

## 平成25年度指定管理者モニタリング結果

### 1 評価対象施設

公の施設の名称	斎場	
所在地	羽生市東3丁目42番2号	
指定管理者	団体名	タカラビルメン株式会社
	所在地	茨城県龍ヶ崎市中根台4丁目10番地1
指定期間	開始日	平成23年4月1日
	終了日	平成26年3月31日
選定方法	公募	
評価実施年	指定期間3年の内3年目	
施設設置目的	墓地、埋葬等に関する法律に基づき、人生終焉の儀式（火葬）を執り行う施設として設置	
おもな実施業務	1 火葬業務 2 拾骨業務 3 待合室案内業務 4 受付・使用料の徴収業務 5 火葬済証明書の発行業務 6 施設の維持管理業務	

### 2 利用状況等

年間使用件数	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">火葬</th> <th colspan="3">市内</th> <th colspan="3">市外</th> <th rowspan="2">合計</th> </tr> <tr> <th>大人</th> <th>子供</th> <th>死産児</th> <th>大人</th> <th>子供</th> <th>死産児</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>630</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>648</td> </tr> </tbody> </table>							火葬	市内			市外			合計	大人	子供	死産児	大人	子供	死産児		630	0	6	11	0	1	648
	火葬	市内			市外				合計																				
大人		子供	死産児	大人	子供	死産児																							
	630	0	6	11	0	1	648																						
	和室		588																										
使用料収入	火葬	2,409,000円																											
	和室	1,764,000円																											
	合計	4,173,000円																											

## 指定管理業務 総合評価表

(H25年度)

施設名	羽生市斎場		
施設所管課	市民福祉部 市民生活課 (内線132)		
指定管理者名	タカラビルメン株式会社		
指定期間	平成23年4月1日	～	平成26年3月31日 (3年目)

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
1 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	S	S
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	S	A
		スタッフのシフトは適正であるか	S	S
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	S	S
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	S	S
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	S	S
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	S	S
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	S	S
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	S	S
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	S
		避難経路は適切に確保されているか	S	S
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	S	S
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか	S	A
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか			
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか			
【1 総括】	実施体制の履行状況に関する評価 (標準19項目・本施設17項目)	S	S	
指定管理者の自己評価	現場と会社の連携を密にし、正確に業務を遂行していると考えています。また、全職員が救命措置講習を行い、緊急時の体制を整えております。			
施設所管課の自己評価	協定書及び仕様書に基づく適正な管理運営がされており、特に問題は認められない。			
2 サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	S	S
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	S	S
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか		
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	S	S
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	S	S
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか		
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	S	S
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	S	S
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか		
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか		
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	S	S
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	S	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	S	S
維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	S	S	
	仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	S	S	
	備品台帳により記録が適切に保管されているか	S	A	
	市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	S	S	
	必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	S	A	
【2 総括】	サービス等の内容や水準に関する評価 (標準19項目・本施設15項目)	S	S	
指定管理者の自己評価	全職員が常に利用者目線を意識し、不便を掛けないう配慮しました。また、葬祭業者との意見交換会を実施し、斎場利用についてご協力いただき、円滑な運営に努めています。			
施設所管課の自己評価	前年度に引き続き施設が清潔に保たれており、設備の点検や修繕も適切に行われている。また、利用者からの苦情もなくサービスの水準は良好である。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
3 収 支 等 の 評 価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	S	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	S	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	S	S
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	S	S
	収支状況	事業収支は妥当であるか	S	S
	【3 総括】	収支等に関する評価(標準5項目・本施設5項目)	S	S
	指定管理者の自己評価	適正な経理事務処理を行うためチェック体制を強化し、内部監査を実施し適正に業務遂行したと考えます。		
施設所管課の自己評価	帳簿の管理について若干改善の余地があるが、それ以外は概ね良好である。			
【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	S	S	
5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	今年度も業務遂行の評価を行う「セルフモニタリング」に加え、「特定非営利活動法人 日本環境斎苑協会」による第三者モニタリングを実施しました。(評価については別紙を添付いたします)前年度以上に良い評価をいただき、より良い運営管理が行えたと認識しています。		
	施設所管課	指定管理者移行後3年目となり、当市での斎場運営にも慣れ、さらに安定した業務の遂行がされたと評価します。指定管理者に移行した当初から利用書からの評判も良く、市としても指定管理者制度にしたことは大きなプラスであったと感じております。引き続き二期目も、更なるサービスの向上を目指していただきたい。		

※評価区分※

①評価基準	S (優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
	A (良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
	B (課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある
	C (要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である
②【総括】	S (優良) = 評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数以上である
	A (良好) = 評価基準がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である(上記以外)
	B (課題含) = 評価基準がすべてB以上である(上記以外)
	C (要改善) = 評価基準にCが含まれている
③総合評価	S (優良) = 【総括】がすべてA以上であり、かつSが2つ以上である
	A (良好) = 【総括】がすべてA以上である(上記以外)
	B (課題含) = 【総括】がすべてB以上である(上記以外)
	C (要改善) = 【総括】にCが含まれている