

平成24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2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>590</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>611</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		590	0	10	9	0	2	611
	火葬	市内			市外				合計																				
大人		子供	死産児	大人	子供	死産児																							
	590	0	10	9	0	2	611																						
	和室		550																										
使用料収入	火葬	2,217,000円																											
	和室	1,650,000円																											
	合計	3,867,000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 (2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
	利用料金	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	A	A
		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	A
		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			
	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	前年度に引き続き協定書に基づき、正確に業務を遂行していると考えています。			
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	A	A
		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	A	A
	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	A	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	利用者対応・案内については良好な実施であったと認識しています。維持管理における建物の修繕等は常にスピーディーな対応を心掛けました。利用者にも不便を掛けぬよう配慮しました。			
施設所管課の自己評価	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	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	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	A	S
	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 施設所管課の自己評価	指定管理者の自己評価	今年度は火葬に係る燃料費の低減に努めました。結果、前年に比べ約100万円の削減を達成しました。		
	施設所管課の自己評価	火葬燃料費の大幅削減を達成できたことは、環境への配慮の点からも大いに評価できる。		
【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「安定した実施体制とサービス水準の向上」のテーマのもと適正な運営管理ができたものと認識しています。また、今年度は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も実施しました。（評価については別紙を添付いたします）		
	施設所管課	指定管理者に移行後2年目となり、さらに安定した業務の遂行がなされ、安心して斎場業務遂行をお願いすることができた。施設が老朽化してきており、それによるサービスの低下が生じないよう、指定管理者と市がさらに協力してサービスの向上に努めていきたい。		

※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