

霊園・斎場 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則		
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A
3. 非常・避難経路等の点検	不特定多数の大人数が利用する施設として、非常口や避難経路等の管理が適切にされているか。	A
4. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか、施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A
5. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A
6. 施設衛生管理業務	食事サービスを提供するに当たり、施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎（4月から9月、及び10月から3月）の状況を確認する。	A
2. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A
4. 利用方法の説明支援	利用者の安全性・利便性を確保するために、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか。	A
5. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A
6. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A
7. 個人情報保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A
8. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A
9. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A
10. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A
11. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか、利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A
12. 自主事業の適切な実施	利用者の置む自主事業を適切に実施しているか。	A
V. 収支状況		
1. 管理経費（指定管理料）等の執行状況	管理経費（指定管理料）は適正に執行されているか。	A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入－支出がプラスになっているか。	A
3. 利用料金収入実績 ⇒該当施設（施設）のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	A
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	A

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	公共性の高い施設であるため、法律・条令に則り、親切・丁寧を心掛け適切な管理運営を行っている。	施設の設置目的と基本方針に基づき、利用者の目線に立った業務運営が意識されています。
II. 施設・設備の維持管理	安全性及び快適性を重視しながら、適切な修繕で対応している。	総じて施設・設備の維持管理は適切に行われています。保守点検や整備の記録で未整備な帳票が散見されます。不具合についてスピード感のある対応が望まれます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	ご遺族の方々への、丁寧な接遇及び、利便性や公平性を保つことで利用者満足度の向上を図っている。	従事者の意見交換等により、サービス水準の向上や新たなサービスの検討が行われています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	正社員を一名追加することで質の向上を図っており、人件費が増加したことによりマイナス収支となった。	適切な経理書類の作成ができています。収支の黒字化及び経理処理の適正性を担保するための外部監査実施の検討が望まれます。

評価結果についての講評
現状のサービス内容に甘んじることなく、従事者間の意見交換等を通じてサービスの改善と向上が常に意識される運営体制となっています。マニュアル類も整備されしっかりとした運営ができています。赤字決算となっていることから、収入増加と経費削減の両面で早急に収支を改善することが望まれます。

指定管理者からの意見
ご指摘いただいた箇所について、消火器交換については9月19日に発注し11月1日に交換が完了しております。また、外部監査の実施は委託している税務会計事務所に相談しました。内部帳票の書損じについては修正テープの使用をやめ、訂正印の押印を徹底いたします。夜間通夜室の利用がある場合については、チェックリストを作成し運用を開始しております。今後も引き続き経費削減に努め、収支改善に取り組んでまいります。