

平成 23 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 4 2 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 1 0 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 3 1 日
選定方法	公募	
評価実施年	指定期間 3 年の内 1 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>629</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>15</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>655</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		629	1	9	15	1	0	655
	火葬	市 内			市 外				合計																				
大人		子供	死産児	大人	子供	死産児																							
	629	1	9	15	1	0	655																						
	和室		612																										
使用料収入	火葬	2,591,000 円																											
	和室	1,836,000 円																											
	合計	4,427,000 円																											

指定管理業務 総合評価表

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 (1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	A	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	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	A	A
	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	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	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築されているか	A	A
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	A	A	
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	A	A	
【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	協定書に従い、人員体制、利用料金の正確な収受、業務の記録管理など履行状況は良好であると考えています。			
施設所管課の自己評価	協定書、仕様書に沿った適正な管理運営を行っており、日々の日報送付により現場の状況がわかるようになっており、実施体制は良好である。			
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	A	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	A	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	S	S
	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
		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	利用者対応、利用案内、施設の維持管理等について、お客様のご意見箱を設置し広くご意見を頂く機会を設けました。毎月、市への報告業務も欠かさず行い、適正な管理ができたものと感じています。			
施設所管課の自己評価	常に清掃や施設の美化を心がけており、また、火葬棟における送風機や暖房器具の設置などお客様に対するサービス水準は向上している。			

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	A	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	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	A	A
	収支状況	事業収支は妥当であるか	A	A
	【3 総括】	収支等に関する評価(標準5項目・本施設5項目)	A	A
指定管理者の自己評価	指定管理開始初年度で、立ち上げ費用も嵩み、収支状況としては収入(指定管理料、自主事業)より支出が多くなってしまいましたが、無理な経費の圧縮をせず適正な管理を行いました。			
	施設所管課の自己評価	施設の老朽化により、指定管理者の修繕による支出も多かった。自主事業による収入を得ることが難しいところではあるが、他市等での情報収集をおこない、考慮をしていく必要がある。		
【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・その他特記事項・成果・課題等)	指定管理者	市の管理から指定管理者へ移行し、「人員の安定とサービス内容・水準の向上」というテーマのもと初年度の管理を行ってきました。お陰様で利用者様からは苦情やクレームがなく、お褒めの言葉を頂く機会もありました。今年度は概ね良好な管理ができたものと実感しています。		
	施設所管課	指定管理者に移行しての1年目で、人員の交代等があったものの安定して業務を遂行し、特に収骨においてはお客様からも褒めていただく機会も多く、サービスが向上してきている。今後は、燃料費など収支に配慮しより良い管理運営ができるよう相互に協力していきたい。		

評価区分

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
【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
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