

令和7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や豊中市立火葬場条例等の関係法令を踏まえ、定期的な法令研修及びコンプライアンス研修を実施し、法令遵守体制の維持に努めている。火葬場の設置目的を十分理解し、故人の尊厳保持及び利用者への配慮を基本とした施設運営が行われた。また、市施策への協力として繁忙期の時間外火葬枠の設定や残骨灰処理業務への対応など、公共施設の指定管理者として適切な取組が行われている。	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			
		法令等を理解し、周知しているか			
		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；— % 確保すべきサービス水準値；91% 実績値；88.8%。（火葬戸の計画修繕を考慮した稼働率は96.5%） 施設稼働率は88.8%であり、サービス水準合意書に定める91%を下回ったものの、計画修繕による火葬戸制限期間を考慮した稼働率は96.5%であった。本市火葬場の火葬件数は令和6年度以降減少傾向にあるが、令和7年度は全国的にも死亡数が前年度を下回っており、本市の火葬件数についても同様の傾向が見られた。	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 排ガス測定結果は全項目で基準値以内であり、周辺環境への配慮も適切に行われている。	
		施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか	火葬戸保全工事を計画どおり実施し、設備起因による長期の利用制限を発生させることなく安定した運営を行ったことは評価できる。自主事業としてプランター設置を継続し、貸出用ベビーカーの設置など利用環境の向上にも取り組んだ。		
		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 収支状況・収支計画は適切か	指定管理委託料の範囲内で適切な施設運営を実施しており、収支は黒字で終了している。物価上昇や人件費上昇の影響により一部費目で増加が見られたものの、全体として安定した施設運営が行われている。今後も継続的な物価変動等の影響を注視しつつ、適切な財務運営に努められたい。	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 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	利用者アンケートは年間2,891件を回収し、総合満足度99.7%、接遇満足度100%と極めて高い評価を得ている。一方で、接遇に関する苦情が年間4件発生しており、利用者満足度が高水準である一方で、一部職員対応に起因する苦情が発生したことは課題として認識する必要がある。苦情発生後は職員指導や配置見直し等の再発防止策が講じられており、今後も高水準の接遇サービス維持に努められたい。また、地域清掃活動への参加や市内事業者活用等を通じて地域との良好な関係構築に取り組んでいる。	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 従事者が働きがいを持ち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	労働関係法令を遵守し、業務運営上の重大な問題は認められなかった。研修計画に基づき各種研修及び防災訓練を実施し、参加率も高水準を維持している。また、令和7年度より炉裏の空調機を計画的に更新していくなど職場環境改善にも取り組んでいる。今後も従事者が働きやすい職場環境づくり及び人材育成を継続し、安定した施設運営につなげられたい。	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	個人情報保護規程及びマニュアルに基づき適切な運用が行われている。個人情報保護研修も実施されており、個人情報漏えい等の重大な事案も発生していないことから、適切な管理体制が維持されていると評価できる。	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	危機管理マニュアルに基づく体制整備が図られているほか、防災訓練を年間3回実施し、計画を上回る取組が行われた。火葬炉設備の不具合にも迅速に対応し、利用制限を発生させることなく施設運営を継続したことは評価できる。緊急時の連絡体制についても本部支援体制を含めて整備されており、危機管理体制は良好である。	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	指定管理者による管理運営は概ね適正に行われており、火葬炉保全計画の着実な実施、利用者満足度の向上、防災訓練や各種研修の実施など、安定した管理運営が行われた。特に利用者アンケートでは極めて高い満足度を維持しており、火葬場の設置目的に沿った運営が行われていると評価できる。一方で、接遇に起因する苦情が発生していることから、再発防止を図り、更なるサービス向上に努められたい。今後も安全・安心な火葬場運営を継続し、市民サービスの向上に取り組まれることを期待する。	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