A (優良)	消防訓練は年2回実施が必要。感染症対応ではもっと主体性が欲しい。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】			A (優良)		A (優良)	

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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	<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	A (優良)	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。	A (優良)	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	A (優良)	火葬件数は大津が減少、志賀が増加。葬祭棟では大津・志賀共に若干増加。	A (優良)	前年度実績・目標と比較し適正な水準である。(志賀の待合室利用減は空調故障の影響)
	<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	A (優良)	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。	A (優良)	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	A (優良)	事業計画書に則し、事業を実施。自主事業である葬儀プランによる利用促進、市民サービスの向上に貢献している。	A (優良)	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、委託契約書、実地調査	B (良好)	火葬炉の必要な箇所については修繕を実施し、施設設備の維持管理に努めている。備品の管理が、不十分であった。	C (課題含)	備品管理上のミスがあった。収支に十分な余裕がありながら、修繕見送り、放置等の課題が見られた。
	<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	C (課題含)	フェイスブックの更新は滞っている。	B (良好)	更なる改善を期待する。パンフレット等は活用された。
	<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	A (優良)	省資源、省エネ及びリサイクルの推進につとめた。	A (優良)	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	A (優良)	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。	A (優良)	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	A (優良)	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。	A (優良)	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9項目】</b>			B (良好)		B (良好)	
III 収支等	<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ていたか。 □ 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、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比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 (良好)	修繕費において、予算と決算に相違が生じた。	C (課題含)	収支に十分な余裕がありながら、必要な修繕の見送りが散見された。予算との乖離も解消されず。
	<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	A (優良)	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。	A (優良)	経費削減に取り組んでおり、再委託先の履行管理も適切である。
<b>《III総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】</b>			A (優良)		C (課題含)	
IV その他	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた自主修繕による施設還元を推進したか。	事業報告書 実地調査	A (優良)	大津聖苑・志賀聖苑共に修繕を積極的に行った。	C (課題含)	修繕による施設還元は過年度に遠く及ばず。
	<b>《IV総括》 その他に関する評価【当施設1項目】</b>			A (優良)		C (課題含)

**特記事項等(課題・成果)**

**【指定管理者】**  
 ・斎場葬儀プランの運営/管理については適正・適切に行え、低廉で安心な葬儀として定着してきていると考えます。  
 ・改正健康増進法に対応し、施設禁煙の周知に努めた。  
 ・大津聖苑の進入口においては、外灯の光を遮っていた樹木の剪定、伐採を行い、外灯の電球も全て更新いたしました。  
 ・施設や設備の修繕を積極的に行った。結果、予算と決算に相違が生じた。

**【施設所管課】**  
 現場の運営や職員の接遇等は安定しており問題なかった。改正健康増進法に対応では、施設内禁煙が適切に周知・徹底された。一方、収支に十分な余裕がありながら、修繕費は対前年度比で62%減少し、直近5年間でも突出して低い実績となった。次期指定管理に応募しない事が決まって以降は、利潤至上的な姿勢が前面に表れ、施設への還元意識やモチベーションの低下が顕著にあらわれた。

