

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	ペット火葬場		
指定管理者	成田市吉倉管理組合		
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日	～ 令和 10 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	・火葬業務に必要な人員を配置し、最大火葬件数受入れに支障が出ないよう適正な時間配分を行い火葬を実施している。 ・個人情報の管理は施錠された斎場事務室内で保管をしている。また、料金徴収時に納付者氏名等を確認し、過誤徴収がないよう心掛けている。徴収した使用料は管理簿と照合し、適正に管理している。		
	施設所管課の評価	火葬受入れについては、必要な人員を配置することで、市民の要望に沿った火葬時間を確保することができている。 個人情報管理については、職員全員に漏えい防止への意識付けができており、適正に管理されている。また、使用料徴収においては、使用者ごとに内訳を分かりやすく管理し、過誤徴収が発生しないような体制を構築している。		

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	—	—
		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	—	—
	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 10 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	・予約時間の重複が起こらないようにするため、職員がシフトにより入れ替わっても共有できるように管理簿を日々適正に更新している。 ・施設の環境美化に努めている。また、収骨時にやけど等の事故が無いよう安全対策に配慮している。 ・苦情等が寄せられた場合には、状況を把握した上で、市と連携を図りながら対応している。
	施設所管課の評価	予約時間の重複や当日に申込者が戸惑わないよう利用条件等を丁寧に伝えることで、利用者の気持ちに寄り添った対応が日々行われていることは評価に値する。また、利用者から賛辞の報告も寄せられた。 トラブルにおいては、現場ですぐに対応をし、市へ情報提供の連携を図りながら、よりよい施設運営がなされている。

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 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 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 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
	その他			
	【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	・経理事務は各項目で日計を行い、複数人で確認することで適正に管理をしている。また、市への報告も期限を厳守している。 ・予算執行については、過不足がないよう管理運営を行うことができています。		
	施設所管課の評価	事業計画に即した予算執行に努め、用途を明確に管理し、事務を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	利用について時間が重複しないよう適正な予約管理を行った。利用条件の説明や対応等を職員間で共通認識を持ちながら、丁寧な対応を心掛けている。よりよいサービスの提供を行うことができています。また、火葬炉の点検・管理を徹底し、安全性を確保している。			
	施設所管課の評価	職員全員がペットとの最期のお別れの場としての意識を持ちながら、利用者の立場にたった質の高い対応ができています。また、危機管理体制も整備されており、修繕箇所等については、市と連携を図りながら迅速に対応できている。施設の安全管理は適正である。			

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	ペット火葬という特別な業務であるとの認識を持ちながら、日々の業務に取り組んでいることは評価に値する。
	改善が望まれる点	施設管理については、適正に行われている。稼働率が非常に高い施設であることから、緊急に修繕が必要な場合が多くなっているため、改めて、日々の点検等を丁寧に実施し、市と連携を図りながら対応していくことが望まれる。 引き続き、丁寧且つ利用者の立場に立った対応を継続していただきたい。