

指定管理導入施設実績評価シート(平成28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28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	102,000,000円	⇒	実績	106,300,000円
	ホール稼働率	目標	60%	⇒	実績	49.8%
	火葬件数	目標	3,015件	⇒	実績	3,185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 275件 13,914,000円						
骨壺販売・・・年間売上1,568,000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)	発煙問題が起こったものの、これを契機に指定管理者として業務を見直し、緊急時連絡体制、マニュアルの再整備、さらに自主修繕で大津・志賀両聖苑の館内外に発煙対策として煙害確認用モニタを増設した。自主事業で行った大津市斎場葬儀プランの実施により、葬儀ホールの利用率が上がり、増収に繋がっただけでなく、市民への低廉で安心な葬儀の利用普及にも貢献している。利用者への対応も問題なく、概ね適切かつ良好な事業運営ができています。				

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 <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	A (優良)	設置目的の理解を深め管理運営に努められた。	A (優良)	設置目的に沿った適正な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 <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	A (優良)	職員配置には問題なく資格者、経験者を確保。出勤状況・勤務形態・労働条件は適正である。マルチ受付方式と障害者雇用は課題。	B (良好)	事業計画書に沿った有資格者を配置し、利用者対応に配慮したシフト制により勤務を行っている。但し、障害者雇用の促進には再考の余地がある。
	職員の研修 <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	A (優良)	毎月末全体会議を行い業務上の問題点を整理、翌日からの実践に反映させた。	A (優良)	月末会議の他、火葬業務の研修も行っている。
	法令等遵守 <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	A (優良)	法令・条例を遵守した。	A (優良)	適法に処理できている。
	個人情報保護・情報公開 <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)	A (優良)	適切に行った。	A (優良)	適切に処理できている。
	管理記録 <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	A (優良)	業務日誌は適切に整備・保管し点検結果・修繕記録は適切に記録・保管した。	A (優良)	業務日誌記録の保管、点検結果や修繕履歴の記録は適切にできている。
	連絡体制 <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	A (優良)	週一回の担当課訪問以外に電話にて連絡・報告した。計画書・月次等報告書の提出・内容は適正である	A (優良)	業務見直しにより、市との連絡調整を蜜に行うよう改善されている。報告書の提出も適正である。
	緊急時対応 <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 (良好)	発煙時は2回とも地元からの第一報で発覚、その後行政を含め発煙時の連絡体制を整備、職員に周知した	B (良好)	発煙後、緊急時の連絡体制、マニュアルの見直しが行われ、改善を早期に行っている。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】			A (優良)		A (優良)	

指定管理導入施設実績評価シート(平成28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・開館時間遵守は当然として事故防止・安全確保は常に意識しながら都度対策を講じてきた。	A (優良)	煙害が発覚後、監視カメラの新設を行い、事故防止策を講じている。
	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)	火葬件数は大津・志賀で170件、葬儀ホール使用件数は同じく47件増加した。	B (良好)	ホール利用者数については、次年度以降事業計画書の見直しが必要。
	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)	各項目とも特に問題なく適切に処理をした。	A (優良)	利用者アンケートにも全体的には対応について満足の声が高い。
	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)	事業は計画通りに実施。自主事業として提案した大津市斎場葬儀プランの件数は安定的に推移し浸透の実感がある。骨壺販売も市民サービスに貢献している。	A (優良)	斎場葬儀プランの利用率も想定より高く、今後も市民サービスの向上に期待したい。
	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、点検結果書、委託契約書、実地調査	B (良好)	火葬炉の点検・修繕は実施したが経年劣化の指摘があるが今期は未実施に付き来期の施工に持ち越す。日常の清掃・保安・警備は適切に実施した。備品台帳による管理・修繕を行っている。植栽は工程表に基づき実施、景観は保たれている。	B (良好)	当市財政経費の都合上未実施になっている箇所はあるものの、自主提案による修繕も行い、指定管理者として施設の維持管理に努めている。
	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)	職員の意識向上の為にパンフレット作成・フェイスブック整備で担当者を決めたと実施は来期持越しとなった。	B (良好)	パンフレットの作成やフェイスブックの整備と情報発信手段の改良を進めている。
	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)	ゴミは細かく計量のフラスコを把握し少しでも省資源・リサイクルを図るよう努めた。	A (優良)	省電力化の他、再生紙の利用等リサイクル推進を行っている。
	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)	来苑者の意見・苦情・要望は日々のアンケートにて把握した。直接の声は業務日報に記録し全員の周知と早期の対応・解決に努めた。	A (優良)	利用者アンケートにより、苦情等の把握に努めている。
	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)	アンケートは待合ロビーと待合室に置き、都度回収して対応できるものは即日対応をしている。	A (優良)	アンケートを実施し、整備している。
《II 総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9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)	適切な経理事務を行い料金徴収・金庫管理等問題なく処理をした(減免・還付は無し)。	A (優良)	預金通帳、金銭出納簿の確認を行い、利用料金徴収にかかる適正な処理が確認できた。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入一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)	前期に続き大津市斎場葬儀プランの実施、一日2施行及び火葬件数の増加で収入は大幅にアップした。	B (良好)	収入に目標と差異が生じており、次年度以降事業計画書の見直しが必要。
	経費節減の取組 □ 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)	不要な箇所の消灯、火葬に影響のない程度の燃料の節減に努めた。再委託については適切な水準・内容で実施している。	A (優良)	節電により経費削減を実施している。再委託も実績のある業者を選定し、適切な安全確保に努めている。
	《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】			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				
	《IV 総括》 その他に関する評価【当施設項目】					

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 7月・9月に発煙問題を起こし地元を始め行政にもご迷惑・ご心配をお掛けしました。申し訳ありませんでした。以降、研修等により発煙の対策を講じ再発防止に努めております。また発煙時緊急連絡体制を担当課・地元と整備を致しました。合わせて施設の老朽化に対応すべく新型炉の提案をさせて頂きました。
	【施設所管課】 大津市斎場葬儀プランの実施の影響等により、低廉で安心な葬儀の普及ができて一方、事業計画書と実績の収支に差異が生じているため、次年度は計画書の見直しを行うべき。施設老朽化に伴う修繕には、予算措置で次策対応していきたい。

