

令和2年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

施 設 名	豊中市立火葬場
所 管 部 (局) 課	福祉部 地域共生課
指 定 管 理 者	とよなか斎苑管理グループ

	評価項目	評価ポイント		所管部局コメント	評価
1	基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか 市の施策全般を理解し協力しているか 地方自治法等の関連法令を遵守しているか 施設の設置目的に沿った事業運営を行っているか		本市火葬場の指定管理者として初年度の業務であったが、施設の性格、設置目的を理解し、概ね適正に管理運営されている。 ただし、市への報告書類については、適切な処理がされていないことが見受けられるので、今後は、更に、市との日々の連絡、定期の会議を通して、協議、伝達を図られたい。	B
2	サービス水準・施設効用の発揮	その施設として重要と思われる業績の評価指標 (KPI)	施設稼働率 (大をめざすもの)	最高評価サービス水準値：80% 確保すべきサービス水準値：71% 実績値：77.3% 新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬枠を設け対応した中で、前年度を上回る稼働率であったことは評価できる。	B
			環境測定	確保すべきサービス水準：全ての項目において環境保全基準値以内 実績：全て基準値以内 測定値が基準値以内におさまっている。今後はこれまで以上に周辺の生活環境に影響を与えることのないよう、設備の整備、副葬品のチェックを怠らず、安全な運営を心がけていただきたい。	
		施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか		施設の維持管理については、概ね適正に実施できている。今後も、日々の点検を通して、早期の修繕対応、予防保全を重視することで安全管理はもちろんのこと、施設の長寿命化を図られたい。また、火葬炉設備についても、日常的な点検・修繕を実施し、機器トラブルの未然防止を図るとともに、職員へは専門知識と操作技術、トラブル対応能力等の更なる向上に努められたい。 日常業務においては、適切な人員配置を行い、業務に関するマニュアルを職員間で共有するなど、安定した運営を行っている。	
		利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底されているか			
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか			
		安定して確実に日常業務を遂行しているか 創意工夫ある独自企画事業を展開しているか			

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 損益計算書は健全か 資金保有（期末残高）は健全か （当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	財務状況は、健全に運営している。 光熱水費については、当火葬場において初年度の指定管理業務ということもあり、火葬業務の安定を優先した運営を行っている。今後は更なる効果を模索し、経費節減を実現していただきたい。	B
4	市民満足度への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か 地域の市民との関係は良好か 市内経済の発展に貢献しているか	利用者アンケートでは、実施方法に工夫を凝らして回収率を上げている。接遇面で利用者の満足度が高く、故人との最後の別れの場所としてご遺族に寄りそった対応ができていることがアンケート結果にも表れている。今後は、利用者だけでなく、周辺環境にも配慮した運営を行っていただきたい。	B
5	従業者への配慮	労働関係法令を遵守しているか 研修は実施されているか 従業者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか 従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	概ね適正にできている。業務に必要な研修では、計画どおりに実施し、参加率も90%以上であることは評価できる。日常業務において、危険作業を行う際は複数名対応をするなど、安全面での配慮も行っている。	B
6	個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	個人情報情報は目的の範囲内で利用するなど、マニュアルによる教育、職員研修を通して、問題の未然防止に努めている。	B
7	危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	マニュアルも整備され、緊急事態発生時に備えて応援体制も構築されている。また、防災訓練も年3回実施しており、参加率も共に100%であったことは評価できる。	B
	総合評価		概ね適正に運営されている。 メインとなる火葬業務については、利用者の評価も高く、安心かつ安定した運営ができている。日々の報告や事業の実績等、市への提出書類については、常に情報共有する姿勢で形骸化することなく、複数で確認しあうなど、事務の管理意識向上に努めてほしい。 今後も、市民サービスの向上に努めるとともに、豊中市の火葬場として、より周辺環境に配慮し、利用する皆様から安心感を持たれる施設を目指して運営を行っていただきたい。	B

（評価の基準）

- A；優れた管理運営状況である
B；問題のない管理運営状況である
C；改善を要する管理運営状況である