

令和6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	墓地、埋葬等に関する法律を初め、本市火葬場条例等の関係法令遵守のため、マニュアルの整備や定期研修等を実施し、職員への教育指導が行われている。 市内唯一の火葬場であり、故人の尊厳を守ることを第一に、公衆衛生の確保、市民の福祉の見地から安心して利用できる場を提供する設置目的（常に敬意の念を表して故人を迎える）に沿った事業運営が行われており、満足度の高いサービスの提供が図られている。	A	
	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			
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；89.4%	B
		環境への配慮	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	火葬戸の日常点検や消耗品交換、当初の計画通りに定期的保守修繕が着実にされており、火葬業務に支障を来すことなく運営ができています。施設の維持管理業務では、危険箇所の注意喚起を行うなど安全意識を心掛けていることや、利用者の声に耳を傾け、駐車場の外灯を増設するなどサービスの向上に努めており、利用者目線に立った運営ができています。		
	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			
3 財務健全性	貸借対照表は健全か	団体の財政状況は概ね健全である。火葬場の管理運営業務においては本年度もエネルギー価格の高騰による影響もあったが、それを見込んだ収支計画のもと、当初の	B	
	損益計算書は健全か			

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		資金保有（期末残高）は健全か 施設の収支状況は健全か	計画通りに、運営できた。	
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	利用者アンケート結果では本年度も接遇満足度 100%を維持しており、サービスの質の高さが数字に表れている。WEB アンケートの回答数も少しずつ増えてきている。また、利用者の声にも積極的に耳を傾け、意見については運営会議にて市と共有しながら、利便性の向上に努めている姿勢は評価できる。火葬場周辺の清掃は継続していることから、将来的な地域交流につながることを期待している。	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 従業者が満足して業務に取り組んでいるか 従業者（第三者委託先の従業者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	労働関係法令の遵守や従業者（第三者委託先を含む）に対する安全管理は概ね適切に対応されており、業務遂行上の大きな支障は認められなかった。ただし、従業者の業務満足度や職場環境に関する具体的な取り組みや改善の工夫については、今後さらに積極的な情報共有と可視化が望まれる。	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	マニュアルに沿った運営ができています。	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	緊急事態発生時の対応体制が整備されており、平時からのマニュアル整備や職員間の情報共有が適切に行われている。	A
		総合評価	指定管理者による本施設の管理運営については、最終年度も大きなトラブルもなく安定した運営が継続されている。火葬業務という公共性の高い事業において、日々の業務遂行に支障が生じることなく、信頼性のある体制が維持されたことは評価できる。特に、利用者満足度は常に高水準を維持しており、施設・設備の修繕にも積極的に取り組むなど、市民サービスの向上に向けた姿勢が継続的に見られた。一方で、その他の評価項目については、特筆すべきものはなく、標準的な水準にとどまっている。今後も、安定した運営体制の維持とともに、さらなるサービス向上に向けた創意工夫を期待する。	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