

令和3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		火葬場の設置目的を理解し、火葬執行に当たっては、墓地、埋葬等に関する法律、豊中市立火葬場条例および施行規則等、関係法令を遵守しつつ、安定した事業運営ができています。今後は、更なる市民サービスの向上と経費節減を目指し、指定管理制度の導入による効果を発揮していただきたい。	B
		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			
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；81.4%	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	
		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。 一日数回、複数の職員による日常点検や定期点検を実施し、施設、設備の早期修繕対応、予防保全を行うことで安心・安全な運営ができています。	
		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		新型コロナウイルス感染者の火葬については、件数の増加に伴い、感染防止対策のため、特別な対応を要したが、市民サービスを停滞させることなく業務が遂行できたこと評価できる。	
使用許可の判断等を公平公正に行っているか					

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	ただ、自主事業のうち、火葬場内のプランター設置については、継続性が少ないため、工夫を求めたい。	
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、概ね健全である。 社会情勢の影響からガス代の高騰等、予測しなかった事態も生じたが、火葬業務の維持、安定を優先した運営ができています。先行きの不透明感もあるが、経費節減についても工夫を凝らしながら取り組んでいただきたい。	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、昨年度同様に利用者の満足度が高く、接遇満足度では100%の最高水準のサービスを提供している。指定管理者が管理の基本方針として掲げる「ご納得頂ける運営」と「ご満足頂けるサービス」によるものとして評価できる。一方で、地域交流については、施設の性質上の制約もあるが、更なる促進に努めていただきたい。	B
5	従業員への配慮	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 従業員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	就業規則、また、労働関係法令を遵守し、労働安全衛生に準拠した労働管理ができています。 職員研修については、接遇や火葬技術向上等、業務に直結するものから、意識向上、人権、危機管理まで多種にわたる研修を計画どおりに実施し、参加率も100%と、従事する全ての職員に情報共有できていることは評価できる。今後は研修方法にも工夫を凝らし、講師による一方通行のスタイルだけでなく、他者の考えや意見も共有できるような内容にも取り組んでほしい。	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	市条例の他、基本協定の個人情報保護の記載事項、自社のマニュアルに基づき、適正に管理できている。また、個人情報保護研修を行い、職員間で共有できている。	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	自社の危機管理マニュアルも更新するなど整備されており、職員間にも周知されている。また、緊急事態発生時に備えて応援体制も構築されている。令和3年度に実施した防災訓練では非常呼集訓練も行うなど、より実践に近い研修がなされていることは評価できる。	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		総合評価	<p>施設、設備に関しては事故や故障もなく安心・安定した管理運営が行えている。炉前業務においても、丁寧な対応を心がけており、利用者アンケートの評価の高さが結果として表れている。今後も利用者目線で質の高いサービスを期待する。</p> <p>一定、安定した管理運営ができていることから、今後は経費節減や施設の延命化等を始めとした、指定管理者制度導入による効果を発揮できる取組みについても積極的に提案していただきたい。</p>	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