

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	成田市八富成田斎場		
指定管理者	成田市吉倉管理組合		
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日	～ 令和 5 年 3 月 31 日	3 年目
施設所管課	環境部	環境衛生課	

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 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	A	A
	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	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	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	A	A
	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	—	—
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	—	—
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	—	—
	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	A	A
	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	A	A
		個人情報保護に関する規程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	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 19 項目・本施設 16 項目)	A		
指定管理者の自己評価	協定書の内容に基づき、適切に管理運営を実施した。また、月次報告を速やかに提出すること、定期的な会議を開催する等、市との連絡調整を適切に行い、管理運営を円滑に進めた。			
施設所管課の評価	業務日誌、申請書類等を適切に保管しており、記録管理は徹底されている。また、利用料金や個人情報の管理も適切に実施している。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
II サービスの内容や水準に関する	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	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	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	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	—	—
		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	A	A
		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	—	—
		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	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	—	—
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		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	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	—	—
【総括 II】	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 11 項目)	A		

指定管理者総合評価シート

様式 4

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	予約や窓口での対応は公平かつ適切に行っている。また、施設内を定期的に巡視し修繕箇所を早期発見することで、安全に利用できるよう配慮した。密な状況を作らないよう参列者の制限や、順路の整理、また、消毒液を設置するなどのコロナウイルス感染対策を行った。
	施設所管課の評価	利用者への対応は公平かつ丁寧に行われている。また、苦情に対しては、適切に対応しており、市への報告も速やかに行われた。コロナウイルス感染対策の結果、クラスター等の発生はなかったため、引き続き適切な対策を継続してほしい。

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅲ 収支等に関する評価	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	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	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	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準 6 項目・本施設 6 項目)	A		
指定管理者の自己評価	各種伝票等を保管し、適切に管理している。			
施設所管課の評価	経費削減に努め、適切に管理運営が行われている。			

評価項目	評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己評価	所管課評価	
Ⅳ 目標管理に関する評価	目標①	全職員を対象に接遇研修を実施する。	年1回	A	A
	目標②	適正な管理運営を行う。	事業計画に基づく業務を実施する。	A	A
	目標③				
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 2 項目)	A		
指定管理者の自己評価	目標①: 計画通り接遇研修を行いその成果を、接遇に生かしている。 目標②: 適正に管理運営を行っている。				
施設所管課の評価	目標①: 利用者への対応は丁寧に行われており、接遇に対して評価する。 目標②: 事業計画に則り適正に行われている。				

Ⅴ	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	---------------	---

Ⅵ 特記事項	特に評価される点	コロナウイルス感染対策により、三密を避け適切な運営を行った。消毒作業を実施し、また空調設備改修工事により冬季は暖房が付かない状況であったが、ストーブを代用し適切に運営した。
	改善が望まれる点	