

指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	摂津市立葬儀会館(せつつメモリアルホール)	全体評価
施設設置目的(条例)	市民に葬儀等を行うための施設を提供する。 (摂津市立葬儀会館条例)	
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	
指定管理期間	平成29年4月1日 ~ 平成32年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	44,791,478円	
前年度・指定管理料(円)	36,411,456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	市評価理由
公の施設の指定管理者として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い、利用者のニーズに合致するような設備の改修を行った。		公の施設を運営する一般財団法人として、公共性に対する意識は高い。要求水準を上回っているが、すべての利用者や葬儀業者に対して有利又は不利な扱いが行われることのないよう常に「公平・公正」で中立性を確保するよう一層努めてほしい。			
(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	市評価理由
施設に配置する担当者に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葬儀会館・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。		葬儀業者や警備会社と緊密な連携を取り、柔軟かつ適切な人員配置が行われている。特に大型葬儀(概ね100人以上の会葬者)が執り行われる際は、近隣事業者との連絡・調整を行うとともに、適宜、職員や警備員の増員を行い、事故等がないように努めている。			
(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	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
毎月の事務報告を行うほか、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、課題と情報を共有し、問題解決に取り組んだ。		毎月の報告のほか、2ヵ月毎に指定管理者との連絡会議において協議の場を設けている。各種報告書においては、単なる統計に留まらず、詳細な業務分析にまで及ぶ内容となっている。また、担当者レベルで相談・協議を行い、風通しの良い連絡体制を構築できた。			
(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	3	市評価理由
施設の特異性を踏まえ、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。		条例や基本協定書等を踏まえ、常に公平・公正かつ中立性を確保した業務運営に努めている。 また、適切な利用をしない葬儀業者やバス会社に対しても毅然と指導を行った。			

(5) 個人情報保護		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	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	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など、適切な管理を実施し、担当職員及び委託業者の職員にも徹底した。 また、事務室には個人情報に記載された書類もあることから、各葬儀業者には必要最低限の場合を除き、事務室への入室を控えるよう依頼するとともに、各式場へ移動する際など職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。		事務室の書類保管庫の施錠は徹底されている。また、葬儀の準備等で不在になる場合は、「不在プレート」を事務室入口に掲示したうえで施錠し、部外者の入室を禁じている。 また、個人情報が含まれる書類を不用意に他の葬儀業者等に見られないよう注意して業務を行う等、個人情報の適切な管理が実施されていた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		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	4	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、伝達訓練や年2回の消防避難誘導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。また、公社が管理する他の施設の訓練にも参加し、職員が熟練できるよう努めた。		非常時の対応方法が共有され、年2回の消防避難誘導訓練を実施しており、施設管理者として適切な体制を整えている。今後、市指定緊急避難場所として、地震に加え大雨洪水時の災害にも対応すべくマニュアル等の強化を期待したい。 また、防災非常招集連絡系統表については毎年更新しているが、非常時における初動体制の構築や大阪府広域火葬計画での市立葬儀会館の取り決めについても今一度確認していただきたい。			
(7) 運営の安定性		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
収支計画書とその予算を遵守し、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。		実績に即した事業計画書や収支予算書等資料の提供がなされており、予算の執行もおおむね計画どおり適正に行われている。			
(8) 経費節減の取組み		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	4	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指定管理の期間に合わせて長期総合契約を締結して経費節減を行うなど、効率的な施設の運営を行った。		日々、職員による設備点検を行い、自ら修繕できる箇所は職員で修繕するなど、経費節減を行っている。 また、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により、同条件での契約と比較して削減を実現する等、効果的な運営を行っている。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		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	8	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。		毎年、実施している管理公社事務局職員による接遇研修に加え、新規採用職員には市条例や規則等の研修も実施し、職員の資質向上に対する取組みを行っている。			

(10)利用者サービスの向上		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
利用者アンケートを実施して要望等を適切にとらえ、各トイレにジェットタオルを設置し、控室の改修や座椅子の増台など利用者の要望を取り入れるとともに、斎場との連携を深め、利用者の利便性向上とサービス向上に努めた。		利用者アンケートについては、職員の丁寧な対応への感謝の言葉も見られ、接客に対する苦情もほとんど無い。また、以前から要望があった化粧室のハンドドライヤーも全館設置し、親族控室の建具改修も行う等、利用者サービス向上に真摯に取り組んでいる。			
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者に対するアンケートを実施し、回答については、次年度以降の予算計上等の参考資料とし、効率的な施設運営に役立てた。		利用者のニーズについては、アンケートで状況把握に努め、予算確保に役立っている。また、アンケートは回収・報告に留まらず、一部改善策を加味し報告がされており、ひいては利用者サービスの向上に繋がっている。			
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、他の管理公社が指定管理業務を行う施設にパンフレットを備え置きするなど、可能な限りの情報提供を行った。		施設管理公社のホームページに施設の情報を掲載するなど情報発信を行っている。ただ、昨今、大型葬儀が減り、家族葬の需要が年々高まっているので、市立葬儀会館で家族葬を執り行うことができる旨の積極的なPRも行い、利用者のニーズへの対応を期待する。			
(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	8	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。		苦情等に対する対応は迅速かつ適切に対処し、当施設職員間でも共有されている。過去の要望や苦情に関しても常時閲覧できるよう書類の整理がなされているとのこと。今後、管理公社本部職員から市への報告についても可能な限り、迅速に報告するよう期待する。			
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(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	5	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利用することができるよう施設の清掃を実施した。		利用者が快適に施設を利用できるよう、いつも清掃が行き届いている。また、葬儀会館西側道路の新設に伴い、南側駐車場への案内看板や歩行者への注意喚起用パトランプを設置し、利用者への安全安心に努めた。			
(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。		施設の備品台帳については、整備がされている。施設使用許可書や火葬台帳についても個人情報保護に留意しながら、適切に保存・整備することを期待する。			

◆施設固有の項目（各10点）

(16) 葬祭に関する知識等		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	8	市評価理由
施設の職員と斎場の職員が連携して知識と情報を共有し、利用者に適切なアドバイスを行うことができるよう努めた。		葬祭分野に係る豊富な知識に加え、摂津市斎場も管理しており、葬祭業務を一体的かつ効率的に運営できている。今後、関連する法律の知識も深め、利用者対応に生かしていけるよう期待する。			
(17) 地域交流の取組み		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	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
当該施設の開館当時から現在まで施設を運営し、これまでに十分なコミュニケーションをとって、近隣の自治会、施設及び会社と良好な関係を維持しており、今後も引き続き地域交流及び連携に努めていく。		葬儀会館は一般的に忌避施設であることを十分認識しており、近隣事業者等との良好な関係づくりに努めている。葬儀会館西側道路整備工事期間中においても近隣事業者や自治会の理解と協力を得られるよう調整に努めた。ただ、職員による立体駐車場の植栽への散水時、近隣事業者から「敷地内の自動車等に水がかかった」旨のクレームがあったが、今後の散水方法等についても改善策を説明の上、誠実に対応し、理解を得られた。			
(18) 交通整理等の対処能力		大型葬儀を実施する際に、会葬者の車両等を適切に誘導し混乱を防ぐことができたか。			
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
利用の状況に合わせて交通整理員を配置する契約を警備会社と締結している。また、大型葬儀に関しては、施設の職員も交通整理の応援をするなど、利用者及び施設周辺地域の安全確保に努めている。		警備会社や近隣の事業者と交通整理に関する協議を行い、計画的な対応を行っている。近隣事業者には日頃の良好な関係により協力が得られ、また、ノウハウも蓄積しているため、大型葬儀に関しても混乱なく行うことができています。			
(19) 摂津市規格葬儀の普及		摂津市が行う規格葬儀制度のPRを行い、利用拡大に努めてきたか。			
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
市民からの問い合わせについては、パンフレット等に基づいて親切丁寧に説明し、規格葬儀を採用して利用者が低廉かつ適正な価格で厳粛に葬儀を行うことができるよう案内している。		市民からの問い合わせについては、適切に説明ができているが、施設管理公社のホームページにおいても積極的なPRに努めるよう期待する。			
(20) 不正防止の取組み		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
管理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。			