

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	ペット墓地		
指定管理者	いずみ聖地公園管理組合		
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日	～ 令和 10 年 3 月 31 日	1 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ている。 ・納付された墓地使用料について、日計処理を適切に行い、市へ報告を行っている。			
	施設所管課の評価	納付された墓地使用料については、現金管理が適切に実施されている。また、定期的に納入事務を行っている。 個人情報の管理については、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。			

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	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	—	—
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	—	—
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	—	—
	その他			
	【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 9 項目)	A	

総合評価	指定管理者の自己評価	・ペット墓地使用について、対応する職員全員が、利用者とペットのお別れが滞りなく執り行われるよう言葉遣い等丁寧な対応を心掛けた。 ・納骨された方がいつでも気持ちよく墓参していただけるよう、清掃を行っている。また、足元が悪かった場所については、滑らないように策を講じた。
	施設所管課の評価	納骨をする場面において、職員全員が骨壺やお骨の取り扱いを丁寧にを行うよう共通意識を持って対応している。また、常にペット墓地周辺は環境美化に努められており、施設管理は適切に行われている。

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	—	—
	その他			
	【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	・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、使途を明確に管理し、経理事務も適切に処理されている。		

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	適正な管理運営を行う。		A	A
	目標②				
	目標③				
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価（標準 1 項目・本施設 1 項目）	A		
	指定管理者の自己評価	納骨並びに墓参にいらした方が、ここに納骨してよかったと思っただけの施設として、日々、清掃・管理を徹底している。また、足場が悪かった箇所については、組合内で協議対応をし、迅速に改善することができた。			
	施設所管課の評価	利用者目線にたった施設管理がされており、現場の改善等も迅速に実施されている。			

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	特殊業務でありながらも、利用者の気持ちに寄り添ったきめ細かな対応ができていることは、評価に値する。
	改善が望まれる点	ペットを取り巻く環境が大きく変化している中、利用者のニーズも様々なものとなっている。今後も利用者の立場にたった施設運営に尽力していただきたい。