

令和5年度 定期モニタリング評価表（中間）				公表用
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5年11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社内でのモニタリングを実施し、適正な管理運営を行っています。	3	チェックシートを用いた社内でのモニタリングを実施している。今年度については11月～12月頃に実施予定。
・設備の劣化に対して、長期的な施設運営の視点を持ち、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適切な修繕立案を実施しています。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	適切に点検・修繕を行っている。また、3か月に1回行っている本市とのモニタリング時に、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）				
<p>・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。</p>	4	<p>・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。</p>	4	<p>それぞれの強みを活かし、効率的に運営されている。利用者アンケートで要望・意見を把握し、運営に生かすことでより良い利用者サービスの向上に努めている。</p>
利用者に対する接客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）				
<p>・故人との最後の別れの場にふさわしい接客対応を行っているか。</p>	4	<p>当グループでは従業員全員が誇りと責任を持ち、また接客や応接態度においては「やさしさ」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。</p>	3	<p>利用者アンケートに職員の接客について丁寧、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質な接客対応がなされていると評価できる。</p>
<p>・接客対応向上のための対策を講じているか。</p>	4	<p>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、朝礼等で従業員間で情報共有し接客の向上に努めております。</p>	3	<p>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。営業管理部員は定例的には月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。昨年度までは資料での研修を実施していたが、今年度からプロジェクターを用いたより分かりやすい研修となり、ハラスメント研修と同時に実施している。</p>

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）

<p>・施設内外の安全確認のため、設備点検を実施しているか。</p>	<p>4</p>	<p>各種保守管理、月次巡回点検を実施し、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三ヶ月毎の担当課が行うモニタリングでも情報共有し、対応を協議しております。</p>	<p>3</p>	<p>適正に点検が実施されており、点検した項目が炉の点検記録に記録されている。不具合等を発見した際には、迅速に対応し、市とも積極的に情報共有している。</p>
<p>・トラブルの未然防止に向けた対策を講じているか。</p>	<p>4</p>	<p>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（一般救命講習受講）など突発的な事案に備えております。 施設の特性上から必要との観点により五輪職員全員を対象に枚方市による救命救急 AED 講習を受講しております。 感染症対策としてアルコール消毒液を8ヶ所、検温付きの消毒用ディスペンサーを4ヶ所に設置を行い、日常清掃員が日に数回、接触箇所の消毒に努めて感染予防を行っております。</p>	<p>4</p>	<p>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業務が行われている。 1日4回警備員による巡回で不審者の有無、施設内外の異常等を点検し、警備日誌も来館した葬儀業者名や時間等きちんと記録されている。 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供覧され、災害対応や防犯、事故が起こった場合の対応等が確認されている。新しい職員の救命救急講習は、業務の研修が終わり次第実施予定。</p>

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	令和5年度8月に避難訓練を実施し、全職員立会いのもと、所長による事故防止及び利用者の安全確保のための研修を実施しました。同月に消防設備点検もあり、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。	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。消火栓や非常口前には備品は置かれておらず、避難時の障害にならないようにされている。
・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	利用される方々の安全確保並びに社員の労働災害防止に向けた取り組みを行うために、設備・機器類に関してチェックシート等による日常点検の実施、また構築物に関しても日常点検・館内外の業務開始前後の巡回などにより危険個所の事前チェックを推進し、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。	4 職員間での状況の共有や警備員による巡回で、不審者の有無、施設内外の異常等を点検し、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げているか。	4	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。出来る限りご利用様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。	4 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ようとしていている。利用者の声を大切にし、ひざ掛け毛布の貸し出し、無料飲料水（給茶機）提供、キッズコーナーの設置等、利用者が快適に過ごせるよう工夫されている。
・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。	4	ご意見やご要望等は今後のサービス向上に図るため貴重な情報であるため、利用者や葬祭業者、市民の皆様が伝えやすい環境を整え積極的に収集しました。また、反映が困難なご要望に対しても潜在的ニーズを分析し具体的なサービス向上策として反映を図りました。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。	3 利用者アンケートの結果についてはミーティング等により情報共有し、実現可能な要望については速やかに実施し、サービス向上に努めている。今年度は、特に接遇の部分での要望について職員間で共有し、改善に努めている。

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）			
<p>・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。</p>	4	<p>人権侵害であるセクシャルハラスメント、パワーハラスメントは職場環境を損なう行為であり労働者の能力の発揮に重大な悪影響を及ぼす行為であると認識しています。そこで、当グループでは入社時及び年間定期的に研修会を開き防止に努めております。障害者差別解消法に基づいて資料を使用しての定期研修を実施しています。</p>	<p>3</p> <p>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確認するような体制が取られており、パワーポイントでのハラスメント研修も行われている。障害者差別に対する研修は、ハローワークで開催されているものに障害者雇用推進員が参加している。今年度は12月に参加予定。</p>
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）			
<p>・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。</p>	5	<p>会葬者が居られる場合には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を含め、ご利用される方々からの問合せ、ご依頼事項に即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、パーティションの設置、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。</p>	<p>5</p> <p>清掃員への要望については、必要に応じて職員と連携し対応を図っている。幅広い年齢層に対応した物品等の提供を行い、また、実用的な物品だけでなく、絵画や観賞用メダカといったものについても、自主提案という形で設置し、遺族の心情に寄り添った快適な待合室の空間づくりに積極的に取り組んでいる。室温についても、利用者にとって快適な温度に随時調整している。デジタルサイネージも自主提案で設置し、季節ごとに画面を入れ替える等工夫されている。</p>
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）			
<p>・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。</p>	4	<p>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。</p>	<p>3</p> <p>周知したい内容が簡潔にわかりやすく載せられており、ホームページのご意見・ご要望フォームに入力があつた場合にも適切な対応をしている。</p>

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）

<p>・市民や葬祭業者に十分な周知を行っているか。</p>	<p>4</p>	<p>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ご説明した上で副葬品の削減をお願いしています。</p>	<p>4</p>	<p>遺族の心情を考えると難しい場面もある中で、ホームページやリーフレット等を活用しわかりやすく周知を図るとともに、葬祭業者にも必要に応じて環境への配慮、ご遺骨への影響等について説明した上で連携を図り、副葬品の削減に繋げている。</p>
<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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再度お願いをいたします。さらに、年に一度、各葬儀社との連絡会を定期的実施し、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。</p>	<p>3</p>	<p>火葬後、副葬品が多いことが分ければ葬儀業者に連絡する等、葬祭業者と連携を図り、遺族の方々にもご理解いただくよう努めている。</p>

【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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>3</p>	<p>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、書籍や文書等での職員への適切な教育指導が行われているなど、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。</p>
<p>・施設の設置目的に沿った運営管理を実施しているか。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>

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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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、常駐スタッフによる視覚・聴覚を駆使した巡回点検を実施することで、予防保全や火災予防を主とした点検を実施しています。</p>	<p>3</p>	<p>設備や施設全体について、日常点検・定期点検の実施の記録を確認した。この他、業務日報には日常の不具合についても記載されており、市への報告や必要な対応が適正に取られている。</p>
<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>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・定期の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、計画的に実施します。</p>	<p>2</p>	<p>消防点検・法定点検と共に、任意の空調点検等も行っており、早期の不具合の発見等に活用されている。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。</p>

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。	4	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。
	・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	病気休業による欠員がありましたが、現在は計画通りの配置が行えています。	3	休業していた職員の復職が確認でき、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。	4	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・吸殻の区分で分別し、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、数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）

<p>・「貸付けの備品物品等一覧」に従い、適正に管理しているか。</p>	<p>4</p>	<p>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、管理簿を整備し、管理簿による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、チェック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。 万一、貴市所有備品を破損・損傷等した場合には貴市へ現状を報告し、当グループが責任と誠意を持って同品もしくは同等品を手配・整備します。</p>	<p>2</p>	<p>月1回、備品管理リストによるチェックを確認した。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。 月次報告にて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。</p>
--------------------------------------	----------	---	----------	---

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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>ガスヒートポンプ定期点検報告書でフィルターの交換を確認した。 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。</p>
<p>・環境に配慮した独自の取り組みを実施しているか。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>宮本工業所が火葬炉修繕を行う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。</p>

火葬炉の所存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）

<p>・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。</p>	<p>5</p>	<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>
<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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、火葬炉・冷却前室・火葬炉内台車(グリスアップ含む)・排気ファン軸受け・駆動ベルト類の点検等を実施しております。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、事故防止に努めています。緊急部品の確保にも努めています。</p>	<p>4</p>	<p>チェックリストにより日常点検、定期点検共に適切に実施されている。また、清掃時に不具合があれば、即時対応(補修及びメンテナンス)を行うことで事故防止に努めるとともに、炉の状態を一定に保ちダメージも最小限にとどめるように努められている。</p>

火葬炉の特性を踏まえ、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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>
<p>・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・清掃は充分行っているか。</p>	<p>4</p>	<p>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実施しており、炉内清掃も毎日実施しています。</p>	<p>4</p>	<p>日常的な火葬炉設備の清掃を行うなど、環境汚染物質の排出抑制に努められている。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い、正常に稼働するよう努めている。</p>

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）

<p>・尊厳をもって丁寧に扱い、保管方法や搬出方法は適切か。</p>	<p>4</p>	<p>取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、敬げん且つ、丁寧に取扱うよう、指示、確認をします。</p>	<p>3</p>	<p>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。</p>
------------------------------------	----------	--	----------	---

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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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。有料控室にはアクリル板を設置、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。</p>	<p>4</p>	<p>利用者への感染症対策としての消毒用アルコールの設置や換気等はもちろん、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。</p>
<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>3</p>	<p>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。</p>

【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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>情報公開等に文書、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、市民の皆様に積極的に公開の協力をを行い、施設運営の透明性を確保しております。</p>	<p>3</p>	<p>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。</p>
<p>・情報公開請求があった際には、積極的に公開の協力をを行い、施設運営の透明性を確保しているか。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>3</p>	<p>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できる体制となっている。</p>

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）

<p>・個人情報マニュアルが作成され、周知されているか。</p>	<p>4</p>	<p>「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な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。</p>	<p>3</p>	<p>個人情報マニュアルを作成し、個人情報管理の定期検査を実施している。</p>
<p>・個人情報が記載された書類の保管や破棄方法は適切か。</p>	<p>4</p>	<p>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。</p>	<p>3</p>	<p>書庫の鍵の管理や廃棄が適切に行われている。</p>

【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）

<p>・危機管理マニュアルが作成され、また、周知されているか。</p>	<p>4</p>	<p>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した上で確認印を求めて周知を行っています。</p>	<p>3</p>	<p>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。</p>
<p>・危機管理マニュアルに基づく訓練を実施しているか。</p>	<p>4</p>	<p>「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。</p>	<p>3</p>	<p>今年度は8月に訓練が実施され、訓練結果の記録を確認した。</p>

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	緊急連絡体制表は事務所に掲示し、緊急時に迅速に連絡できる体制をとっている。
・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	
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	独自に大規模災害時の避難者・帰宅困難者対応マニュアルを作成したり、災害時に食料等を備蓄し、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。	4	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、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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>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に図るため貴重な情報であるため、利用者や葬祭業者、市民の皆様が伝えやすい環境を整え積極的に収集し、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、反映が困難なご要望に対しても潜在的ニーズを分析し具体的なサービス向上策として反映を図っております。</p>	<p>4</p>	<p>利用者アンケートの結果についてはミーティング等により情報共有され、改善策の提案が行われている。 改善できる部分については速やかに改善が図られており、快適に施設を利用できるよう取り組まれていると判断できる。</p>
<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>利用者サービス向上に向け、施設の運営に関係する葬祭業者様との「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るとともに、葬祭業者からは利便性等の要望等について打合せしています。 ・副葬品が多い場合は、火葬業務に支障をきたすとともに有害物質の発生に繋がることから、葬祭業者様に対して削減の意図を根気よくご説明しています。</p>	<p>4</p>	<p>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。 葬儀業者と良好な関係を築き、情報共有を密に行うことにより、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。</p>

<p>指定管理者による一次評価 平均点</p>	<p>4.0</p>	<p>所管部署による二次評価 平均点</p>	<p>3.4</p>
-------------------------	------------	------------------------	------------

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。	○	収支予算と比較して適正である。	○	現時点で月別の収支で見ると、5月のみに赤字がみられるが、デジタルサイネージの購入や火葬消耗品 (耐火レンガなど) の購入によるものであり、許容範囲であると判断できる。そのほか増減の可能性としては、設備故障等による整備費があげられるが、年間の収支としては予定されている費用であるため、問題ないと判断する。
・運用資金の借入れを行っていない。／借入れを行っている場合、その理由が妥当か。	○	借入れは行っておりません。	○	施設の管理運営に係る経費について、借入は行っていない。

・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。	○	日々の現金管理について、各出納簿により適正に管理されていることを確認した。定期的な検査として、年2回検査を実施していることを確認した。(令和5年度については12月頃実施予定)
-----------------------------	---	---	---	---

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順守し、承認手続きを行っています。	○	再委託可能な業務については、承認を得ていることを確認した。
・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。	○	専用口座で管理をしています。	○	専用口座の通帳があることを確認した。
・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。	○	個人情報の取扱い等の状況について、ISO27001に基づき6ヶ月に1回内部監査員による検査を実施しており、直近では令和5年6月2日に実施していることを確認した。
・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。	○	時間外労働や休日出勤に関する協定書及び出勤簿により、内容を遵守していることを確認しました。

・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。	○	意見、苦情、要望の記録を行い対応しています。	○	様式に沿って適正に記録・対応を行うことができている。
・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、保存を行っています。	○	鍵のかかる書庫で文書を適正に管理、保存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。	○	環境に配慮した製品の購入の推進や火葬炉の適正使用による省エネ等に積極的に取り組んでいる。
・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しています。	○	損害賠償保険に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。	○	指定管理者名、市の連絡先を施設内及び利用料金表に表示し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。	○	担当管理部門が障がい者差別解消法に伴う研修をハローワークにて定期的に行っています。斎場では接遇研修の中で実施しています。	○	障害者雇用率は現時点では達成できていないため、業務内容に適任者がいれば推薦してもらうようハローワークで登録を行い、その他にも障害者雇用に向けた新規事業の検討も行っている旨を聞き取った。障害者差別解消の取組については、定期的に研修を実施していることを確認した。
・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。	○	収集を行った内容は枚方市と共有し適切に対応しています。	○	はがき、紙、2次元コードを活用してアンケートを実施することで情報収集を行い、月報や日常モニタリングを通じて、内容を共有し、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。	○	遅滞なく市に提出しており、業務の実施状況を適切に報告しています。	○	日報及び月報等について、地帯なく提出が行われている。
・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。	○	修繕報告書は適切に提出しており、記録、把握も行っています。	○	3か月に1回点検が実施されており、記録及び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)	A
---	----------

(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7月	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順守し、承認手続きを行っています。	再委託可能な業務については、承認を得ていることを確認した。
令和5年7月	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。	指定管理者名、市の連絡先を施設内及び利用料金表に表示していることを確認した。

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

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
・応募の資格に抵触する事項はないか。 (監査報告書等)	○	応募の資格に抵触する事項はありません。	○	応募資格に抵触する事項はなかった。
・会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。 (監査報告書等)	○	適正に行っている。	○	適正に行われている。
・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。 (貸借対照表)	○	指摘されていない。	○	指摘なし。
・資産・負債の中に大きな前期比増減がない。／ある場合、その理由は妥当か。 (損益計算書等)	○	大きな前期比増減はありません。	○	大きな増減はなかった。
・安定した収益をあげられているか。(赤字となっていないか。)	○	安定した収益をあげられている。	○	令和4年度において、事業者としての赤字はなかった。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。(赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。)	○	収支状況は安定している。	○	収支は赤字であるが、原因が電気料金の高騰であり、それ以外の収支や法人としての財務状況は安定していると言えるため、継続的・安定的にサービスを提供できる状態であると判断できる。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	特にありません。	○	特になし。

評価項目 2 の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、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	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△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 2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）	A
----------------------------	----------

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っております。
 本年度より指定管理者として3期目を迎え、以前より懸念事項であった火葬件数の増加に対応する為、受け入れ件数の増枠（1日20件）、10月よりインボイス制度の開始などに対応させて頂き、提案事項であったデジタルサイネージの導入も実施いたしました。
 引き続き、継続性・安定性を基に管理運営業務全般を遂行いたします。
 改善指示につきましては、再委託先の承認申請を行い、市の連絡先・指定管理者名を館内、利用料金表に明記し改善致しました。
 今後については、今年度行う空調設備更新工事を始め、老朽化に伴う施設全般の維持管理に努めて安定したサービスを提供できるよう業務を遂行いたします。

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	A
	(4) 改善指示等への対応状況	A
2	業務の継続性・安定性	A

(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。

一部改善が必要とした管理計画書（管理計画表）を掲示すること（確認事項21）と、備品の管理に使用するチェックリストの運用を二重チェックが分かるものにする（確認事項24）については、次回のモニタリングで進捗の確認を行う。

(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

実地検査、資料確認により、適正であると評価できる。

(4) 改善指示等への対応状況

前回の年間モニタリング（R4）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。

2 業務の継続性、安定性

実地検査、資料確認により、適正であると評価できる。