

令和3年度 川西市斎場 指定管理運営モニタリング一覧

対象期間 令和3年4月1日 ~ 令和4年3月31日

施設担当課：市民環境部環境衛生課

評価項目	(具体的内容)		評価結果					
	右欄の評価結果の「評価」欄 「A」協定書・仕様書等の水準を上回っている。 「B」協定書・仕様書等の水準を満たしている。 「C」協定書・仕様書等の水準を満たしておらず、改善要。		指定管理者自己評価		施設所管評価（1次評価）		外部評価者（2次評価）	
	評価	取組み内容	評価	担当課所見	専門的知識者所見			
管理体制等に関する事項	維持管理業務の実施状況	1	場内の清掃及び服装のクリーニングは定期的を実施し、常に清潔に保たれているか。 屋外:駐車場・植栽・エントランス前等 屋内:エントランスホール・告別室と式場・炉前ホール・待合室・トイレ・事務室・応接室等	A	1.未実施の項目は無く、すべての項目において適切に実施した。また業務において専門的な知識を有するものが効果的に実施できた。 2.未実施の項目は無く、すべての項目において適切に実施した。 3.備品台帳を設置し、在庫の管理を実施した。また金額面でも複数の業者で比較検討し納品できた。 4.修繕業務は、市と協議のうえ、適時実施した結果、運営に支障がでることは無かった。 5.常識的な範囲であるが、ごみの分別、紙類の再利用等で環境に配慮できた。	A	1.日常清掃は職員が毎日おこなうとともに、週1回の委託業者による定期清掃が適切に実施されており、施設は清潔に保たれている。また、仕様書に基づき斎場進入路の樹木を伐採し安全の確保に努められた。 2.適切に実施されており、報告書も提出されている。	・維持管理業務として、場内の清掃、保守点検、備品管理に関しては協定書に従い、適正に実施されていると評価できる。 ・過年度に指摘されていた安全対策の一環としての庭園・植栽管理に関して、進入路の剪定が適切になされた。 ・環境へ配慮した施設運営に関しては、ごみの分別や紙類の再利用等の取り組みは評価できるが、節電・節水など他にもできることがあると考えられるので、工夫を凝らして、より積極的に取り組んでいただきたい。 ・コロナ禍において、場内でのクラスターは発生しておらず、感染防止対策は適切に行われてきたといえる。
		2	保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	A	おおむね令和3年度事業計画書に基づき適切に業務を実施できた。利用者からの苦情やトラブル等もなかった為、今後も引き続き適切な維持管理に努めるものとする。	A		
		3	備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	A	またコロナ禍において、感染者の火葬業務、感染防止対策等市側の要望に沿って対応でき、適切な対策や利用者制限により場内でのクラスターや勤務者の感染等は無い状況。	A		
		4	修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	A	感染予防対策として引き続き令和2年度報告の足踏み式消毒液、飛沫防止バーテーションの設置、体温計の常設を実施したが、今後も同様の状況が続くと考えられ感染防止に努めることとする。	B		
		5	環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B		B		
職員配置などの実施体制	6	斎場長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	A	6常勤のみならず、代務者を火葬及び受付要員共に確保している。 7.定期的に職員研修を実施した結果、ハラスメントや苦情報告は無い。 8.複数名の有資格者がおり、積極的な資格取得を推奨している。	A	6.職員については適切に配置されており、コロナ感染症で亡くなった方の火葬にも遅滞なく対応していただけた。	・職員配置に関しては、代行要員も含め、適正に確保されていた。 ・職員研修は適切に実施されているといえるが、所管課への研修実施報告書の提出については昨年度も同様の指摘があり、改善を強く求めたい。 ・昨年度の取り組みと変化が見られないため、より良い研修を計画するなど、工夫されたい。また、研修・教育に関しては、その効果を検証し、質の向上に努めていただきたい。 ・防火管理者等、業務上必要な資格を持つ職員については、複数名の有資格者が確保されており、適正に配置されていた。	
	7	職員研修は、計画どおり実施しているか。	B	斎場長施設長以下、適切に人員が配置されており、火葬及び受付職員の代行要員も確保されている状況。また業務に必要な資格について複数名の有資格者を確保している。加えて業務マニュアルを整備し、業務の可視化とルール遵守の観点に沿った対応が取れた。またマナー、ハラスメント防止の研修を実施し常勤者に自己啓発を促した。	C			
	8	防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	A		A			
防犯・防災対策への取組状況	9	緊急時の連絡体制は整っているか。	A	9.連絡体制のみならず、路面凍結時の対応法についても各自共有している。 10.避難訓練実施済み。次年度は2回/年の実施を予定。 防犯に関する施策は、業務終了時の施錠確認、金庫に釣銭以外の金品を残さないことを徹底できた。 防災に関する施策では、館内及び敷地内禁煙の徹底を図れた。また消防訓練が規定回数(2回)実施できた。	A	9.緊急連絡体制表を作成し、市と共有している。 10.法律で定められた年2回の訓練は実施できているが、実施計画の作成や報告も併せて行っていただきたい。	・緊急時の連絡体制に関しては、体制表を作成するとともに、市側とも共有されている点は評価できる。 ・危機管理に関しては、避難訓練は適切に実施されているが、実施計画の作成や市側への報告が行われておらず、改善を求めたい。 ・大規模な地震や台風など、未曾有の事態に備え、防災意識を常に高めていくよう努められたい。また、緊急時に職員各自がどのような動きをするか、役割分担も含め、具体的な実地訓練を行っていただきたい。 ・防犯に関しては、業務終了後の施錠確認や館内及び敷地内の禁煙など、基本的な防犯・防災対策が図られている。	
	10	避難訓練を実施しているか。	B		B			
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	11	サービス向上へ向けた取り組みを行っているか。	B	11.年度協定書提案内容を実施し運営中。 12.意見箱を設置済みであるが、選択式等投書しやすいように改善要。 13.直接の苦情はない状況だが、報告連絡体制は整備済。 14.事例は無く、してはならない理由を理解している状況。	A	11.コロナ禍において、感染症対策に努め、利用者の安全に配慮されていた。 12.アンケートで数件投書があったが、サービス向上のため様式を工夫するなどし、回収率を上げる取り組みを検討されたい。	・コロナ禍における感染対策ゆえ、参列者の人数制限は致し方のないことではあるが、サービスの質を維持するために、施設の換気を良くし、会話を極力控えてもらうなど、柔軟かつ適正な対応を望みたい。 ・サービス向上のためには、利用者の声を集めることが肝要であるが、意見箱があまり機能していない状態であり、オンラインでのアンケートなど新たな方法を模索してもらいたい。また、指定管理者の経験・ノウハウを生かして更なるサービスの向上を期待したい。 ・苦情・トラブルや、特定利用者への優遇などの事例は確認されておらず、引き続きこうした事案のないよう、適正なサービスの提供に努めていただきたい。
		12	利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	B	令和3年度事業計画書に基づいた取組を実施中。 コロナ禍において、感染者の火葬業務、感染防止対策等市側の要望に沿って対応できた。しかしながら昨年度に引き続き感染防止を重視することで、参列者の人数制限や、待合室等の閉鎖などサービス低下につながる状況も見られた。また研修や業者、市ご担当者様との意見を交換する機会を積極的に設けることができなかつた。今後もしくは同様の状況が続くと考えられるが、感染防止に努めることとする。 意見箱への投書は2件/年間であり、要望については検討し、一層のサービス向上に取り組む。加えて葬儀業者との意見交換会実施にて業者が意見しやすい会の運営について再検討し、またコンプライアンス教育及びモニタリング実施の精度及び回数強化を図る。また次年度よりコロナ禍においても研修等が実施できるように、リモートでの開催を検討する。	C		
		13	苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A		A		
		14	特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	A		A		
事業等の実施状況	15	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	15.事業は計画的に実施できた。 16.市運営方法を踏襲しながら効果的に実施できた。	B	15.概ね計画どおりに実施できている。	・指定管理者として実施すべき事業に関して、当初の計画通り、概ね実施されている。市の運営方法を踏襲しながら、事業の展開が行われており、引き続き運営品質の向上に努めてもらいたい。	
	16	施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	B	市運営方法を踏襲しながら事業を計画的に実施できた。各常勤者の知識経験向上及びバックオフィスのチェック体制により、総括的に前年度より運営品質は向上していると考ええる。	B	16.当初の計画どおり、概ね良好に事業展開できている。		
個人情報保護・情報公開への取組み	17	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	A	17.適切に申請書類は保管できている。 18.適切に取扱できている。日報メール送付時にパスワードを設け送付している。	A	17.保管場所を定めており、適切に保管できている。 18.パスワードを設定しており、個人情報を適切に取り扱っている。	・各種申請書類等の保管・管理は適切に行われていたといえる。 ・個人情報保護については、第三者への口外やSNSでの発信など、目的外使用の禁止が図られており、引き続き徹底されることを望みたい。 ・電子データの取り扱いに関しては、過年度に不備を指摘されていたパスワードを設定し、適切に運用されているが、不必要な過去のデータを消去するなど、より徹底した管理を行っていただきたい。	
	18	利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	A	個人情報情報は業務での使用目的以外の使用を禁じ、施設内の情報や出来事を第三者に口外しない、SNS等での発信についても禁止することを徹底している。また廃棄の際は、シュレッダーにて裁断のうえ廃棄している。次年度も引き続き個人情報についての電子メールファイルにはパスワードを設定し送付するものとする。 情報公開に関しては、基本協定書に基づき、事業及び報告書を提出予定である。	A			
収支の状況	19	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	19.火葬件数の増加及び燃料費の高騰がみられたが、収支計画に基づき適切に運営できた。 20.当社規定及び遵法性にのっとり、適切に運営できた。	B	19.収支計画について、年度途中で収支見込みをチェックし、必要があれば協議の場を設ける。 20.概ね適切に実施できているが、費目誤りが見受けられたため、適切な処理に努められたい。	・収支及び経理処理は概ね適切である。 ・世界情勢の変化に伴い、第4四半期から燃料費の高騰が顕著になっており、収益を大きく圧迫する結果となった。燃料費高騰の影響が今後も懸念されるが、燃料費はその性格上削減することが難しく、管理者の管理不能原価とも言える。必要に応じて市側と協議をしながら、中期的な対策を講じる必要があると思われる。 ・経理処理に関して昨年度に引き続き、不備が確認されており、次年度に向けて改善を望みたい。	
	20	経理処理は、適切に行っているか。	B	コロナ感染対策に係る備品費の支出が昨年に引き続き発生している。また火葬件数の増加及び灯油単価の高騰により、燃料費予算を大幅に超過している状況がみられた。次年度は速やかな報告を実施するものとする。	C			

総合評価		
担当課	市からの指摘事項等	全体を通して概ね良好な業務実績であったと評価できる。2月と3月に火葬件数が急増したが、サービスの低下を招くことなく業務を遂行していただいた。また、新型コロナウイルスの感染で亡くなられた方の対応についても、適切な対応をいただき評価できる。 ただし、次年度以降も以下の点について指摘する。 1. 令和3年度中に行われた研修については、年度末には実施報告書を提出いただきたい。また、昨年度の取り組みと変化が見られないため、より良い研修を計画するなど、工夫されたい。 2. 研修・教育に関しては、その効果を検証し、質の向上に努めていただきたい。 3. 「利用者の意見」について数件投書があったことを確認している。サービス向上のため、オンラインアンケートなど利用者の意見を収集できるよう、新たな手法を模索してもらいたい。 4. 避難訓練は適切に実施されているが、大規模な地震や台風など、未曾有の事態に備え、防災意識を常に高めていくよう努められたい。 5. 経理処理に関して昨年度に引き続き、不備が確認されており、市の業務に影響が出た。次年度はチェック体制を強化するなど、改善を望みたい。
総合評価 (※)		
A		

※上記「総合評価」欄の記号の意味 「AA」=非常に良好である又は非常に成果があった。「A」=良好である又は成果があった。「B」=取組状況の水準が普通である。「C」=改善すべき点が見受けられ、改善を要する。