

## 指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	摂津市斎場	全体評価
施設設置目的(条例)	火葬を執行する施設(摂津市斎場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	B
指定管理期間	平成29年4月1日 ~ 平成32年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	30,231,839円	
前年度・指定管理料(円)	30,154,768円	
担当部課	市民生活部市民課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解するとともに、施設の設置目的に適した、公平公正な運営を行った。また、墓参りに来られた方についても、親切丁寧に対応した。		公立火葬場として開設された存在意義をしっかりと認識し、すべての斎場職員が利用者に対し「公平・公正」な取り扱いを心掛け、業務に努めている。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
施設に原則2名体制の職員を配置し、加えて利用状況に合わせて応援態勢をとる等、効率的な職員配置を行い、適切な業務運営を行った。また、2ヵ月に一度、市、管理公社事務局及び斎場職員と連絡会議を実施し、情報を共有できる体制をとった。		原則2名体制で業務を行っており、適正な人員が配置され、安定的かつ適切な業務運営を行っている。また、炉の不具合等の緊急時には、すぐにもう1名が応援にかけつけることのできる体制がとれていたことは評価する。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
2ヵ月に一度、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて施設に勤務する職員及び公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告・相談する等、課題や情報を共有し、問題解決に取り組んだ。		毎月の報告のほか、2ヵ月毎に定例会を実施しており、施設の使用状況等に関する報告も適正に行われている。また、懸案事項があれば、市へ来庁し、直接報告や相談を行っていた。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	2
開館時間や平等利用の確保など条例・基本協定書の規定を遵守した。		条例や協定書等に定められた事項を遵守の上、施設運営を行っていた。今後、『斎場使用許可申請書』に絡み『死体火葬許可証』の取扱いに関しても法令根拠を確認し、関係図書を備える等一層の知識の向上に努めるよう期待する。		

<b>(5)個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には業務終了時に鍵をかけるとともに、担当職員に個人情報保護について徹底した。また、事務所への業者の立入は最小限にとどめるよう依頼する等、適切な管理を実施した。		書類は保管庫に施錠保管し、適切に管理されている。火葬執行委託業者が事務所のパソコンを使用する際も個人情報の適正な管理に努めていた。			
<b>(6)非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し、市へ提出するとともに、施設に掲示した。 また、施設利用者の安全を確保するため、伝達訓練を実施するとともに、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を整備した。		現場職員に非常時の対応方法等を周知し、伝達訓練等も実施している。自然災害以外の感染症についても対応能力の向上に期待する。			
<b>(7)運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支計画書と予算内での執行を遵守し、適切な業務運営を行った。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。		事業計画書や収支予算書等資料と大きな隔たりなく、適正に管理運営が行われている。			
<b>(8)経費節減の取組み</b>		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに総合契約を締結する等、経費節減を図り効率的な施設の運営を行った。		外部委託業務について、他の施設と合わせ長期総合契約を締結することで委託費の削減に努めている。引き続き、斎場職員のコスト意識向上に努め、修繕等を効率的に実施するなど、長期的観点を念頭においた取組みに期待する。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9)職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
事務局内部による職員研修に加え、外部研修に職員を派遣するなど、職員が施設の設置目的を理解し、よりレベルの高い業務運営を行うため、職員の資質向上に努めた。		事務局内部による統一的な職員研修に加え、火葬炉製造業者による操作研修等、専門的知識を高める研修を実施し、斎場職員のスキル向上に努めている。			
<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
葬儀会館の利用者アンケートに斎場に関する項目を追加し、要望や不満点を適切にとらえ、また、葬儀会館との連携を深め、可能な限り利用者の要望をかなえることができるよう、利用者の利便性向上とサービス向上に努めた。		葬儀会館との連携を図り、利用者の利便性向上に努めている。また、参列者の心情に十分配慮した収骨を心がけており、利用者アンケートにおいても丁寧な説明や対応等への感謝の言葉が見られる。引き続き、質の高いサービスを目指すよう期待する。			

(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
葬儀会館の利用者アンケートに斎場に関する項目を追加し、要望や不満点を適切にとらえ、施設の運営及び整備に活かすよう努めた。		利用者アンケートを実施し、利用者の要望の把握に努めている。引き続き利用者のニーズ把握に努めるよう期待する。			
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
斎場の利用に関する情報を葬儀会館とセットにして情報提供できるようにした。		施設の特性上、情報発信等を積極的に行うことは困難であるが、施設の利用案内をよりわかりやすく掲載するなど、利用者にとって有益な情報を提供するよう努めている。			
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員で内容を共有し、統一的な対応を図った。 また、職員が過去の事例も常時閲覧できるよう書類を整理している。		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制が整えられている。今後、管理公社事務局からのサポートを強化し、斎場職員間でも密に情報連携するなど、要望・苦情の対応能力を向上させるよう期待する。			
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、利用者が気持ちよく施設を使用することができるよう施設の整備及び清掃を実施した。また、清掃については職員自らが行っている。		施設の保守点検・修繕に関しては、問題意識を持ち、適切に行われている。また、修繕見積もりに対しても現場の実情を踏まえ、業者に修繕内容の確認や市と打ち合わせをしたうえで、要否について精査している。			
(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴のデータ化に取り組んだ。		備品は適切に管理されている。一方で、火葬台帳等に誤りが見受けられたので、氏名や本籍等で疑義があれば、市に確認を行い、適切に処理するよう期待する。			
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
(16)火葬炉設備等の管理運営能力		火葬炉設備等の点検修理を適切に行い、安全に火葬を行うことができたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
火葬炉の保守点検業者と連携するとともに、職員が日常の点検整備を実施し、設備を安全かつ効率的に運用した。 また、火葬炉メーカーによる操作研修を適時行っている。		定期点検及び日常点検に努め、炉を運用している。火葬炉の維持管理に関する専門知識についてより深く習熟し、引き続き自前で対処できる範囲を広げる努力を続けていくよう期待する。			

<b>(17)セレモニーの遂行能力</b>		利用者の期待に応えるセレモニーを行えているか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
職員間で知識を共有して、全ての職員が厳粛で丁寧なセレモニーを実施するよう努めた。 利用者アンケートの結果においても、「丁寧な説明とセレモニーを行っていただき、うれしかった。」との意見を多数いただいた。			厳粛で丁寧なセレモニーが行われ、市民からの苦情もほとんどなく、利用者アンケートでも評判が良い。今後、マニュアルを整備するなど職員間でのサービスの均一化を図り、更なる改善につなげられるよう期待する。		
<b>(18)葬祭等に関する知識等</b>		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
斎場職員と葬儀会館職員が連携して知識や情報を共有し、全ての斎場職員が同様のサービスを提供できるよう努め、適切に利用者のニーズに応じることができるようにした。			葬儀会館も管理しており、葬祭業務を一体的かつ効率的に運営するノウハウを保有している。現場職員については、更なる知識の習得に努め、サービス向上につなげるよう期待する。		
<b>(19)地域交流の取組み</b>		施設を運営する上で、地域の理解を得る取組みが行われていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
長年にわたり当施設の運営をしており、地域の自治会とも十分なコミュニケーションをとって、良好な関係を維持していることから、今後も引き続き地域交流に努めていく。			施設外における清掃を手伝う等により、地元住民とも一層良好な関係を構築できた。		
<b>(20)不正防止の取組み</b>		心付け等の金品授受を防止する取組みを行ってきたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
公社事務局からの通知等により、心付け等を受け取らないよう職員に徹底している。 また、施設の使用料についても金庫で保管し、適時市の指定金融機関に入金するよう努めている。			管理公社からの研修や指導もあり、心付けの禁止が職員に徹底されている。不正防止に対する組織的な風土が根付いており、全職員の意識が高い。		