

令和4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	火葬場は市民生活に不可欠な施設であり、常に安定稼働が求められる。こうした施設の設置目的を理解し、「墓地、埋葬等に関する法律」、「豊中市立火葬場条例」等の関係法令に基づき、安定した管理運営ができています。新型コロナウイルス感染症対策を継続する中で、火葬業務や会葬者の参列等については、その都度、国のガイドラインと照らし合わせ、市と検討を行い、見直しを図った。また、現場従業員にも周知され実践できている。	A					
	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)	<table border="1"> <tr> <td>最高評価サービス水準値; 80%</td> <td>確保すべきサービス水準値; 71%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">実績値; 85.9%</td> </tr> </table> <p>火葬戸の定期保全や新型コロナウイルス感染症対策による使用制限を行う中でも、確保すべきサービス水準値を上回っている。今後も、火葬需要の増加が見込まれることから、課題である直前のキャンセル待ちを未然に防ぐ工夫等を講じられたい。</p>	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; 85.9%		B
		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; 85.9%							
	環境測定	<table border="1"> <tr> <td>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</td> </tr> <tr> <td>実績; 全て基準値以内</td> </tr> </table> <p>測定値は全て基準値以内におさまっている。煙やダイオキシソ類の発生は環境汚染につながることから、引き続き、火葬時の状態監視を行い、環境対策を徹底していただきたい。</p>	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				
	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	3回以上/日の日常点検を実施しており、利用者アンケートからも場内の美化に努めていることが確認できた。							
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	始業前の火葬戸の点検、整備を行うことで火葬業務に支障が出ない運営ができていたことは評価できる。また、空調や消防保守等、計画に基づき施設・設備の点検を行うことで参列者が安心して利用できるよう努めている。							
使用許可の判断等を公平公正に行っているか	自主事業であるプランター設置については、継続性もないことから、火葬場内において心温まる雰囲気を作るためにも計画性を持って管理をしてほしい。							
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	財務状況は、概ね健全である。前年度に引き続き、エネルギー資源価格の高騰等に伴い、火葬場燃料費のガス代についても収支状況を圧迫するほど大きな影響を受けたが、火葬業務の維持、安定を優先した運営ができています。それ以外については、収支計画に基づいて適切な予算管理ができています。	B
		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		
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	利用者アンケートの中で、待遇に関しては継続して高い評価を得ている。また、備品を更新するなど、改善可能なものは行っている。 地域交流については、施設の性質上、地域との深い交流までは持てないが、定期的に火葬場外周の側溝やゴミ拾い、挨拶を行うことでその足掛かりを作っている。	B
		地域の市民との関係は良好か		
5	従業員への配慮	労働関係法令を遵守しているか	現場従業員の入退社時において、新規雇用者が定着するまでの間、指定管理者のグループ内の既雇用者を配置するなど、グループの利点を活かして人員配置を行って安定した業務が遂行できていることは評価できる。 人権研修を初めとした各種職員研修についても、実施計画に基づき、参加率は100%と積極的に取り組んでおり、従業員の意識が高いことが分かる。今後は、固定されている講師を輪番で担当する等、更なる工夫を凝らして取り組んでほしい。	B
		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		
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	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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大時にも対応は早く、今後起こりうる災害時にもグループ内における連絡、協力体制が整備されている。	A
		総合評価	<p>新型コロナウイルスの感染症が収束に向かう一方で、火葬炉設備の緊急修繕や光熱費高騰により大きな影響も受けたが、早期発見、対応を行ったことで大きなトラブルなく、継続して火葬業務が遂行できたことは評価できる。</p> <p>利用者への接遇の評価は常に高いことから、今後も安定した管理運営の中、安心して利用できるよう努めるとともに、施設・設備の老朽化についても、長期的な施設運営の視点で最適な保守管理ができるよう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