

令和4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	令和 2年4月 1日	
	終了日	令和 5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（通算12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	火葬	市 内				市 外				合 計
		大人	子供	死産児	四肢	大人	子供	死産児	四肢	
		685	1	2	1	18	0	0	0	707
	和室	367								
使用料収入	火葬	2,870,000 円								
	和室	1,101,000 円								
	合計	3,971,000 円								

指定管理業務 総合評価表

(R4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	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日 (今期3年目・総合12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	S
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	S	S
	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	S	S
	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	S	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	S	S
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	S	S
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	S	
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	昨年度同様大きな事故、クレームなくご利用者様が快適に利用できる体制で適切に管理運営ができたと思います。また、担当課様への業務報告、情報共有も適切に実施できたと思います。			
施設所管課の自己評価	市との報告、連絡、相談も迅速に行われ、火葬業務が適切に実施されている。概ね協定書及び仕様書に基づき、適正かつ丁寧な管理運営がされている。			
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	A
		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	A	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	S	
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	S	
【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	施設が老朽化する中、適宜修繕等を実施し、ご利用者様にご迷惑が掛からないよう配慮したサービスを提供することができたと思います。また、万全なコロナ対策で運営することができ感染拡大防止を図ることができたと思います。			
施設所管課の自己評価	施設は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、コロナ対策の実施をはじめ、施設の状況報告、利用者及び葬祭業者の意見の集約等、市との連携を密に行っており、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	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	S
		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	S
	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
収支等の評価	指定管理者の自己評価	日々の現金管理を確実に実施し、毎月の本店監査により間違いのない管理が出来たと思います。また、電気料等の高騰がある中、経費削減に努め適切な運営ができたと思います。		
	施設所管課の自己評価	限られた予算の中で、経費削減に努め、健全かつ適正に業務の遂行が実施できている。		
【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・その他特記事項等)	指定管理者	来場される方の高齢化や、昨今の新型コロナウイルスの影響に伴い来場者が少人数化しているといった、葬送習慣の変化が見て取れる中、ご利用者様にご不便をかけないようおもてなしの心で対応できたと思います。また、施設の老朽化が進む中、担当課様と連携し修繕等を実施するなど変化に応じた対応をすることができたと思います。 今後もお客様の声に耳を傾け、利用しやすい環境を整えること、安心して利用できる斎場であり続けることなど市民サービスの向上に努めていきたいと思っています。		
	施設所管課	四期目の3年目、トータル12年を終えた本年度も、引き続き安定した業務の遂行が実施されている。さらに効率化、快適さを求める姿勢により、葬祭業者及び利用者の高評価を得ていると思われる。 老朽化した施設であり、環境に配慮した丁寧で適切な施設の運営が必須であるが、今後も、これまでの実績や経験を活かした運営に努めていただきたい。		

※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)
③総合評価	C (要改善) = 評価基準にCが含まれている
	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