

令和5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5年4月1日～ 令和6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) 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。	評価結果				
		評価	指定管理者自己評価 取組み内容	評価	施設所管評価(1次評価) 担当課所見	外部評価者(2次評価) 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に実施し、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・伊前ホール・待合室・トイレ・事務室、応接室等	B	1.場内の清掃及び制服を清潔に保つことで、すべての項目において適切に実施できた。また業務において、各項目の専門的な知識を有するものが実施、助言に当たり、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、コストと効果を考慮し適時実施できた。 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。	B	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。	・場内の清掃、庭園・植栽管理、保守点検、備品管理に関しては、協定書・仕様書に従い、適正に実施されていたと評価できる。 ・修繕業務について、市の承諾を得ずに修繕を実施した事例があり、その点は改善が求められる。 ・一部修繕において、市との協議をすべき事案であるにも拘らず協議を実施せずに行った旨の報告があるが、互いの信頼関係を損ねかねず、容認できない。 ・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。 ・10万円以上の修繕に関しては、市の事前承諾を徹底されたい。10万以下の修繕であっても、適宜、市と連絡を取り、協議することによって、より良い管理運営につながっていくものと考えられるため、取り組んでいただきたい。また、やや寂れた印象があると言われるロビーに関しては、利用者の出入りが多い場所ゆえ、修繕もしくはリフォームなどを視野に検討していく必要があると思われる。 ・キッズルームやロビー等、修繕が必要と思われる点に関しては、市と慎重に協議をし、利用者のニーズを踏まえて前向きに検討してもらいたい。 ・節電・節水、ごみの分別、紙類への再利用等など、環境に配慮した施設運営が継続的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。	B	おおむね令和5年度事業計画書に基づき適切に業務を実施できたが、火葬申請時に火葬申込者に発行する火葬証明書について、同姓の利用者に取り違えて書類を提出してしまう事案が発生した。これにより、同姓による誤提出防止に関する施策を徹底して実施している。水光熱費燃料費に関して節約を旨とした使用を心掛けたが、単価の高騰や利用者の増加もあり、昨年度に引き続き予算を超過することとなった。今後も節約及び安価な納入先を選定することで、費用の超過を避けるようにする。修繕に関しては空調設備、トイレ等での修繕があった。5か年のまとめとしては、おおむね各事業計画書に基づき適切に業務を実施できたが、反省点としてはコロナ禍により積極的な管理運営ができなかったことで、キッズルーム及びロビーがやや寂れた印象があること、利用者の意見を反映させる施策がとれなかったこと、燃料費の高騰による支出に苦慮したこと、上記記載の書類を取違える事務処理上のミスがあったことが反省点となる。	B	4.10万円以上の修繕には市の承諾が必要であるが、承諾を得ず修繕しているものが見受けられた。 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。	
	3 備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	A		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。	B		C		
	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.マナー研修及びAED使用研修を定期的に実施している。 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.職員が適切に配置されており、増加する火葬件数に対しても適切に人員配置し対応していただけた。 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きたい。	・概ね良好である。 ・職員配置に関しては、火葬及び受付職員の代行要員も含め、適正に確保されていたといえる。 ・マナー研修やAED使用研修といった定期的な研修が行われている点は評価できるが、担当課へ研修の実施計画や実施報告を随時行っておらず、その点は改善の余地がある。 ・職員研修は、どうしても定型化してしまいう傾向にあるため、各職員より主体的かつ積極的な学びとなるよう、工夫すると共に、実施計画案や実施報告をこまめに市に提出するよう努めていただきたい。 ・防火管理者等の管理にあたって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。
	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。加えて業務マニユアルを整備し、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。同時に避難訓練及びAED使用研修を実施し、緊急時の対応について意識を高めることを促すことができた。	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していただいている。	
	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。 防犯施策は、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。防災施策では、館内及び敷地内禁煙の徹底を図り、消防訓練を規定回数(2回)実施できた。また閉場時間帯に車両等の侵入が原因と考えられる。出入口チェーンボールの軽微な破損があった為、チェーン付近に反射式カラーコーンを設置し誤進入対策を実施した。同時に駐車場側溝で利用者が転倒する事案が発生した為、グレーチングを該当箇所に設置して対策を施した。	A	9.緊急連絡体制表を作成し、市と共有したうえで、冬季における路面凍結の対応法についても、自主的に各職員に共有し、実施されている。 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。	・概ね良好に実施されていると評価できる。 ・適切に行われている。 ・緊急時の連絡体制に関して、緊急連絡体制表を作成し、市側とも共有できている点は評価できる。 ・防犯・防災対策については、業務終了時の施錠確認や館内及び敷地内の禁煙の徹底など基本的な事項が適正に行われている。 ・年2回の避難訓練は実施されているが、担当課への実施計画や実施報告を随時行っておらず、その点は改善が求められる。 ・南海トラフ地震や大型台風など、未曾有の事態に備え、職員各自がどのような動きをするか、具体的な役割分担も含め、日常的に繰り返し訓練していただきたい。
	10 避難訓練を実施しているか。	B		B		
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。キッズルーム改善、観賞用水槽設置を検討中。 12.意見箱を設置済みであるが、QRコード採用等投書しやすいうように改善要。 13.直接の苦情はなく、業者連絡会でも報告は無い状況だが、苦情発生時の報告連絡体制も整備済み 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	11.保守点検等をまとめて実施する等火葬休業日を減らし、増加する火葬件数に対応できた。 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。	・サービス向上のためには、キッズルーム改善や観賞用水槽設置よりも、ロビー改善(修繕)の方が優先順位が高いものと思われる。 ・サービス向上の施策として、定期作業の効率化や保守点検等の作業日の集約によって、火葬休業日を減らし、火葬受入件数の増加は高く評価したい。 ・利用者の意見を施設運営に反映する仕組みは機能しているとはいえず、改善を求めたい。 ・発行書類の取り違えの事案に対しては、ご親族等への謝罪や書類の差し替えなど、迅速かつ丁寧な事後対応が行われ、大きなトラブルを回避できたとともに、再発防止策も図られている。 ・特定利用者の優遇や利用制限の事例は特に確認されていない。 ・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。
	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5年度事業計画書に基づいた取組を実施できた。施策としては、火葬休業日を減らし、火葬受入件数の増加を図ることがサービス向上に繋がると考え、定期作業の効率化や、作業日を集約することで火葬受入件数の増加を図ることができた。またコロナ禍において、参列者の人数制限や、待合室等の閉鎖など実施していたが、今期より従来の運営に戻す施策を実施し、利用者の快適性の向上が図れたと考えている。利用者増加により、意見、要望等が増加すると見込んだが、意見箱への投書は0件/年間であった。今後とも利用者の意見をくみ上げる施策を検討し、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することや、コンプライアンス教育及びモニタリング実施の徹底を図る。	B	13.令和5年5月に火葬証明書の人間違い発行があったが、ご親族等への謝罪や書類の差し替え対応等を迅速・丁寧に対応したことで、大きなトラブルを回避出来た。その後も再発防止策を即座に講じ運営を行っている。 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。	
	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		B		
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。 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つつ、常勤職員の知識や経験の蓄積もあり、効果的に事業展開ができていると思われる。 ・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。
	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。	B		
個人情報保護・情報公開への取組み	17 各種申請書類等は、適切に取り扱っているか。	C	17.利用者提出書類に取違いがあり、改善を要する。 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以外での使用を禁止、施設内の情報や出来事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。 個人情報については、書類廃棄の際は、シュレッダーにて裁断のうえ廃棄し、電子メールファイルにはパスワードを設定し送付している。 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できた。反省として、同姓の利用者に取り違えて火葬証明書を提出してしまう事案が発生した為、以降同姓による誤提出防止に関する施策を実施している。	C	17.上記13のとおり、証明書の人間違い発行があった。 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。	・火葬証明書の取り違え発行があった旨の報告がなされているが、重大な事故であることを認識して一層気を引き締めて頂きたい。 ・各種申請書類等の保管・管理に関して、発行書類の取り違えの事案が発生しており、再発防止施策の徹底が求められる。 ・同姓による誤提出防止に関する施策を引き続き徹底して実施していただきたい。 ・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、裁断したうえでの書類の廃棄などが図られており、引き続き取り組みを徹底されることを望みたい。 ・電子メールのファイルなどの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。
	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		B		
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.当社規定及び適法性にのっとり適切に運営できた。また監査も適切に実施している。	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、引き続き市と連携を図ること。 20.引き続き、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。	・収支計画に基づき概ね適正に運営できているが、経理処理も適切に行われているといえる。 ・燃料費・光熱水費の価格上昇は管理者の管理不能原因である為、状況に応じて迅速に市と協議する必要がある。 ・火葬件数の増加や燃料費高騰等の影響に対して、納入業者の再選定により単価削減を達成できた点は評価したい。 ・収支見込みに関しては、市側と緊密な連携を図り、迅速な対応を求めたい。 ・概ね良好に実施されていると評価できる。
	20 経理処理は、適切に行っているか。	A	火葬受入件数の増加及び灯油単価高騰により、燃料費予算を大幅に超過している状況がみられたが、令和5年8月以降、納入業者を再選定し、従業者と比較し、10%~15%の単価削減を実施できた。	A		

総合評価

担当課	指定管理者制度導入後5年が経過し、概ね良好な業務実績であると評価出来る。職員の定期的な研修を実施、定期作業の効率化や保守点検等の作業日の集約によって火葬受入件数の増加を図るなど、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.各種申請書類等の保管・管理に関して、同姓による取り違えの事案が発生したことを踏まえ、発行書類の誤提出防止に関する再発防止施策を引き続き徹底して実施していただきたい。 2.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因であるが、引き続き、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。 3.施設の老朽化が今後進むなか、応急的な修繕で終わることのないように、また市の承諾なく修繕を行うことのないように、市と密に調整を図っていただきたい。 4.年2回の避難訓練について、担当課への実施計画や実施報告を随時行っていたきたい。
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。