

# 令和2年度 川西市斎場 指定管理運営モニタリング一覧

対象期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日

施設担当課：市民環境部環境衛生課

評価項目	(具体的内容)		評価結果						
	右欄の評価結果の「評価」欄 「A」協定書・仕様書等の水準を上回っている。 「B」協定書・仕様書等の水準を満たしている。 「C」協定書・仕様書等の水準を満たしておらず、改善要。		指定管理者自己評価		施設所管評価（1次評価）		外部評価者（2次評価）		
	評価	取組み内容	評価	担当課所見	専門的知識者所見				
管理体制等に関する事項 維持管理業務の実施状況	1	場内の清掃及び服装のクリーニングは定期的実施し、常に清潔に保たれているか。 屋外:駐車場・植栽・エントランス前等 屋内:エントランスホール・告別室と式場・炉前ホール・待合室・トイレ・事務室・応接室等	A	1.未実施の項目は無く、すべての項目において適切に実施した。また業務において専門的な知識を有するものが効果的に実施できた。 2.未実施の項目は無く、すべての項目において適切に実施した。 3.備品台帳を設置し、在庫の管理を実施した。また金額面でも複数の業者で比較検討し納品できた。 4.修繕業務は、市と協議のうえ、適時実施した結果、運営に支障がでることは無かった。 5.常識的な範囲であるが、ごみの分別、紙類の再利用等で環境に配慮できた。	B	1.場内の清掃等については概ね適正にされているが、屋外の進入路に越境している枝の剪定については、昨年度に引き続き一定水準に達していなかった。 2.保守点検は適正に実施され、実施報告書により確認できた。	・概ね良好である。 ・昨年度（令和元年度）よりもコロナ対策に対する意識の高まりが見られた。引き続きコロナ対策の徹底に努めていただきたい。 ・維持管理業務として、場内の清掃、保守点検、備品管理に関しては協定書に従い、適正に実施されていると評価できる。ただし庭園・植栽管理に関して、進入路の枝の剪定が不十分であり、安全対策の一環としても早急な対応を求めたい。 ・修繕業務については、市と協議の上、適切に実施されている。 ・ごみの分別や紙類への再利用、節電・節水など、環境に配慮した施設運営にも取り組んでいた。		
	2	保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	A		A	3.備品台帳については整備され、年度末に在庫確認が行われ適切に管理されていた。			
	3	備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	A	おおむね令和2年度事業計画書に基づき適切に業務を実施できた。利用者からの苦情やトラブル等もなかった為、今後も引き続き適切な維持管理に努めるものとする。	A	4.修繕業務については市と協議の上適切な対応を頂いたが、業務の施工開始時期に関しては市の要望から遅れが生じた。			
	4	修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	A	またコロナ禍において、感染者の火葬業務、感染防止対策等市側の要望に沿って対応でき、適切な対策や利用者制限により場内でのクラスターや勤務者の感染等は無い状況。感染予防対策として足踏み式消毒液、飛沫防止パーテーションの設置、体温計の常設を実施したが、今後も同様の状況が続くと考えられ感染防止に努めることとする。	B	5.自己評価の記述以外に日常の節電、節水を行う等日々環境に配慮した施設運営に取り組んでいた。			
	5	環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B		B	6.人員配置については適正に確保された。また、コロナ罹患者の火葬時でも遅滞なく適切な対応をいただき評価できる。	・長引くコロナ禍ゆえ、職員の閉塞感やフラストレーションなどメンタルヘルス不調への対策や対応が望まれる。職員の慢性的ストレス軽減のためにも三密を回避した運動を取り入れるなど、状況に応じた工夫を目指されたい。 ・職員の配置に関しては、代行要員も含め、適正に確保されていた。 ・職員研修は計画どおり適切に実施されており、研修・教育の質の更なる向上を期待するとともに、担当課への研修実施報告書を遅滞なく報告するように求めたい。 ・防火管理者等の必要な資格を持った職員については、複数名の有資格者が確保されており、適正に配置されていた。 ・職員の配置につき、前期の問題点は改善されているが、当該指定管理者の管理能力に照らすと相応である。		
職員配置などの実施体制	6	斎場長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	A	6.常勤のみならず、代務者を火葬及び受付要員共に確保している。 7.定期的に職員研修を実施した結果、ハラスメントや苦情報告は無い。 8.複数名の有資格者がおり、積極的な資格取得を推奨している。	A	7.コンプライアンス関係の研修実施は確認できた。今後も年間の研修計画を立て実施頂き、実施報告書を提出願いたい。また、研修計画の内容を着実に実施しているが、遅滞なく報告願いたい。			
	7	職員研修は、計画どおり実施しているか。	B	斎場長施設長以下、適切に人員が配置されており、火葬及び受付職員の代行要員も確保されている状況。また業務に必要な資格について複数名の有資格者を確保している。加えて業務マニュアルを整備し、業務の可視化とルール遵守の観点に沿った対応が取れた。またマナー、ハラスメント防止の研修を実施し常勤者に自己啓発を促した。	B	8.必要な資格を持った職員を配置すると共に、欠員に備えて複数名の有資格者が適正に配置されていた。			
	8	防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	A		A	9.今回は、新たに冬季の路面凍結時のマニュアル作成を行い、評価できる。今後も有事に備えてマニュアルの作成は行っていただきたい。 10.年間2度の実施を予定している避難訓練は、1度しか実施されていなかった為、次年度は工夫して2度の実施を確実に行っていただきたい。	・防火管理者のもと、早めに消防訓練の日程や内容を計画し、年2回の実施は必ず行っていただきたい。ならびに、職員の防災・防火意識を高めるためにも定期的に役割分担の確認を行うなど、備えを怠らないように努めていただきたい。 ・防火・防災への対策の一環として、冬季の路面凍結時のマニュアル作成を新たにを行い、対応策を共有した点は評価したい。 ・業務終了時の施設確認や、館内及び敷地内の近年など、基本的な防火・防災対策は図られている。 ・避難訓練については、年2回実施すべきところを1回のみの実施にとどまっておき、次年度は危機管理マニュアルに基づく適切な実施を求めたい。 ・消防訓練は重要事項なので、コロナ禍ではあるが是非とも計画通りに行って頂きたい。		
防犯・防災対策への取組状況	9	緊急時の連絡体制は整っているか。	A	9.連絡体制のみならず、路面凍結時の対応方法についても各自共有している。 10.避難訓練実施済み。次年度は2回/年の実施を予定。 防犯に関する施策は、業務終了時の施錠確認、金庫に釣銭以外の金品を残さないことを徹底できた。 防災に関する施策では、館内及び敷地内禁煙の徹底を図れた。課題としては、コロナ禍の影響で本来は2回実施しなければいけないところ消防訓練が1回しか実施できなかった為、次年度より、年2回実施予定。	A				
	10	避難訓練を実施しているか。	B		C				
運営等に関する項目 サービス向上への取組状況等	11	サービス向上へ向けた取り組みを行っているか。	B	11.年度協定書提案内容を実施し運営中。 12.意見箱を設置済みであるが、選択式等投書しやすいように改善要。 13.直接の苦情はない状況だが、報告連絡体制は整備済。 14.事例は無く、してはならない理由を理解している状況。	A	11.コロナ対策として、足踏み式の消毒器や窓口のパーテーション設置するなど、感染防止対策を適切に実施されていた。 12.現在利用者の意見を聞く方法がアンケートのみであるが、回答の実績が無い状況である。他に利用者の声を聴く方法を考案されたい。 13.市に対しては直接の苦情はない。トラブルも確認していない。今後もよりサービスの向上に努められたい。 14.あるまじき行為なので、今後とも適正な対応をお願いしたい。	・利用者の声を集めるためには、アンケートの向上を図るべく設問数・回答に要する時間・個人情報の取り扱いを明記するなど、工夫いただきたい。 ・コロナ対策に関して、感染者の火葬業務や足踏み式消毒器や飛沫防止パーテーションの設置といった感染防止対策など、市側の要望も踏まえて適切に対応されていた。 ・感染防止対策に伴うサービス低下が懸念されるが、担当課と協議し、サービスの質を維持するための柔軟かつ適正な対応を望みたい。 ・利用者の意見を聞くための意見箱が機能していない状態であり、Webアンケートなど新たな方法を模索してもらいたい。 ・苦情・トラブルや、特定利用者の優遇や利用制限の事例は特に確認されておらず、引き続き、こうした事案のないように適正なサービス提供に努めていただきたい。 ・コロナ禍で利用者の愚ぶ心情も制限せざるを得ない中、サービスの向上に努めようとする姿勢が窺える。今後も指定管理者の経験・ノウハウを活かした更なるサービス提供の向上を期待したい。		
	12	利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	B	令和2年度事業計画書に基づいた取組を実施中。またコロナ禍において、感染者の火葬業務、感染防止対策等市側の要望に沿って対応できた。しかしながら感染防止を重視することで、参列者の人数制限や、待合室等の閉鎖などサービス低下につながる状況も見られた。また研修や業者、市ご担当者様との意見を交換する機会を積極的に設けることができなかった。 今後もしばらくは同様の状況が続くと考えられるが、感染防止に努めることとする。次年度以降も継続して実施するが、意見箱への投書を増加させる施策の立案を含め、より一層のサービス向上に取り組む。加えて葬儀業者との意見交換会の実施、コンプライアンス教育及びモニタリング実施の精度及び回数強化を図る。また次年度よりコロナ禍においても研修等が実施できるように、リモートでの開催を検討する。	C				
	13	苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A		A				
	14	特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	A		A				
事業等の実施状況	15	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	15.事業は計画的に実施できた。 16.市運営方法を踏襲しながら効果的に実施できた。	B	15.概ね計画通り実施されていた。	・概ね良好である。 ・指定管理者として実施すべき事業に関して、概ね計画通り実施されていた。市の運営方法を踏襲しながら事業の展開ができていたといえる。		
	16	施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	B	市運営方法を踏襲しながら事業を計画的に実施できた。各常勤者の知識経験向上及びバックオフィスのチェック体制により、総括的に前年度より運営品質は向上していると考え。	B	16.当初の計画どおり概ね良好に事業展開できた。			
個人情報保護・情報公開への取組み	17	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	A	17.適切に申請書類は保管できている。 18.適切に取扱できている。次年度からメール送付時にパスワードを設け送付。	A	17.申請書類の保管・管理は適正に行われていたため、今後も引き続き管理いただきたい。	・概ね良好である。 ・電子メールファイルにパスワードを設置し、送付することは個人情報管理の上でも不可欠なので、徹底して行っていただきたい。 ・各種申請書類等の保管・管理は適切に行われていた。 ・個人情報保護については、目的外使用の禁止や、業務上知り得た情報の第三者への口外やSNS等での発信の禁止などが図られており、引き続き徹底されることを望みたい。 ・電子データの取扱に関しては、メール送信時にファイルにパスワードを設定し、個人情報の適切な管理に一層努めていただきたい。		
	18	利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B	個人情報情報は業務での使用目的以外での使用を禁じ、施設内の情報や出来事第三者に口外しない、SNS等での発信についても禁止することを徹底している。また廃棄の際は、シュレッダーにて裁断のうえ廃棄している。次年度は電子メールファイルにパスワードを設定し送付するものとする。 情報公開に関しては、基本協定書に基づき、事業及び報告書を提出予定である。	B	18.適切に取り扱いできているが、今年度は、前年度に提案したとおり、メール送信時のパスワード設定を行い、個人情報の適切な管理に努めていただきたい。			
収支の状況	19	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	A	19.収支計画に基づき適切に運営できた。 20.年度末の管理料返金に関し、報告書と異なる金額の送金があった。それ以外は適正な経理処理を行った。	A	19.光熱水費の削減減力が見られて評価できる。今後とも引き続き取り組みを願いたい。 20.年度末の経理処理において、担当間の情報共有の徹底がされていなかったことから、報告後に急遽修正が見られたため、次年度はそのような事が無いように徹底いただきたい。	・年度末の経理処理において報告書の修正があったことは問題であり、担当者間の情報共有の徹底に努めていただきたい。 ・コロナ感染対策に係る経費を要するなか、光熱水費の削減減力が奏功し、収支が改善した点は評価したい。 ・収支及び経理処理は概ね良好である。ただ年度末の報告後に一部修正があった様であるが、次年度は改められたい。		
	20	経理処理は、適切に行っているか。	C	コロナ感染対策に係る備品費の支出が多かったが、収支は良好な状況。また灯油納入単価の見直し等の光熱水費削減を実施した結果、昨年度の返還金1,155,787円に対し、今年度は2,339,653円となりコスト削減に努めた。	C				

## 総合評価

担当課	市からの指摘事項等	指定管理者制度導入2年度目に入り、全体を通して概ね良好な業務実績であったと評価できる。殊、新型コロナウイルスの感染で亡くなられた方の対応については、相当苦慮する部分もあったと思われるが、適切な対応をいただき評価できる。ただし、次年度以降も以下の点について指摘する。
総合評価（※）		1. 昨年度に引き続き「植栽管理」について、進入路部分の一部剪定が十分でない部分も見受けられたので、バス等通行の妨げにならないよう注意いただきたい。 2. 令和2年度中に「行われた研修については、年度末には実施報告書を提出いただきたい。 3. 「利用者の意見」について昨年度に引き続き、1件も投書がなかったと確認している。もう少し利用者の意見を収集できるよう工夫いただきたい。 4. 避難訓練については1度しか実施されていなかったため、次年度は必ず2度実施し、防火・防災意識の向上に努められたい。 5. 個人情報の管理については適正にされているが、昨年度に指摘した報告等のメール送信においては、いまだパスワード設定行われておらないため、早急な対応を願う。 6. 年度末の報告業務において連絡の遅れから市の業務に影響があったため、会社内では意見の共有を図り、正確で遅滞の無いように報告を願う。
A		

※上記「総合評価」欄の記号の意味 「AA」＝非常に良好である又は非常に成果があった。 「A」＝良好である又は成果があった。 「B」＝取組状況の水準が普通である。 「C」＝改善すべき点が見受けられ、改善を要する。