

令和元年度 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1年7月1日 ～ 令和2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の実施し、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	B	1. 清掃及び保守点検に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。 2. 備品台帳を設置し、在庫の管理を実施した。 3. 修繕業務は、市と協議のうえ、適時実施した。 4. 常識的な範囲であるが、環境に配慮し施設運営に取り組めた。	B	1. 場内の清掃等については定期的の実施され、常時清潔に保たれていた。しかし、屋外の剪定については不十分な箇所が見受けられた。 2. 仕様書どおりに実施され、実施報告書により確認できた。 3. 備品等については年度末に在庫確認が行われ適切に管理されていた。	・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、おおむね適正に実施されていると評価できる。ただし庭園・植栽管理において整備が不適當であり、安全対策の一環としても木々の剪定などの対応を早急に求めたい。 ・修繕業務に関しては、実施計画に基づき、市と適宜協議しながら適切に実施されたと認められる。 ・コロナ対策として、消毒液(非接触型)の設置や定期的な換気の徹底を一層強化していただきたい。
	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	おおむね令和元年度事業計画書に基づき適切に業務を実施できた。別途月次報告書にて報告済み。本年度の修繕の実施は概ね予定通りに実施できた。次年度も優先順位もふまえて修繕計画をたて運営に支障がでない様に実施する。	B	4. 修繕業務については、適宜、市に報告がなされ、協議の上対応することができた。	
	3	備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B		B		
	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		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。	B	6. 欠員が発生し、斎場長が不在の期間があったが、現在は解消した。 7. 定期的に職員研修を実施できた。 8. 選任できない期間があったが、現在は解消した。	B	6. 職員の都合による急な退職に伴う斎場長不在の時期があったが、スムーズに解消された。 7. 新型コロナウイルス感染対応として、WEB研修を取り入れる等手法を工夫し、研修を実施された。今後も状況に応じた形態での研修を実施願いたい。また、令和2年度は年度末に年間の研修実施報告書も提出願いたい。	・初年度ということもあり準備等に時間等を要し、また不慣れな点もあったと思われるが、職員配置については当初より計画表が出来ていたはずである。また、業務仕様書にも職員の配置については細かく記載されていることから確認をされたい。 ・不備な点については年度途中で改善されているが、職員配置については施設利用者の利便性を損なう恐れがある為に万全を期して頂きたい。斎場長や防火管理者等、一時的とはいえ職員が適正に配置されていなかった点は、大いに反省すべき事項である。 ・職員研修に関しては、実地訓練も含め、研修・教育の質の向上に努めるとともに、担当課への研修実績報告書の提出を求めたい。 ・コロナ禍で難しいと思われるが、可能な限り対面での研修や訓練を取り入れることで、サービスの向上に努めていただきたい。
	7	職員研修は、計画どおり実施しているか。	B	退職に関わる配置変更の書面報告が速やかに実施できなかった。次年度より速やかに報告を実施することを徹底する。 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。	B	8. 消防計画は適正に提出されていたが、危険物、防火管理者等の変更届が大幅に遅れた。今後は法令に基づく届出等は適切に行っていたいただきたい。	
	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。	B		C		
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。	B	9. 緊急連絡網を作成した。 10. 避難訓練未実施にて次年度は2回/年の実施を予定。	B	9. 緊急連絡体制表を作成し、情報が共有されていた。	・緊急時の連絡体制は整備されているが、避難訓練が未実施であり、危機管理体制が適切であったとはいえない。次年度は年2回の実施予定とのことであるので、危機管理マニュアルに基づく適切な実施を求めたい。 ・3年毎に提出すべき消防署への「消防用設備等点検結果報告書」を忘れずに報告すべく防火管理者のもと設備点検並びに消防訓練を定期的の実施し、防火・防災意識の向上に努めていただきたい。 ・避難訓練については市所管課と連携し確実に実施して欲しい。防災面については新型コロナウイルス感染症等の事故に対応できるように訓練を行って頂きたい。
	10	避難訓練を実施しているか。	C	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。課題としては、消防訓練が実施できなかった為、次年度より、年2回実施予定。	C	10. 令和元年度は実施されなかった。本業務は火気を扱うものであり、加えて近年は自然災害が頻発していることから、施設管理者として火事なども含め危機管理意識を高めていただきたい。令和2年度は、危機管理マニュアルに基づき、万が一を想定した訓練を実施願いたい。また、可能な限り実地の避難訓練を行い、従事者全員が即座に動けるように、共通の認識を持っていたいただきたい。	
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、投書しやすいように改善要。 13. 直接の苦情はない状況。 14. 優遇や制限の具体的事例は無い状況。	B	11. 当初の提案どおりに車いすを1台追加したことやベビーカーの設置及びキッズコーナーを設置し、利用者のサービス向上に努められた。	・車いすの追加設置、ベビーカーやベビーベッドの貸出など、サービス向上に向けた取組みは認められる。一方で、サービスの質を維持・向上するための取組みとして、業務マニュアルの作成や、日常のセルフモニタリングは重要であり、早期の対応を求める。 ・サービス向上のためには、苦情等を含め、利用者の率直な意見を多く得ることも肝要であり、そのための方策に積極的に取り組んでもらいたい。直接あるいは担当課に寄せられた意見や苦情については、随時情報共有し、改善に努めてもらいたい。 ・提案されていた「葬祭業者連絡協議会」については、オンライン開催の可能性も検討し、早期に実施するように求めたい。 ・他斎場との情報交換や視察により、サービス向上や苦情防止に努めていただきたい。 ・遺族感情をしっかりと把握し、不快な思いをさせないよう、職員一人ひとりの意識向上に努めていただきたい。 ・指定管理者の経験・ノウハウ等を活かして更なるサービス等の向上に注力していただきたい。
	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	令和元年度事業計画書に基づき、車椅子の追加設置1台 ベビーカー貸し出し、ベビーベッド貸し出し、キッズルームの設置、消毒液及び紙おしぼりの設置、意見箱の設置、以上を実施中。次年度以降も継続して実施するが、意見箱への投書を増加させる施策の立案を含め、より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の実施、コンプライアンス教育及びモニタリング実施の頻度増化を図る。	C	12. アンケート用紙を設置しているが、回収は0件であった。自由意見記載のみの様式でなく、もう少し利用者が回答し易いように様式の変更など利用者の意見を吸い上げる工夫をしていただきたい。加えてアンケート以外書面やメール等での意見やクレームがあれば、内容を速やかに市へ報告願いたい。	
	13	苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	B		B	また、貴社が提案された「葬祭業者連絡協議会」が開催されていないので、令和2年度は開催されたい。	
	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。	B		B	13. 指定管理者制度開始当初に市へ直接寄せられたクレームが1件あったのみで、概ね適切に対応できた。 14. 今後も管理・運営ルールに則り適切に対応いただきたい。	
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. 遅延はあったが、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. キッズルームの設置やベビーカーの貸し出しなど、開始当初には間に合わなかったものの10月には解消できた。また、市へ軽微な事務処理などの問い合わせをする場面があったが、実施すべき事務は適切に実施され、業務報告書も提出されていた。	・担当課より当初の事業計画の内容について一部指摘されており、その点に関しては早急な対応を求めたい。 ・引継ぎ等準備に時間を要したと思われるが、概ね計画通りに遂行されている。
	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	遅延はあったが、市運営方法を踏襲しながら事業を計画的に実施できた。また月次報告書に関して誤記があった為、精度をあげるべく努力し、複数名でチェックすることにした。	B	16. 当初の計画どおり概ね良好に事業展開できた。	
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。	B	17. 適切に申請書類は保管できている。 18. 社内規定に基づき適切に取扱できている。	B	17. 当初の市との取り決めに基づき適切に保管されていた。	・概ね良好である。 ・各種申請書類等の保管に関しては適切に実施されている。電子データの取り扱いについては、担当課によって指摘されたパスワードの設定等の改善を求めたい。 ・アクセス権の制限の明確化、個人情報管理に関する専門家による職員研修を実施するなど利用者の安心できる施設を目指されたい。
	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。	B	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。次年度は電子メールファイルにPWを設定する。 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が、具体的な施策はない状況。	B	18. 適正に取り扱ってきているが、今後は提案にもあるとおり、メール送信時のパスワード設定等更なる電子データの適切な管理に努めていただきたい。	
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. 収支計画に基づき適切に運営できた。 20. 適切に経理処理できた。	B	19. 火葬件数の増加により燃料費が最終的に予算をオーバーすることとなったが適正に運営されている。今後も、光熱水費の節減には更なる取り組みを願いたい。	・火葬件数増加に伴う燃料費の増加については理解できるが、光熱水費の節減に一層の努力を望みたい。担当課より経理処理における誤りが指摘されており、改善を求めたい。 ・数値的には概ね収支計画に沿っている。ただ、人件費とその他管理諸費の数値については当初計画と差異があり、特にその他管理費の内訳については、令和2年度より明確にする必要があると思われる。 ・経理事務処理については適切である。
	20	経理処理は、適切に行っているか。	B	火葬件数増加により、燃料費に不足がみられた。また運営開始に伴う備品費の支出が多かったが、おおむね収支は良好な状況。	B	20. 経理処理については適正に処理されていたが、月例報告において入力誤りが複数回あった。令和2年度はそのような事が無いように努めていただきたい。	

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初年度で、開始当初は、市へ問い合わせる場面が多くみられたが、その後はなくなり、全体を通してみれば、概ね適正に業務を遂行いただけたと思う。ただし、以下の点について指摘する。 1. 「庭園、植栽管理」について、提案内容の庭園整備において進入路など一部剪定が十分でない部分も見受けられたが、概ね整備できていた。近年、台風等大規模な自然災害があるので注意いただきたい。 2. 「利用者ニーズの把握」について、用紙に自由意見を記入するのみのアンケートで、1件も投書がなかったと確認している。その点で、もう少し利用者の意見を収集できる方法を検討いただきたい。 また、それと並行して「葬祭業者連絡協議会」も開催されたい。今後はコロナの影響もあるが、工夫して利用者サービス向上に努力いただきたい。 3. 「業務マニュアルの作成」は今後、業務毎に詳細にとりまとめて作成願いたい。また、日常のセルフモニタリングはできているが、整理をして記録されたい。 4. 「研修計画」をあげているが、実施報告書の提出を願いたい。また、避難訓練については必ず実施し、防火・防災意識の向上に努められたい。
総合評価 (※)		
B		

※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。