

令和5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・事務を理解するとともに業務に関するトラブルや課題を共有しているか 法令等を遵守しているか 設置目的に沿った事業運営をしているか	施設の特性を理解した上で、常に利用者視点で管理運営を行っている。ご遺族の心情に寄り添い、故人の尊厳を第一にした火葬サービスの提供を実施している。 「墓地、埋葬等に関する法律」、「豊中市立火葬場条例及び施行規則」等の関係諸法令の目的や基本理念を遵守し、従事者にも研修等を通して共有できている。 また、定期の運営会議においても課題を共有し、意見交換を行い、管理運営に反映されている。	A
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) 環境への配慮 施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか 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	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：90.4% 施設や設備の日常・定期点検をしっかりと行って、安定した稼働が継続できており、それが最高評価サービス水準値を大きく上回る数値となっている。 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 可視煙等の発生原因となる副葬品チェック等をしっかりと行い、周辺環境へ影響を及ぼすことなく運営できている。また、環境測定結果をウェブサイトで公開する等、市民に広く周知している。 施設内の巡視点検は3回/日できている。清掃や空調点検、除草・植栽剪定等、定期の維持業務も予定に沿って実施できており、利用者が安全かつ快適に利用できるような努めている。 一日の火葬スケジュールに基づく人員配置や火葬場の使用承認や使用料徴収、電話対応等の受付業務も適正な人員が確保できており、安定した運営ができている。 自主事業のプランター設置事業は花が植えられていない期間がないよう、計画的に季節の花々を寄せ植える等の工夫が見られる。さらに、心休まる温かさや安らぎの雰囲気の演出に期待したい。	B

	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 施設の収支状況は健全か	団体の財政状況は概ね健全である。指定管理業務については、前年度に続き、原油価格高騰によるガス料金の増加が収支に影響を及ぼす形となった。火葬件数の推移とも照らし合わせて、今後の収支計画を柔軟に作成していく必要がある。	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 利用者や地域との関係は良好か 市内経済の発展に貢献しているか	利用者満足度調査は99.7%と申し分ないサービスの提供ができています。特に、接遇面は数字だけでなく、利用者の声からも高い評価をいただいております。ご遺族の心情に配慮した対応がうかがえる。火葬場周辺の清掃は継続しており、地域とつながる足掛かりとなることが期待される。	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 従事者が満足して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	労働法規を遵守し、適正な労働条件を確保している。また、マニュアルも整備され、従事者にも周知されており適正な安全管理ができています。 接遇や火葬技術等の各種研修は計画に基づき、確実に実施している。過密な火葬スケジュールの中で工夫を凝らし、常に100%の参加率を維持していることは評価できる。	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	マニュアル整備、また、上級個人情報保護士による研修等を行うことで、従事者の意識向上を図り、適正に管理できている。	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	火葬場施設の特性から防災訓練や安全に関する研修を年複数回行う等、危機管理に対する意識も高い。 新型コロナウイルス感染症に関する対応についても、施設運営における感染予防対策を実施しながらも業務を確実に遂行できている。	A
	総合評価		中間評価での選定評価委員会の意見を反映し、今年度から火葬場専用ホームページで利用者アンケートや環境測定の結果を公開する等、火葬場を身近な施設として感じてもらうため、ウェブサイトの充実に努めている。 増加する火葬需要に対し、安心・安全に業務を遂行できたことは、日常の研修や教育の積み重ねであり、それが利用者満足度にも繋がっている。今後も、安定した火葬場の管理運営の中、サービスの向上に努めていただきたい。	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