

令和5年度 定期モニタリング評価表（年間）				
施設名	枚方市立火葬場	所管部署 （連絡先）	環境部環境政策課 （050-7102-6003）	令和6年5月実施

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点	
1 業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。	
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査等の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	経済性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	サービス水準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
(4) 改善指示等への対応状況	リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
2 業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。	

施設の概要等			
所在地	枚方市車塚1丁目1番30号	主な業務内容	①一般管理業務 ②火葬炉設備維持管理業務 ③火葬運営業務 ④建築設備等保守管理業務 ⑤清掃及び衛生管理業務 ⑥保守警備業務 ⑦ホームページ作成・維持管理等業務
設置目的	本市において、火葬等を行うため		
指定管理期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日 (2023年4月1日から2028年3月31日)		
指定管理者			
名 称 (JVの場合はグループ名)	五輪・日本管財グループ	代表団体 (JVの場合)	株式会社五輪
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	富山市奥田新町12番3号	構成団体 (JVの場合)	日本管財株式会社

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部計画どおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画どおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】				
①施設の現状に対する考え方及び将来展望				
施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項9）				
・公の施設であることを踏まえ、公平性等の観点から管理運営に取り組んでいるか。	4	施設の特性を踏まえ利用者の公平性を維持するため営業管理部による社内モニタリングを実施し、適正な管理運営を行っています。今年度は1月に実施しました。	3	チェックシートを用いて定期的に社内でのモニタリングを実施していることを確認した。
・設備の劣化に対して、長期的な施設運営の視点をもち、最適な保守管理を行っているか。	4	火葬炉設備は炉メーカーと情報共有し長期計画維持管理表を基に単年ごとの修繕工事において実施しています。 建物設備については定期的に簡易建物設備診断をグループの有資格者で実施しており、職員は目視点検を行い施設カルテシートでグループ、枚方市と情報共有し修繕計画の立案及び実施をしています。	4	火葬炉設備に関しては、利用の少ない夏季に計画的に炉を停止し、定期補修を行う等、適切に点検・修繕を行っている。3か月に1回行っている本市とのモニタリング時には、修繕が必要な箇所や修繕状況を施設カルテシートで情報共有し、修繕計画の立案が具体的になされている。

②施設運営に関する計画				
火葬炉設備維持管理業務、火葬運営業務、建築設備等保守管理業務の運営計画について、具体的に提案されている（確認事項11）				
・連携して効率的に業務を遂行し、利用者サービスの向上、コスト削減、長期的な施設の維持管理に努めているか。	4	・グループ各社の専門性、ノウハウを用いて効率的に運営を実施しています。利用者サービスの向上としてはアンケートモニタリングを行い、要望等を収集し、取り入れる事により利用者サービスの向上に努めています。コスト削減については職員1人、1人が削減の意識を持ち、火葬技術の向上にて燃料の削減、こまめな消灯等で電気量の削減などを行っています。計画性をもって長期的な施設の維持管理を行うため定期モニタリングで枚方市と協議し適切な維持管理を実施しています。	4	それぞれの強みを活かし、効率的に運営されている。アンケートモニタリングの結果、利用者からいただいたご意見に対しては、その内容から、必要に応じて警備委託業者や飲食業者にも情報を共有し、接遇改善等を行うなど、施設全体における利用者のサービスの向上に努めている。また、火葬炉の長期的な維持管理のため、専門知識を有する職員が、日頃から当該設備の状態を確認し、システムエラー時には炉の専門家に連絡を取るなどグループ各社の専門性を活かし、設備の維持に努めている。また、軽微な補修は自前で行うなど、コスト削減にも努めている。
利用者に対する接遇対応の向上について、具体的に提案されている（確認事項12）				
・故人との最後の別れの場にふさわしい接遇対応を行っているか。	4	当グループでは従業員全員が誇りと責任を持ち、また接遇や応接態度においては「やさしさ・気遣い」を基本に会葬者の心情を配慮し、礼節を持って業務にあたっています。	3	利用者アンケートでも、職員の接遇について、丁寧、親切という声が多くあることから、故人との最後の別れの場にふさわしい良好な接遇対応がなされていると評価できる。
・接遇対応向上のための対策を講じているか。	4	常に従業員が緊張感を持って利用者の方々に接しご満足頂けるよう、業務管理・指導・教育を専門とする営業管理部員4名を配置し、各事業所を定期的或いは随時巡回して、現状の確認・問題点の把握・業務の反省及び改善指導等を行います。また、日々の業務においても起こり得る問題点やアンケートの結果を受けて、朝礼及び全体ミーティングで従業員間で情報共有し共通意識をもつことで接遇の向上に努めております。	3	業務マニュアルには日々の業務の流れだけでなく、言葉遣いや所作といった細かいところまで記載されている。業務マニュアルをもちいて全従業員を対象に供覧による研修を実施したと口頭で確認したが、研修を行った記録等はなかった。営業管理部員は定例的に（月1回、必要があれば適宜）当施設を訪問し、指導等を行っている。このほか、朝礼（毎日）及びミーティング（約3カ月に1度）で情報共有を行い、共通認識に努めていることを確認した。

利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項13）				
・施設内外の安全確認のため、設備点検を実施しているか。	4	各種保守管理、日常巡回点検を実施し、建物、設備の安全運転、恒常的運転を図っております。専門的な知識が必要な点検などは専門企業に委託し維持管理計画で管理を行っています。 施設全体の施設点検プログラムでの点検指摘事項は市との定期モニタリングでも情報共有し、対応を協議しております。	3	適正に点検が実施されており、記録も整備されている。不具合等を発見した際には、迅速に対応し、市への連絡も行っている。また、定期モニタリング時には、対応の経過について報告を行うなど、市に対し、積極的に情報共有をしている。
・トラブルの未然防止に向けた対策を講じているか。	4	危機管理マニュアルの設置を行い、不審者有無についての定期巡回実施、警備職員を含めた全職員ヘインカムを使い報告訓練、不審者への対応マニュアルの周知徹底、利用者の万一の場合の蘇生措置（普通救命講習受講）など突発的な事案に備えております。今年度、欠員や研修のため受講できなかった職員は令和6年度受講予定です。 また、感染症対策として引き続きアルコール消毒液を館内に設置、清掃員による定期清掃及び各所の消毒、職員のマスク着用にて対応しております。	4	インカムや監視カメラを活用し、職員間で状況の共有を充分に行い、細心の注意を払いながら日々、業務を行われている。トラブルについては、早い段階での発見に努め、未然防止に向けた対策がとられている。 危機管理マニュアルは毎月全職員に供覧していることを確認。
利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法について提案されている（確認事項14）				
・避難や防災設備の作動の障害にならないように、備品等は整理整頓されているか。	4	備品管理リストに沿って備品の確認を行い、その際に防災設備の作動の障害にならない様に備品の整理を行っています。また、毎年の消防設備点検でも指摘事項があれば、都度対応しております。	3	市からの貸与品は、備品管理リストにより毎月確認を行っていることを確認した。避難経路、防災設備の障害にならないように備品を管理していることを目視により確認。
・施設内の定期的な巡回等により、不審者や不審物等、不測の事態の早期発見を図っているか。	4	警備員による日常点検・館内外の業務開始前後の定期巡回などにより危険個所のチェックを行い、その他職員による館内の巡回では不審物（落とし物・忘れ物含む）早期発見に努め、インカムを使用し情報共有をすることで事故発生の未然防止に努めています。	3	チェックシートにより日常点検を実施していることを確認した。インカムにより職員間で状況の共有を行うことにより、不審者や不審物等、不測の事態の早期発見を図っている。

セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項15）				
	・セルフモニタリングにより、利用者サービスの向上につながっているか。	5	日々の業務の中で積極的に意見を出し合い、気付いたことを全員で共有し改善しています。出来る限りご利用者様の心安らぐ空間作りを目標に色々なニーズにお応えできるよう取り組んでいます。ニーズの把握は従来のアンケート用紙、はがきに加え、二次元コードを取り入れ、幅広くニーズを把握します。	4 利用者の声を大切にし、ひざ掛け毛布の貸し出しや無料飲料水（給茶機）の提供、キッズコーナーの設置等、利用者が快適にすごせる工夫に努めている。また、朝礼時に職員間で意見や情報の共有を行い、利用者サービスの向上につなげる努力をしている。
	・利用者アンケートを踏まえ、改善に向けて具体的な取り組みを実施しているか。	5	アンケート結果を踏まえて、全体ミーティングで情報共有及び接遇における部分の改善などを行っています。アンケート結果はいつでも確認できるようまとめてあり全員が意識的に確認するようにしています。また、喫茶コーナー（食事）の意見も多数あるため、今年度は喫茶サービスを行っているエクセルサポートサービスさんにも定期モニタリングに参加していただきサービス向上に向けて協力していただきました。	4 従前から実施していたアンケート用紙及びはがきに加え、二次元コードでのアンケートを提案する等、幅広い世代からの意見や要望の声を拾うための工夫がなされている。 利用者アンケートの結果については、職員間・市で共有し、反映が困難なご要望に対しても潜在的ニーズを分析する等、改善に向けた具体的な取り組みにつなげている。
業務に従事する者が、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について提案されている（確認事項16）				
	・社内研修や外部研修等を行い、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう努めているか。	4	人権問題について正しい知識と取り組みを強化するため外部研修に参加し、研修資料を基に、社内研修を行っております。また、障害者差別解消法についても、改正後の資料を各々確認できるよう研修資料として設置しております。	4 セクシャルハラスメント及びパワーハラスメントの根絶について就業規則に規定しており、その抜粋について月一回全社員が確認する取り組みを行っている。また、外部研修（人権研修）に参加し、当該資料を用いて社内研修を行ったことを確認。障害者差別に対する研修については、資料が最新のものに更新されていることを確認。

待合スペースでの利用者サービスについて提案されている（確認事項17）				
・幅広い年代の利用者が待ち時間を快適に過ごすことができるような空間づくりに取り組んでいるか。	5	2階待合ホールに清掃員1名が常駐し、清掃業務などの実施、ご利用される方々からの問合せ、ご依頼事項に即時対応できるようにしています。又、2階の待合ロビーには快適に過ごせる取り組みとしては絵画の展示、ひざ掛け毛布の貸し出し、無料飲料水（給茶機）提供、写真立ての配置、パーテーションの設置、洋風テラスの設置、観賞用メダカの設置、無料衛生商品の提供、キッズコーナーの設置、デジタルサイネージの導入などを行っています。	5	2階待合ホールには利用者からの問合せや、暑い・寒いといったご依頼にも即時に対応できるよう、清掃員1名を常駐させている。また、待ち時間を快適に過ごしていただくため、車いすやひざ掛けの貸出のほか、生理用品、子供用おむつの無償提供を行っており、利用者からは好評をいただいている。キッズコーナーでは映像や絵本の配架、待合ロビーには絵画の展示や観賞用メダカを配置する等、指定管理者が、遺族の心情に寄り添った快適な空間づくりをしていることは、利用者アンケートの満足度からも判断できる。
施設の利用案内等について、ホームページを活用した具体的な取組みが提案されている（確認事項18）				
・市民への周知の場として機能し、利用者サービスの向上にもつなげているか。	4	施設を知って頂く事で利用時の利便性向上を図るため施設専用のホームページの運用を行っています。 他の施設とは特性が異なるため、過剰な広告や宣伝ではなく、知りたいときに、知りたいことがすぐわかること、情報の分かりやすさを考え、施設からのお願い、提供サービスのお知らせなどを積極的に発信します。	3	料金改正など、周知したい内容が簡潔にわかりやすく掲載されているほか、ホームページからのご意見・ご要望を聞き取るフォームがあり、幅広い世代からの意見集約に努めている。お知らせ・更新情報については、2022年11月以降更新なし。

副葬品の削減についての方策が提案されている（確認事項19）					
	・市民や葬祭業者に十分な周知を行っているか。	4	副葬品は、ダイオキシン類等の環境汚染物質の発生、炉内耐火材の劣化、火葬時間の延長、使用燃料の増加、それに伴う二酸化炭素の増加による地球温暖化にも繋がるため、当グループは副葬品の削減に積極的に取り組みました。 ホームページやリーフレット等を活用して、市民の方々に対し環境への配慮、ご遺骨への影響等について判りやすく説明した上で副葬品の削減をお願いしています。 葬祭業者には葬祭業者連絡協議会（資料配布）にて適時お願いをしています。	3	遺族の心情を考えると難しい場面も多くある中で、ホームページやリーフレット等を活用し、丁寧に周知を図っている。 令和5年度は書面開催とした葬祭業者連絡協議会資料に副葬品の削減に関する記載がなかったが、葬祭業者には必要に応じて環境への配慮、ご遺骨への影響等について口頭で説明していることをヒアリングで確認。
	・副葬品が多い柩が持ち込まれた場合、改善策を講じているか。	4	持ち込まれた葬儀社様へ再度減らして頂くお願いを行います。又、収骨時に立会いされる葬儀社様には直接見ていただいたうえでも再度お願いをいたします。さらに、年に一度、葬祭業者連絡協議会（資料配布）実施し、副葬品を減らしていただくお願いを継続的にしています。過去10年間連絡会を実施しており以前より減らしていただいています。	3	葬祭業者と連携を図り、遺族の方々にご理解いただくよう努めている。

【施設の管理に関する事項】				
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理計画が提案されている（確認事項20）				
・地方自治法、墓地、埋葬等に関する法律、枚方市火葬場条例等の関係法令を遵守しているか。	4	火葬業務をはじめとする各業務の責務を十分に認識し、地方自治法、墓地、埋葬等に関する法律、枚方市立火葬場条例、建築基準法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、枚方市個人情報保護条例、廃棄物の処理及び清掃に関する法律、電気事業法、消防法、火葬場から排出されるダイオキシン類削減対策指針、各施設の電気工作物等に関する保安規定等の関係法令、貴市条例・規則などを遵守し、火葬場という公共性の高い施設であることを常に念頭に置き運営しております。	3	本市火葬場条例を含む関係法令を適切に理解・遵守するため、業務マニュアル等により職員へ適切な教育指導が行われていることを確認。火葬場という特殊な施設運営に資していることが確認できた。
・施設の設置目的に沿った運営管理を実施しているか。	4	貴市火葬場の設置目的、特性を理解した上で、当グループのノウハウ及び能力を最大限発揮し、最適な保守管理を行い、安定したサービスの提供に努め、責任感と誠意を持って取り組んでいます。	4	他にも火葬場運営を手掛けており、炉メーカーとも密接な関係を構築しているなど、火葬場運営についての専門知識を豊富に有していることを強みとし、良好な運営管理が実施されている。
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項21）				
・安全、快適な環境を維持するため、日常点検・定期点検を実施しているか。	4	枚方市立火葬場の安全・快適な環境を維持するため、仕様書に基づき日常点検・定期点検を実施しています。日常点検につきましては、清掃員、警備員含む全職員が予防保全や火災予防を主とした点検を実施し適時報告、対応しております。	4	日常点検・定期点検共に適正に実施されており、記録も整備されている。不具合等を発見した際には市への報告や必要に応じて対処方法の立案など、積極的に予防保全に取り組んでいる。雨漏り箇所への吸水シートの配置、有料休憩室クロスの剥がれについて張り替えを行うなど日常的に建築設備全般の点検を行っている。
・消防点検、法定点検、空調点検等の任意点検を行っているか。	4	定期点検につきましては、メーカーまたは専門会社にて点検を実施し、消防点検等の法定点検や空調点検等の任意点検を実施し、設備機器類の性能を恒常的に保持しています。日常・巡回・定期的3つの点検は、互いに補完しあうことで、機器の状態を3つの視点で把握することにより、恒常的に機器を保持します。また、年度毎に管理計画書（管理計画表）を作成し、掲示することで『見える化』を図り、計画的に実施しています。	3	年2回実施の消防点検や法定点検のほか、任意の空調点検等を行うなど、不具合箇所の早期発見等に努めている。また、管理計画書を事務所に貼付し、可視化することで計画的に点検等を実施している。

業務仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど、適正な人員配置が提案されている（確認事項22）					
	・適正な施設管理、運営に取り組むため、適切な人員配置を行っているか。	4	業務仕様書に従い、進入路車両誘導業務には警備員資格終了者、電気工作物等に関する保安規定に基づき電気主任技術者の選任、防火管理者等、適正な施設管理、運営に取り組むべく、現在枚方市斎場での運営に携わった現行職員を継続配置致しました。総括責任者及び代理者には市との連携を密に図りながら、業務全般を把握している業務経験豊富且つ有能な人材を継続配置し、利用者からの問い合わせやクレーム、火葬炉のトラブル等、種々の事態に対応できる態勢を構築しています。	3	業務運営上、必要な有資格者を適切に配置していると認められる。火葬炉のトラブル等には緊急連絡網を作成し、専門技術者と連絡が取れるようにしているほか、定期点検の際には、専門技術者による社員への研修が行われている。
	・職員配置については、計画どおりの配置となっているか。	4	計画通りの配置になっており、緊急時に対応できるよう計画以上の人員を配置しております。	3	おおむね計画通りの配置となっている。
施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出、処理の提案がされている（確認事項23）					
	・きちんと分別し、一時保管、搬出、処理しているか。	3	施設内で生じた廃棄物については貴市の分別排出計画に従い、可燃ごみ・廃プラスチック・カン・ビンの区分で分別し、サービスヤード内にあるごみ庫に一時保管します。 搬出、処理についても当グループの責任において市内の優良業者を選定し、適時適性を実施します。	3	廃掃法他、本市のルールに則った分別・排出・処理がされている。産業廃棄物については、排出量が極小であるため、年単位でまとめて適切な処理がされている。

備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任所在について提案されている（確認事項24）				
・「貸付けの備品物品等一覧」に従い、適正に管理しているか。	4	備品管理については貴市指定の「貸付けの備品物品等一覧」に従い、管理リストを整備し、管理及び所管事項に関する報告を定期的実施します。 総括責任者及び代理者の2名を「備品管理責任者」とし、管理リストを活用して二重のチェックを行い備品の管理を徹底します。貴市の財産である備品等については全従業員が管理を徹底し、破損、損傷等がないよう留意しながら使用します。指摘事項であった管理リストにおける二重のチェックがわかるように改善しております。	3	月1回、備品管理リストにより確認されている。令和5年度中間モニタリング時の運用では二重に確認したことが分らないため、運用の変更を依頼していた。今回は、印鑑欄を2人分作ること2人で確認したことが分かるようにされていた。 月次報告でも指定管理者から市に現在の備品高の報告がされており、適正に管理されている。
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、節電・省エネルギー等の取り組みが具体的に提案されている（確認事項25）				
・紙や電気使用量の削減、グリーン購入など、積極的に取り組んでいるか。	4	利用者の利便性に配慮しつつ、不要な照明の消灯や空調温度のコントロール等を行うことで省エネに努めています。 空調機のフィルターは年2回清掃し、粉塵の蓄積によるエネルギーロスを防いでいます。 GREEN認定基準を満たした洗剤や清掃グリーン購入法適合品、ECOマーク取得製品、印刷用インクや詰め替え用製品等の環境配慮型製品の使用を推進しています。	3	物品購入の請求書から、詰め替え用製品を購入していることを確認した。 清掃によりエネルギーロスを防いでいること、グリーン購入や詰め替え用製品の購入が可能なものについては環境に配慮した製品を購入するなど、積極的に取り組んでいる。
・環境に配慮した独自の取り組みを実施しているか。	4	宮本工業所による火葬研修や火葬炉の設備研修を行い、燃料の削減、火葬炉の性能を生かすためのメンテナンスを行い、環境や周辺への配慮をしています。	4	火葬炉修繕の際には運転技術について積極的に学び、ご遺体の状況に合わせた適正な火葬炉運転を行うことでダイオキシンの発生抑制や燃料の削減等を図り、環境に配慮している。 新人研修でも火葬研修や火葬炉の設備研修が行われている。

火葬炉の性能を維持するための、日常点検・定期点検・清掃等の具体的な体制方策が提案されている（確認事項26）				
	・既設炉施工メーカーと連携し、火葬炉の性能維持に努めているか。	4	火葬炉施工メーカーである宮本工業所が火葬炉保守管理を担当し、全面的なバックアップ体制により職員に対し現場研修を行い、適切な点検・メンテナンス・清掃などの方法を徹底的に指導し、常に火葬炉本来の性能を維持を行っています。	3 火葬炉施工メーカーによるバックアップ体制により職員への徹底的な指導を行うなど、必要な性能維持に努められていると評価できる。
	・設備の不具合の早期発見、初期段階での補修のための具体的な取り組みを実施しているか。	5	日常点検においては宮本工業所指導のもとチェックリストを作成し職員にて点検等を実施し、定期点検においては半期毎に一度宮本工業所により実施済みです。また、清掃につきましては毎朝実施しており、不具合が発見され次第、即時対応（補修及びメンテナンス）を行い、トラブル防止に努めています。緊急部品の確保にも努め、火葬炉各機器の故障も職員で即時対応できるように取り組んでおります。	4 点検報告書により、電気設備点検記録報告、消防設備点検の報告が適正に行われていることを確認した。また、炉の管理については専門知識を必要とするが、宮本工業所によるやすらぎの杜職員への研修・指導が行われており、不具合があれば日常点検チェック表に記入するとともに、即時対応（補修及びメンテナンス）を行うことで事故の防止に努めるとともに、炉の状態を一定に保ち、ダメージを最小限にとどめるように努められている。

火葬炉の特性を踏まえたうえで、ダイオキシン類等の環境汚染物質の排出を最小限に抑制する運転方法などが提案されている（確認事項27）				
・マニュアルに基づき、ご遺体に適した温度等での火葬炉運転を行い、環境汚染物質の排出を抑制しているか。	4	火葬炉の特徴、運転技術指導、保守管理方法の教育指導を受けております。又、火葬方法(マニュアルに基づき、ご遺体に適した温度等での火葬炉運転)の指導、熱交換器、バグフィルターを含む火葬炉の点検清掃等の指導も受けておりグループの新たな情報(火葬方法等)の提供も受けダイオキシン類等、環境汚染物質の排出抑制に努めております。	4	積極的に火葬炉施工メーカーに効率的な運転方法を聞く等、日々火葬炉運転に尽力している。また、マニュアル等に基づき適切な火葬炉運転を行うことで、環境汚染物質の排出抑制を図っている。
・環境汚染物質の排出を抑制するため、火葬炉内・設備の日常点検・清掃は充分行えているか。	4	ダイオキシン類を含む環境汚染物質排出抑制に関わる熱交換器及びバグフィルターの清掃は毎月定期的に実施をしており、炉内清掃も毎日実施しています。	3	環境汚染物質の排出を抑制するために、副葬品の制限と合わせて、定期的な火葬炉設備の清掃等に努めている。また、日常点検で異常が見つかった場合には、火葬炉施工メーカーと連携して随時修繕等必要な処置を行っている。

残骨灰及び集じん灰の処理について、適切な処理方法が提案されている（確認事項28）				
・尊厳をもって丁寧に扱い、保管方法や搬出方法は適切か。	4	収骨業務後に残った遺骨は翌朝専用の袋に納め保管庫で管理しています。又、残骨灰については、1回／月 専門の処理業者に搬出してもらいます。搬出時には従事者が立会い、敬けん且つ、丁寧に扱うよう、指示、確認をします。	3	尊厳を損なうことが無いよう丁寧に扱われており、保管場所にて適切に管理されている。
業務に従事する者及び利用者の手指や備品の消毒、施設の換気等、感染症の拡大防止策が提案されている（確認事項29）				
・職員、利用者の感染症拡大防止策が適切に行われているか。	4	感染症対策としては、入場口2ヶ所と待ち合いロビー2ヶ所に検温付き消毒用ディスペンサーを設置、消毒用アルコールを8カ所に設置しております。職員は毎朝検温し、朝礼時に体調確認も行っております。館内の清掃時は同時に消毒も行います。また、日に数回入場口を開放し館内の換気を行い、職員はマスク着用にて接遇を行います。	3	利用者への感染症対策として検温付き消毒用ディスペンサー、消毒用アルコールが設置されていることを確認した。換気や職員の体調管理もきちんとされており、感染症拡大防止策が適切に行われている。
・職員が感染した場合でも必要人員を維持し、施設運営を行っているか。	4	応援体制が構築されており、職員が感染した場合でも必要人員が確保できる体制を整えて、円滑な施設運営を行っている。	3	職員が感染した場合でも応援体制が整っており、必要人員を維持できるようにされている。
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】				
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項30）				
・枚方市情報公開条例を遵守し、適切に情報公開を行っているか。	4	情報公開等の文書、書類、図面、仕様書などの重要書類は鍵の付いている書棚で保管しておりますが、情報公開の申請があった場合は枚方市様と協議の上、個人、一定の企業が権利、利益が害されない事を双方で確認し、市民の皆様積極的に公開の協力を行い、施設運営の透明性を確保しております。	3	枚方市情報公開条例を遵守した適切な情報公開を行っている。
・情報公開請求があった際には、積極的に公開の協力を行い、施設運営の透明性を確保しているか。	4	個人の知る権利を損なわないよう注意を払いながらも、個人情報に該当するものが安易に公開されないように慎重に取り組んでおり、同時に透明性を確保しております。	3	情報公開請求があった際には、市と協議の上情報公開に積極的に協力し、施設運営の透明性の確保に努められている。

枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項31）					
	・個人情報マニュアルが作成され、周知されているか。	4	「枚方市個人情報保護法」の“自己に関する個人情報の開示、訂正等を求める市民の権利を保障すると共に、個人情報の適正な取扱いに関し必要な事項を定める事により、個人の権利利益の保護を図り、もって市民の基本的人権の擁護と信頼される市政を推進する”という目的を踏まえ、貴市の条例他・法規定等に基づき、当グループは個人情報マニュアルを作成しており、個人情報の守秘義務・保護責任に対し情報セキュリティ内部監査員による教育・研修、定期検査、職員チェックシートを用いての管理を実施し、全従業員にその重要性を認識させ業務に取り組みます。	3	個人情報マニュアルを作成し、半年ごとに個人情報管理の定期検査を実施していることを確認した。
	・個人情報が記載された書類の保管や破棄方法は適切か。	4	個人情報が明記されている紙類は鍵のかかる書庫で保管を徹底しており、廃棄時はシュレッダーを使用し廃棄しており、職員同士が確認する様に行っております。	3	書庫の鍵の管理や廃棄が適切に行われている。

【緊急時における対策に関する事項】				
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項32）				
・危機管理マニュアルが作成され、また、周知されているか。	4	火災・事故・天災（地震、大雨、洪水、暴風など）・設備事故・防犯などあらゆる緊急時を想定した「危機管理マニュアル」を作成し、職員には定期的に確認することで理解を深めるために確認印を求めて周知を行っています。	3	危機管理マニュアルを作成し、周知が図られていることを確認した。
・危機管理マニュアルに基づく訓練を実施しているか。	4	「危機管理マニュアル」に基づく緊急対応訓練を実施（年2回）し、事故防止及び利用者の安全確保に努めています。令和5年度は8月と2月に実施し、様々な想定をしながら訓練を行いました。	3	消防署に提出した消防訓練の報告書により、令和5年度に2回訓練が行われていることを確認した。

緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項33）					
	・常時連絡可能な体制が構築されているか。	4	火葬場施設の運営は緊急時でも遅滞は許されないため、当グループは緊急連絡体制を構築し職員に周知を図っております。	3	緊急連絡体制を構築し、表を事務所に掲示するなどし、職員への周知を行っていることを確認した。
	・不測の事態に備えた緊急連絡網を作成し、周知されているか。	4	且つ不測の事態に備え、危機管理マニュアルに基づいた緊急連絡体制表（携帯電話番号も含む）を作成し、関係者へ周知徹底・事務室への掲示・随時訓練する等により、緊急時にも素早い対応を実施します。	3	不測の事態に備え、関係者を含む緊急連絡網を作成し、緊急時に迅速に連絡できる体制をとっていることを確認。
大規模災害時における、施設の復旧や、広域的な火葬の受け入れへの協力体制について具体的に提案されている（確認事項34）					
	・大規模災害時に緊急時対応を迅速に執れるような体制が構築されているか。	4	「大阪広域火葬計画」及び「枚方市遺体埋火葬マニュアル」に則り、貴市と協議し当該火葬場従業員のみで対応が困難な場合、当グループのスケールメリットを活かし、近隣のみならず全国の事業所、技術担当員の応援派遣等の協力体制を執り、円滑な広域火葬の実施及びご遺体の尊厳を保ちながら適正な業務を執行します。	4	独自に大規模災害マニュアルを作成し周知に努めたり、自主事業として災害時用に食料等を備蓄し、大規模災害に備えている。
構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項35）					
	・リスク分担表が構成員間（本支社間含む）、市との間で周知されているか。	3	共同企業体間におけるリスク分担については、リスク分担表に基づき、その内容を十分に理解し、当グループ構成員間での周知徹底を図ります。 指定管理者の責任において、リスク分担表に基づき貴市とどのような対応が最善かを協議し誠意を持って迅速に対応致します。	3	共同企業体間におけるリスク分担について、基本協定書の中で定めており、リスク分担表は周知されている。

【その他】				
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項36）				
	・アンケートによる意見を踏まえ、速やかに改善を図っているか。	4	アンケートによるご意見やご要望等は今後のサービス向上を図るため貴重な情報であるため、アンケート用紙及びはがきに加え、二次元コードによるアンケートを加えて意見を取り入れ、改善出来る意見については速やかに改善しております。また、改善が困難なご要望に対しても類似的対応ができないか検討し反映を図ります。	4 利用者アンケートを継続して行い、市とも情報共有し、改善に生かせるようにしている。 また、アンケートを参考にして新たな自主事業を提案する等、利用者がより快適に施設を利用できるよう努めていると判断できる。
	・葬祭業者連絡協議会を設置し、利用者サービスの維持・向上に向けた取り組みを実施しているか。	4	利用者サービスの維持・向上に向けた施設の運営に係る葬祭業者様との「葬祭業者連絡協議会」を年に1度開催しています。 ・葬祭業者様と連携を行い、利用者目線の要望を収集、改善を行う事で利便性の高い施設を目指しています。 ・指定管理者側からは副葬品等の削減、出棺時間厳守および施設利用に関してのお願いを伝え公平性・平等性を図るとともに、葬祭業者からは利便性等の要望等についての意見を発信していただく場を設けています。	3 利用者サービスの維持・向上に向け、葬祭業者との連絡会を開催し、市・指定管理者・葬祭業者の間で情報共有がなされている。 葬祭業者からの意見についても真摯に対応し、情報共有を密に行うことで葬儀業者と良好な関係を築き、遺族の意向に沿った故人との別れの場の提供に努めていることから、利用者サービスの維持・向上に向けた取り組みを実施していると言える。

指定管理者による一次評価 平均点	4.0	所管部署による二次評価 平均点	3.3
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目 1 (1)の評価基準		
S	事業計画における提案以上に、良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満

評価項目 1 業務の履行状況 (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項の評価（所管部署）	A
--	---

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・収支予算書と比較して収入額が大幅に減少していない。／大幅に減少している場合、その理由が妥当で、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	「枚方市斎場 やすらぎの杜」は管理料のみで運営を行っており収支の乖離は無く適正な運営を行っております。	○	指定管理料以外に収入が無い為、予算と決算の乖離はない。
・収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がない。／想定外に多く支出している費目がある場合、その理由が妥当で、今後、予定外の支出が発生するおそれがないか。	○	収支予算書と比較して適正である。単月でみれば消耗品の発注など増減はありましたが、年間通して適正である。	○	単月で赤字の月も見受けられるが、妥当な支出と認められ、年間トータルでは適正な支出である。
・運用資金の借入を行っていない。／借入を行っている場合、その理由が妥当か。	○	運用資金の借入は行っておりません。	○	借入金なし。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	口座管理は大阪事務所の経理が適正に管理を行っています。つり銭等の現金管理は定期的に管理部より検査が行われており検査表をのこしています。	○	出納簿により、随時現金管理を行い、検査も月締めで適切に行われていた。

評価項目 1 (2) の評価基準		
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である	△が1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価（所管部署）

A

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・募集要項1ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守し、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	再委託禁止に関する事項を遵守し、承認手続きを行っている。	○	再委託禁止に関する事項を順守していることを再委託先業者一覧で確認。
・指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	専用口座で管理しています。	○	専用口座の通帳を確認した。
・個人情報保護法等の関係法令に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	個人情報保護規定を設け適切な管理を行っています。また、新たにISO27001の認証を受けて内部監査員の設置を行い指導検査を実施しています。	○	個人情報保護規定を確認。独自にチェックリストを作成し、法令等の認識も含め、職員の認識について、定期的な自主点検を行っている。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	本社指導の下労働関係の指導を受けて厳守しております。	○	本社において労基局から監査等を受けた内容等、やすらぎの杜においても適正に関係法令の遵守に努めている。
・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	条例に基づき、意見・要望等の記録等の対応をしております。	○	本市条例規定通りの運用を確認した。
・指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	文書管理規定を設け鍵のかかる書庫で適正に管理、保存しています。	△	文書管理を規定した書類は未作成であることを確認。文書の適正管理については鍵のかかる保管庫で適正に保管していることを確認した。
・募集要項10ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	適切に取り組んでいます。	△	・グリーン購入は対応可能な品目について実施していた。 ・エネルギー等の使用目標⇒数値目標は立てているが、明示はしていない ・廃棄物リスク管理⇒産廃の回収頻度が年一回程度。回収時には適切に対応 ・利用者へ環境配慮についての情報提供等⇒現状では行っていない

・適切な保険に加入しているか。	○	指定管理者損害賠償保険に加入をしています。	○	指定管理者損害賠償保険の証券で加入していることを確認した。
・指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	指定管理者名と市の連絡先を施設内に表示し、利用料金表にも明記しています。	○	表示されていることを確認した。
・障害者法定雇用率が達成され（又は達成に向けて取り組まれ）ており、募集要項11ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	障害者法定雇用率は現時点では達成できておりませんが、達成に向け取り組んでいます。担当管理部門が障がい者差別解消法を伴う人権研修を定期的にうけており、その研修資料及び改正障害者差別解消法の資料を基に職員への周知ならびに研修を行っています。	△	法定雇用率未達成。障害者差別解消法を伴う人権研修を受講した資料は確認したが、職員へのフィードバックがわかる資料がなかったため確認したところ、まだであることを口頭にて確認。
・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。	○	ニーズの収集方法はアンケート用紙・ハガキ・二次元コードを用いて行っています。また、結果を踏まえて改善できるところは速やかに改善し、難しい部分については市と協議し改善できるよう取り組んでいます。	○	定期モニタリング等で本市とも情報共有し、改善に取り組んでいる。
・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	事業報告書、日報・月報等遅滞なく適切に報告しております。	○	日ごとに日報、月ごとに月報、年度ごとに事業報告書により適切に報告を行っている。
・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。	○	修繕に関して記録・報告しており、要修繕箇所の把握は定期的に点検を実施し、モニタリング及び定期的に市に報告しています。	○	記録、把握、市への報告が適切に行われている。

評価項目 1 (3)の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている	△が1個以上
C	不適切な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	B
---	---

(4) 改善指示等への対応状況

指示を行った時期	内 容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価内容
令和5年11月	消防点検・法定点検の管理計画書（管理計画表）は作成されていたが掲示はされていなかったため、掲示するよう依頼した。	消防・法定点検及び各保守点検の管理計画書を掲示しました。	改善内容について確認できた。
令和5年11月	備品の管理について、現在の運用では二重チェックしたことが分からないため、二重チェックしたことが分かるような運用を依頼した。	今までは二人で確認し、一人がチェックするリストであったが、確認した二人がチェックできるようにリストを改善しました。	改善内容について確認できた。

評価項目 1 (4) の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目 1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価（所管部署）	A
---	---

2 業務の継続性・安定性

本項目については、前回（令和5年度定期モニタリング（中間））で、全ての項目が適正（適切）であるとの評価となったため、今回は省略します。

3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

指定管理業務全般に関し、仕様書、事業計画書通り適正な管理運営を行いました。
 本年度は指定管理期間第3期目の1年目であり、火葬件数（受入件数）20件への増枠、インボイス制度への対応、空調設備工事への対応を行いました。
 提案事項であった、デジタルサイネージ導入、有料控室座布団及びカバーの更新を実施し、利用者が快適に過ごせる空間づくりを目指して取り組んでいます。
 但し、入場エントランス・ガラス庇のひび割れにおいて、特殊な構造のため修繕が出来ずに利用者の方々にご迷惑をおかけしたことは大変申し訳なく思っております。
 指摘事項においては、管理計画書（管理計画表）を掲示し、備品管理においても二重チェックと分かるようリストを改善致しました。
 今後については引き続き、継続性・安定性を基に管理運営業務全般を行い、施設の維持管理に努め、市民サービス向上に向けた取り組みを行っていきます。

4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
1 業務の履行状況		
(1)	選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	A
(2)	施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	B
(4)	改善指示等への対応状況	A
2 業務の継続性・安定性		

(2) 二次評価コメント

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

日々の業務履行状況の確認や、実地検査により、計画どおり適正な管理運営を行っているとして評価できる。

故人との別れの場にふさわしい接遇対応を行い、利用者が快適に過ごせるように努めるとともに、点検等を適正に実施し不具合や不測の事態の早期発見を図っている。

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）について

実地検査、資料確認により、適正であると評価できる。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されていた。

【改善を要する点】

・文書管理規定が未作成 ・外部研修の職員へのフィードバックが確認できない ・エネルギー使用目標が書類等で明示されていない

※ 改善を要する点については、改善した内容について、次回のモニタリング時に報告を求める。

(4) 改善指示等への対応状況

前回の中間モニタリング（R5）で改善指示を行った意見・要望等の記録について、改善されている。

【総評】

総合的な評価として、適正な運営がされていると認められるが、モニタリングなど第三者が監査を実施する場合、どうしても書証による確認が主となるため、自己評価において「適正（適切）に実施している」とする場合は、必ず第三者が確認できるもの（書面等）で記録することを徹底すること。