

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成27年度）

施設所管課

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 ~ 平成32年 3月31日		
<b>指定管理料</b>	年額 80,900,000 円	(総額 404,500,000 円)	
<b>設置目的</b>	市民への低廉で安心な葬儀の提供		
<b>業務内容</b>	葬儀ホールを付属する火葬施設の管理運営		

<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>	101,000,000 円	⇒	<b>実績</b>	102,028,740 円
	<b>稼働率</b>	<b>目標</b>	60 %	⇒	<b>実績</b>	45.8 %
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b>	21,840 人	⇒	<b>実績</b>	25,000 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b> 喫茶スペースの貸出、骨壺販売					
「大津市斎場葬儀プラン」により葬儀ホールの利用の増加						

<b>総合評価</b>	I～IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	A	前期3年の収支状況を踏まえ、今期から人的・物的経費削減を実施、合わせて自主事業として「大津市斎場葬儀プラン」の提案・実施及び斎場運営の変更(火葬時間の固定化、1日2施行の実施、繰上げ初七日の受入等)により、収支状況は大幅に改善された。職員は責任者2名、火葬員1名以外は全て女性で火葬棟・葬祭棟に配置した結果、図らずも不慣れな部分が当初は出ていたが、後半よりこれも落ち着きマルチ受付方式としての市民対応は安定化が図れた。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	所管課評価
<b>I 実施体制</b>	<b>施設の設置目的の達成</b> 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	A
	<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> 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	B
	<b>職員の研修</b> 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	B
	<b>法令等遵守</b> 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	A
	<b>個人情報保護・情報公開</b> 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	A
	<b>管理記録</b> 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	A
	<b>連絡体制</b> 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	A
	<b>緊急時対応</b> 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	B
<b>《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】</b>			A	A

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成27年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	所管課評価	
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	A
	<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	A
	<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
	<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	A
	<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	A	A
	<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
	<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	A
	<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	A
	<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	A
<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>		A	A	
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	A
	<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	A	A
	<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	A
	<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>		A	A
Ⅳ その他	<b>その他</b>			
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>			

特記事項等 (課題・成果)	<b>【指定管理者】</b> 職員の配置・勤務状況について、期の後半は全員のミーティングを定期的に行い、個々の問題点の確認に努めたものの、全体的な意思や動きの統一性を確認する研修までには至らなかった。来期にはテーマを絞った場としての統一性を持つような研修を行うとともに、防災も含め緊急時対応の訓練を実施したい。更に、引き続き設備の充実を図ったうえ新パンフレットにこれを反映させていきたい。
	<b>【施設所管課】</b> 施設の管理運営は適切に行われている。これまで赤字であった収支状況も、自主事業である「大津市斎場葬儀プラン」等により大幅に改善された。後は、職員の研修、緊急時の対応更に情報発信等の面で、より一層の努力をしてもらいたい。

※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：

指定管理者自己評価

➡

所管課評価

➡

指定管理

➡

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)

送付