

令和4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4年4月1日 ~ 令和5年3月31日

施設担当課：美化衛生部 衛生管理課

評価項目	(具体的内容)		評価結果					
			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。 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実施にあたり、品質向上できた。 2.未実施項目は無く、適切に実施した。法的点検についてももれなく実施している。 3.備品台帳にて在庫管理を実施し、金額及び在庫量についても社内決済をとることで共有している。 4.修繕業務は、市と協議のうえ、適時実施した。 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行うとともに、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.仕様書通り適切に実施されており、報告書も提出されている。 3.備品の確認は月1回台帳に基づき実施されており、適切に管理されている。 4.修繕の必要があるとの報告から、修繕完了までに時間がかかることが見受けられた。市と調整が必要な修繕に関しては迅速な対応を求められたい。 5.引き続き、省エネ、節水等に対し、取り組んでいただきたい。	・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。 ・節電・節水、ごみの分別、紙類への再利用等など、引き続き環境に配慮した施設運営の徹底に努めていただきたい。 ・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。 ・修繕業務の遅延によって、利用者に不便をかける結果となったことから、市とも連携し、そのような事態をなるべく避けるように対応の改善を望みたい。 ・概ね良好に実施されていると評価できる。ただし、身障者トイレをはじめ利用者にとって欠かすことのできない設備・備品などに関しては、定期的な点検をすることによって、利用者から不満が出ないよう、質の向上に努められたい。 ・緊急性の高い修繕、維持については市と協議をして迅速に行うようにして頂きたい。 ・修繕業務の遅延によって、利用者に不便をかける結果となったことから、市とも連携し、そのような事態をなるべく避けるように対応の改善を望みたい。
		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。	B	おおむね令和4年度事業計画書に基づき適切に業務を実施できたが、材料供給不足及び人件費の高騰から身障者トイレ止水不良補修工事に遅延が生じた為、利用者が使用できない状況があった。次年度は遅延が生じないように適切な維持管理に努めるものとする。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斎場内でのクラスターや勤務者の感染等はない状況であった。	A	6.職員が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など適切に対応していただいた。 7.研修の実施の報告を受けているが、実施計画や実施報告を随時行っていたいただきたい。	・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といえる。 ・定期的な研修が行われている点は評価できるが、担当課へ随時報告するように改善を求めるとともに、研修の効果の検証と質の向上に努めていただきたい。 ・防火管理者等の必要な資格を持った職員については、配置基準以上の有資格者が確保されており、適正であるといえる。 ・職員研修は、どうしても定型化してしまう傾向にあるため、職員がより積極的かつ能動的な学びとなるよう、コロナ感染症対策を継続しつつ、工夫していただきたい。 ・概ね良好である。
		3	備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	A	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。	B	8.現在、危険物2名、防火管理者5名の有資格者がおり、配置基準以上の有資格者の配置をさせていただいている。	・緊急時の連絡体制に関して、緊急連絡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したい。 ・防火・防災対策については、業務終了時の施設確認や館内及び敷地内の禁煙などが基本的な事項が徹底されていた点は評価できる。 ・避難訓練は適正に実施されているが、市側への報告に関しては改善を求めたい。 ・危機管理に関しては、未曾有の事態に備え、その意識を日常的に高めていくことが望まれる。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。 ・適切に行われている。
		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。	B	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。次年度も引き続き2回/年の実施を予定。 防火に関する施策は、業務終了時の施設確認、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1を規定回数(2回)実施した。	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、随時実施計画の提出及び報告を行っていただきたい。	・コロナ禍において、感染症対策に努め、利用者の安全面に配慮したサービスが提供されたことは評価したい。一方で、利用者の意見を施設運営に反映する仕組みは機能しておらず、新たな方法を模索するなど、改善を求めたい。 ・苦情・トラブルや、特定利用者の優遇や利用制限の事例は特に確認されておらず、引き続きや、こうした事例のないよう適正なサービス提供に努めていただきたい。 ・直接的な苦情やトラブルはなくとも、引き続きコンプライアンス教育及びモニタリング実施を強化して、サービスの質を向上させたい。 ・指定管理者のノウハウを活かして一層のサービス向上に取り組んでいただきたい。
		5	環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A	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、苦情発生時の報告連絡体制も整備済。 14.優遇制限の事例は無い。研修によりしてはならない理由も各自理解している状況。	B	11.コロナ禍において、感染症対策に努め、利用者の安全面に配慮されたサービスの提供が行われた。 12.利用者からのアンケート以外にも、一般的な斎場運営への意見を、他団体等と情報交換するなどし、広く情報収集を行うなど運営に反映するよう努められたい。 13.苦情等は無く、今後も引き続き適切に対応されたい。 14.特定の利用者への優遇は確認できておらず、今後も引き続き適切に対応されたい。	
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.定期的な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			
	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。	B			
	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。次年度も引き続き2回/年の実施を予定。 防火に関する施策は、業務終了時の施設確認、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1を規定回数(2回)実施した。	A			
	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、苦情発生時の報告連絡体制も整備済。 14.優遇制限の事例は無い。研修によりしてはならない理由も各自理解している状況。	A		
		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4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った。今後もさらに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0件/年間であった。今後とも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の強化を図る。	B		
		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。	A	15.概ね計画どおりに実施できている。 16.当初の計画どおり、概ね良好に事業展開できている。	・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。 ・概ね良好に実施されていると評価できる。 ・概ね良好である。	
	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、総合的に前年度より運営品質は向上していると考えられる。	A			
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.外部に流失等ないように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。 個人情報保護は業務での使用目的以外の使用を禁止、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、事業計画書及び報告書を提出する。	A	17.各種申請書類等が適切に保管できている。 18.メール等電子データの取り扱い時はパスワードを設定しており、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、目的外使用の禁止や、業務上知り得た情報の第三者への口外やSNS等での発信の禁止などが図られており、引き続き徹底されることを望みたい。電子データに関しては、パスワードの設定等、適切に取り扱われている。 ・概ね良好に実施されていると評価できる。 ・概ね良好である。	
	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		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とり適切に運営できた。また、監査も適切に実施している。 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。	B	19.燃料費の高騰などの外部要因による費用増については迅速な対応が求められるため、随時収支見込みのチェック等を行い、市と連携を図ること。 20.公金を取り扱っているという認識の下、適切な処理に努められたい。	・収支および経理処理は概ね適切であるといえる。火葬件数の増加や燃料費高騰等の影響については、市側と緊密な連携を図り、迅速な対応を求めたい。 ・経理処理に関しては、当然のこととして、適正な処理を望みたい。 ・概ね良好に実施されていると評価できる。 ・燃料費・光熱水費の価格上昇は管理者の管理不能原価である為、状況に応じて迅速に市と協議する必要がある。また、会計処理の方法については毎期継続した処理をする必要がある。	
	20	経理処理は、適切に行っているか。	A		B			

総合評価

担当課	市からの指摘事項等	指定管理者制度導入後4年が経過し、概ね良好な業務実績であると評価出来る。火葬件数の増加、コロナ禍によるサービス面での配慮、感染者の火葬対応など適切な業務実施を継続して実施いただいた。今後の継続的な市民サービスの向上を目指し、以下のとおり指摘する。
総合評価()		1.燃料費高騰による補填を行った。燃料費・光熱水費の価格上昇は管理不能原価であるが、燃料購入にあたり複数社の見積を徴して費用圧縮を図るなど、次年度の運営に向けて経費削減策を講じていただきたい。 2.アンケート母数が少ないため、アンケート箱設置以外でのサービス向上へつながる情報収集を行っていただきたい。 3.施設の老朽化が今後も進むなか、応急的な修繕で終わることのないよう市と密に調整を図っていただきたい。
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。