

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	いずみ聖地公園		
指定管理者	いずみ聖地公園管理組合		
指定期間	30年4月1日	～	令和5年3月31日
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築されているか	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	
その他				
【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	・提案書並びに基本協定書、本年度事業計画書に沿った運営を行った。 ・施設使用申請書並びに納付された利用料について、日計処理を適切に行い、市へ報告を行った。 ・個人情報の管理については、業務終了後、バックアップを取っている。バックアップした媒体は適切な場所で保管をし、事務員不在時は事務所の施錠を徹底している。			
施設所管課の評価	個人情報等の管理については、日頃より注意を促し、事務員全員が危機管理意識を持って対応している。墓所の場所等への問い合わせについての対応は十分であるが、今後とも個人情報を取り扱っているという意識を持ちながら日々の業務を遂行していることは評価に値する。 また、定期報告以外にも逐一施設の状況、問題点等を市と共有し迅速な対応を行った。			

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	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	
その他	必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	—	—	

指定管理者総合評価シート

準に関する評価	【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
	指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・式場予約や墓地臨時使用について、申込者が理解しやすいよう利用条件等を伝えている。 ・いずみ聖地公園内の芝生の維持管理、植栽の剪定等について、事業計画のとおり実施し、利用者が気持ちよく墓参できるよう園内の整備、清掃に努めた。 ・自主事業については、遠方、高齢者等で墓地管理が困難な墓地区画の除草作業等積極的に案内を実施した。 ・水道、浄化槽、空調、園内舗装等の施設整備については、日々、動作確認等を行い、適切に管理した。また、修繕等必要な場合は、市と連携を図り、早急に対応した。 	
	施設所管課の評価	墓地内の見回り等を日々怠ることなく実施し、環境美化に努めており、施設管理体制においては良好な運営がなされている。 また、自主事業の取り組みにより、自ら墓地を管理することが困難な利用者に対し、墓地区画の除草作業を行うなど、常に利用者の立場を考えた対応が実施されている。	

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、還付の手続き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	—	—
	【総括 III】	収支等に関する評価(標準 6 項目・本施設 5 項目)	A	
	指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・経理事務は会計帳簿を複数人で確認の上、毎月業務報告書を作成し、期限内に市へ提出している。 ・予算執行については、過不足がないよう常に収支及び事業と照合を取りながら、適正な執行に努めた。 		
	施設所管課の評価	事業計画に則した予算執行に努め、用途を明確に管理し、その上で指定管理に関する経費と団体の経費を区別し、経理事務も適切に処理されていた。		

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	斎場使用許可及び墓地臨時使用許可を適正に行う。	<small>条例等の基準に沿っているか確認を徹底する。</small> A	A
	目標②	斎場及び公園内の清掃管理業務を適正に行う。	<small>事業計画に基づき業務を実施する。</small> A	A
	目標③			
	【総括 IV】	目標管理に関する評価(標準 2 項目・本施設 2 項目)	A	
	指定管理者の自己評価	①使用についての条件等をきちんと説明をし、適正な利用をしているかの確認を行った。また、墓地利用者の気持ちに寄り添った丁寧な対応を心掛け、施設を気持ちよく利用できるよう職員全員で対応を統一している。 ②芝生の管理、選定等を細目を実施し、常に環境のよい墓地整備を徹底することができた。		
	施設所管課の評価	①施設利用について、的確な説明を行い、墓地利用者の立場にたった対応をおこなっていた。窓口対応スタッフの対応も統一され、適正に運営されており、利用者の目線にたった、適正な使用許可が行われた。 ②利用者目線にたった適正な清掃が行われており、現地確認時などの際も、隅々まで行き届いた清掃が行われていた。また、危険箇所も迅速に把握し、市との連携を密に図っていることで、施設修繕も滞りなく行うことができ、施設の安全管理も適切に行われていた。		

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	墓地利用者の気持ちを最優先に考え、施設を気持ちよく利用していただくため、日々の見回りや点検が十分になされており、施設管理を十分に実施している。 また、遠方で普段管理できない利用者や高齢者などへ配慮した自主事業として、利用者の意向により草刈り等の管理業務を積極的に行っている。	
	改善が望まれる点	全体的に施設管理については、適正に行われているが、施設の老朽化が進んでおり、修繕の必要性が高まっている。今後、計画的な修繕を行うためにも、より一層、きめ細やかな施設管理や点検、見回り等を実施し、引き続き、市と密な連携を図ってほしい。 また、個人情報を取り扱っていることを事務職員のみならず現場の職員へも周知徹底をし、難しい案件については、市へ問い合わせをし、情報共有しながら対応していただきたい。	