

令和6年度 定期モニタリング評価表（中間）

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っているかについて確認します。
(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、利用時のサービスや環境に隔たりが出ないように業務のマニュアル化など、公平性等の観点から管理運営に取り組んでいるか。	3	公の施設であることを踏まえ、業務マニュアルを作成し業務の均一化を図り、公平性等の観点から営業管理部による社内モニタリングを実施し、管理運営に取り組んでいます。	3	各種業務マニュアルについて、毎月、閲覧研修していることを確認。また、年に1度、社内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、長期維持管理計画を作成し、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長期計画維持管理表を作成し、これを基に毎年の修繕工事を実施。 建築設備は指定管理期間中(5年)の内に2回簡易建物診断を実施。日々において施設カルテシートを用いて点検を実施し、随時、または合同モニタリングにおいて枚方市と情報共有を行い、修繕工事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回行っているセルフモニタリングでは、修繕が必要な箇所や修繕状況を施設カルテシートで本市と情報共有し、長期計画維持管理表に基づき修繕等の立案が具体的になされている。
・施設的环境配慮に関して、二酸化炭素排出の抑制のための取り組みを行っているか。	3	二酸化炭素排出の抑制のため、火葬においては目標値を定め、時間短縮や燃料削減。電気においては節電を徹底し、エネルギー削減を目標に取り組んでいます。	3	二酸化炭素排出量抑制のため、火葬時間及び使用燃料の目標値を設定し、実績から概ね目標値以下の数値で運転していることを日報で確認した。

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>・維持管理運営計画について、清掃業務や衛生管理業務など各種業務を適切に実施するとともに、各業務のプロフェッショナル集団が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>	<p>4</p>	<p>グループ各社の専門性を生かし清掃・衛生管理・保守点検等を実施。また、火葬炉の維持管理に努めています。利用者サービスはアンケート結果を基に改善を行いサービス向上に努め、火葬炉においては炉メーカーと意思疎通を図り研修を行いメンテナンスコスト、使用燃料の削減、節電の意識を常に持ち取り組んでいます。モニタリングにおいて枚方市と情報共有を行うことで、施設の長期的な維持管理を計画的に行っています。</p>	<p>4</p>	<p>各業務従事者の専門性を活かし、効率的に運営されている。アンケートやモニタリング、利用者のご意見などは、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、施設全体における接遇等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、日常的な点検を行い、緊急時には炉の専門業者へ連絡を取る一方で、軽微な修繕は現場の職員で対応するなど、コストの軽減と適切な維持管理を同時に達成している。</p>
<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>火葬炉及び建築設備に対して、長期的な維持管理を目的とした計画表を作成し、保守管理を計画。また、緊急を要する場合は年度ごとに対応し保守管理を行っています。</p>	<p>3</p>	<p>施設カルテシートにより、不具合発生場所や状況を常時確認し、本市へも共有している。また、電気設備等についても定期的に法廷点検を受け、維持保守管理に努めている。</p>
<p>・火葬運営業務について、マルチスタッフ方式を取り入れ、全従業員が一般管理業務、日常清掃業務等、多くの業務に対応できるスキルを持ちフレキシブルに対応することにより、合理化を図っているか。</p>	<p>4</p>	<p>マルチスタッフ方式を取り入れることにより、どのような場面でも誰もが対応できるように業務マニュアルを作成し、ミーティング、朝礼で意思疎通を図り業務の均一化することで合理化を図っています。</p>	<p>3</p>	<p>3カ月に1度実施の職員ミーティングでは、接遇面の向上を目的とした認識の統一に努め、日々の朝礼では、火葬場運営における多様な業務について共有化、合理化を図っている。</p>

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。	3	施設の特徴を理解し、全従業員が誇りと責任を持ち「やさしさ・気遣い」を基本に会葬者の心情を配慮した接遇対応を行っています。	4	利用者アンケートで職員の接遇について、丁寧、親切という声が多数見受けられることから、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。
・営業管理部員が、定期的或いは随時に巡回し、現状の確認や改善指導等を行うことや、計画的な教育研修を実施し、すべての従業員に接遇マナー向上や関連知識習得のための接遇研修といった、接遇対応向上のための対策を講じているか。	3	営業管理部4名が定期的或いは随時事業所を巡回し、現状の確認や問題点の把握、改善指導を行います。現状ではミーティングや朝礼で情報共有、意思疎通を図り接遇向上のための対策を講じています。	3	業務マニュアルには日々の業務の流れのみならず、言葉遣いや所作といった詳細まで記載され、本マニュアルを用いて全従業員を対象に供覧による研修を毎月実施していることを確認した。 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、館内巡視による設備の点検及び、従業員が緊急時にAEDの操作や心肺蘇生等ができるよう、普通救命講習の受講等を実施しているか。	4	警備員による朝・夕の日常巡回だけではなく、その他従業員による予防保全を目的とした巡回を行っています。また、普通救命講習は未受講の者を優先に、令和6年度新たに5名受講しています。	4	AEDは毎月点検、その他の設備については職員が日常巡回等において、目視等による設備の点検を実施している。普通救命講習の受講は、終了証の写しで確認。
・トラブルへの対応に向けた事前防止策と事後対応策を講じているか。（チェックシートに基づく始業前点検・終業後点検・巡回点検等、従業員への周知、防災教育・訓練の実施など）	4	危機管理マニュアル作成し、警備員・その他従業員による定期巡回、インカムや監視カメラによる情報共有を行い、トラブルの未然防止に向けた対策をとっております。また、年2回消防避難訓練をさまざまな状況に応じて行い、全従業員への周知を行っています。	4	インカムや監視カメラを活用し、リアルタイムで状況の共有を行っている。トラブルについては、未然防止に向けた対策がとられているが、発生時においても早い段階での発見・対応に努めている。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）

<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>備品管理リストに沿って備品の確認を行いながら、避難や防災設備の作動の障害にならないよう整理しています。</p>	<p>3</p> <p>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備品を管理していることを目視により確認。</p>
<p>・毎朝ミーティングを実施し、危機管理マニュアルに基づいた業務の基本及び当日の注意事項の確認を徹底し、全従業員が統一した認識をもって業務にあたっているか。</p>	<p>3</p>	<p>毎朝、喫茶コーナーを運営しているエクセルサポートサービスさん含む全職員参加の朝礼を行い、当日の予定・注意事項を確認、共通認識をもって業務にあたっています。</p>	<p>3</p> <p>毎朝の朝礼には、喫茶コーナーの従業員も出席し、当日の予定、注意事項等について全従業員に対し、統一した認識をもって対応できるよう情報共有していることを確認した。</p>
<p>・施設内外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。</p>	<p>4</p>	<p>警備員による業務前後の日常巡回により危険個所の確認、不審者・不審物の確認を行っています。また、その他従業員による予防保全を目的とした巡回を午前・午後に分けて行っています。</p>	<p>3</p> <p>チェックシート、警備日誌等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。</p>
<p>・葬儀場進入口及び駐車場内に警備員教育修了者資格を持つ警備員を配置し、利用者の安全を図っているか。</p>	<p>3</p>	<p>やすらぎの杜進入口、駐車場入口の規定の位置に警備員教育修了者を配置し、安全を図っております。</p>	<p>3</p> <p>侵入口・駐車場内への警備員を配置し、安全確保に努めていることを確認した。また、資格についても証明書の写しにより確認。</p>

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）				
<p>・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。</p>	4	<p>日常の中で全職員が気づいたことを積極的に意見を出し合い、また、朝礼やミーティングにおいても全職員で情報共有することで利用者サービスの向上につながっています。</p>	4	<p>利用者からの声を大切にし、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がる努力をしている。</p>
<p>・受付窓口などにアンケート回収箱を設置するなどのアンケート調査を行うとともに、その結果を踏まえ、改善に向けて具体的な取り組みを実施しているか。</p>	4	<p>待合ロビーにアンケート用紙の回収箱を設置。アンケートハガキ、二次元コードと共に利用者のニーズを把握しています。また、結果を踏まえてモニタリングにおいて枚方市と情報共有を行い、改善に向けて取り組んでいます。</p>	4	<p>従前から実施している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がっている。</p>
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>人権問題について取り組みを強化するため外部研修に参加。独自の研修資料を用いて正しい認識を持ち業務を行えるよう社内研修を行っています。また、意識をより高めるため、毎月必ず資料を確認するように取り組んでいます。</p>	4	<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、毎年社内研修を行っていることを確認。</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>ご利用者の方が快適に過ごせる空間づくりの為、デジタルサイネージの導入、キッズコーナーの設置、洋風テラスの設置、観賞用メダカの設置、ひざ掛け毛布の貸し出し、無料飲料水・給茶機の設置、パーテーションの設置、無料衛生用品の提供等、幅広い年代の方々に対応できるように取り組んでおります。</p>	4	<p>車いすやひざ掛けの貸出のほか、生理用品、子供用おもむつの無償提供、キッズコーナーでは映像や絵本の配架のほか、待合ロビーには、市立図書館で使用しなくなった絵本や雑誌等を配架。また、絵画の展示や観賞用メダカを配置する等、遺族の心情に寄り添った空間づくりをしている。</p>
<p>・会葬者が居られる場合には2階待合ホールに清掃員が常駐し、清掃業務などの実施を含め、ご依頼事項に即対応できるようにしているか。</p>	4	<p>2階待合ホールには清掃員が常駐し、清掃業務及び、ご利用者からの問合せやご依頼時に即時対応できるようにしています。また、喫茶コーナー運営のエクセルサポートサービスさんにもインカムを使用して頂き、より効率よくご利用者からの要望に対応しています。</p>	3	<p>2階待合ホールには会葬者からの問合せや、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名の常駐を目視にて確認した。</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>・利用者のニーズを把握し、的確な情報提供に努めているか。また、適切な施設利用について、わかりやすく案内されているか。</p>	4	<p>利用者の知りたい情報を簡潔に分かりやすく情報提供しています。また、施設利用の他、問い合わせの多い火葬証明書の発行について追記し、申請用紙をダウンロード出来るよう更新しました。</p>	3	<p>火葬料金など、利用者が必要な情報が簡潔にわかりやすく掲載されている。</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）				
・ホームページやリーフレット、デジタルサイネージ等を活用して市民や葬祭業者に十分な周知を行っているか。葬祭業者との「葬祭業者連絡協議会」を設置し、副葬品の削減の必要性を十分に説明し、業者各位に削減を依頼しているか。	3	ホームページやリーフレットを活用し、市民や葬儀業者に副葬品の削減を周知している。また、「葬祭業者連絡協議会」を年一回（書面開催含む）開いており、適時依頼しております。	3	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。葬祭業者にはあらゆる機をとらえ、副葬品によるご遺骨への影響等について説明されている。
・副葬品が多い柩が持ち込まれた場合、従業員が個々の葬儀担当者に対し以後の副葬品削減を要請するといった改善策を講じているか。	3	副葬品が多い柩が持ち込まれた場合、収骨時立会される葬儀業者に対しては直接見ていただいた上で再度お願いをいたします。また、立会されない場合でも、直接葬儀業者へ連絡し、再度副葬品の削減を要請しています。	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	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十分に理解するため、業務マニュアル及び関係資料を設置し、各法令を遵守しています。	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、法令集・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。
・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、特性を十分に理解し、当グループの専門的知識、経験を生かし安定したサービスの提供を継続できるように、責任感を持って運営管理を行っています。	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	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ます。また日常点検などで発見した危険箇所等は、ご利用者の安全性、快適性を優先し、即時対応、改善するように心がけています。	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を適切に行い、積極的に予防保全に取り組んでいる。軽微な修繕など、日常的に建築設備全般の点検を行っている。
・建築設備等保守管理について、年度ごとに管理計画を作成するとともに、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。また、その記録が適切に保管されているか。	3	保守管理について年度ごとに管理計画表を作成し、消防点検、法定点検、空調設備点検等の任意点検も行っています。事務所内に掲示することで計画的に実施し、記録も適切に保管しています。	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内に貼付し、可視化することで計画的に点検等を実施している。
・防犯、防火及び安全管理のため、必要な巡回警備点検を適切に実施することに加え、専門員による月1回の巡回点検を実施しているか。	4	警備による巡回点検だけでなく、予防保全を目的とした各職員の巡回も午前と午後の2回行っています。また、防火管理者による巡回点検も月に数回行っています。	4	終日複数名による巡回点検を実施していることで、防犯、防火、安全についての意識の高さがうかがえた。
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、警備員資格終了者、電気主任技術者、防火管理者、約10年運営に携わった職員の継続配置など、適切な人員配置を行い、突発的な欠員が生じた場合においても、業務対応が可能な応援要員を即時派遣しているか。	4	警備員資格修了者、電気主任技術者、防火管理者、指定管理当初から運営に携わった職員の継続配置等、適正な人員配置を行っています。また、突発的な欠員が生じた場合でも対応できるよう計画以上の人員を確保しており、業務対応可能な応援体制も構築しています。	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。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。

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）				
<p>・「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」他、廃棄物関連法令等の規定を遵守し、適切な分別・保管・排出を行っているか。</p>	3	<p>廃棄物の処理及び清掃に関する法律、廃棄物関連法令等の規定を遵守し、貴市の分別排出計画に基づき、分別・保管・排出を行っています。産業廃棄物は廃棄量が少ない為、適切に保管し数年に一度処理しています。</p>	3	<p>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。</p>
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、管理簿を整備するとともに、総括責任者及び代理者を「備品管理責任者」とし、備品を適正に管理し、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ているか。</p>	3	<p>「貸付の備品物品等一覧」に従い、備品管理リストを整備。備品管理リストを基に総括責任者及び代理者を「備品管理責任者」とし、二重チェックを行うことで備品の管理をしています。また、毎月の月次報告において備品の管理状況を定期的に報告しています。</p>	3	<p>月1回、備品管理リストによりダブルチェックの実施を確認。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。</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>	3	<p>ご利用者に迷惑が掛からぬよう配慮しつつ、照明の消灯、空調温度の管理で節電しており、グリーン購入や詰替え製品等の購入を推進して取り組んでいます。</p>	4	<p>詰め替え用製品やグリーン購入をしていることを確認した。利用者への配慮と環境への配慮を同時に行うことについて、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>	4	<p>宮本工業所による火葬炉設備の研修を行い、使用燃料の削減、火葬炉設備のメンテナンスにおける性能維持に努め、環境や周辺への配慮をしています。</p>	4	<p>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。</p>

火葬炉の所与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	既設炉施工メーカーである宮本工業所と連携を取り、年2回行う保守点検時には火葬炉設備の研修を行い、緊急時に対応できるよう努めています。また、メンテナンス、清掃方法など協議し、火葬炉の性能維持に努めています。	4	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、初期段階での補修を実現するため、従業員による日々のきめ細かい日常点検及び清掃等の具体的な取り組みを実施しているか。	4	設備の不具合の早期発見の為、宮本工業所指導のもとチェックリストを作成し、日常点検・清掃を行い不具合箇所が見つければ即時対応を行いトラブル防止に努めております。また、メンテナンスにおいては計画的に行うことで故障の未然防止、初期段階での早期発見できるよう計画表を作成し、全員で共有できるよう制御室に張り出しています。	4	点検報告書により、電気設備、消防設備点検の報告が適正に行われていることを確認。 また、炉の管理については、宮本工業所による研修・指導が行われており、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	マニュアルに基づき、ご遺体に適した温度での火葬炉運転を行えるよう、火葬炉の特徴、運転技術指導等の指導を受けており、グループ内での新たな情報共有を行うことで環境汚染物質など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	環境汚染物質の排出抑制のため、日常点検・清掃をチェックリストに基づき行っております。また、設備の点検・清掃においては計画表を作成し定期的に行うことで環境汚染物質の排出抑制に努めています。	4	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、処理方法は適切か。	3	残骨灰は尊厳をもって丁寧に扱い保管し、集塵灰においても適切に保管しています。また、月一回の専門業者による搬出時には職員の立会いのもと確認しています。	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として、時勢に応じた感染防止対策が適切に行われているか。	3	感染症対策として、検温付き消毒用ディスペンサー、消毒用アルコールの設置。朝礼時には職員の体調管理（検温・体調確認）、各清掃時には消毒も同時に行います。また、換気対策として入場口の開放。職員はマスク着用にて業務を行います。	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。現状の時勢に応じた適切な感染防止対策が認められた。
・職員が感染した場合、クラスターの発生を最大限抑止すると共に、必要人員を維持し、施設運営を行っているか。	4	職員が感染した場合、直ちに出勤停止としクラスターの発生を最大限抑止します。また、必要人員を確保するための応援体制が構築されており、円滑に施設運営を行います。	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。	3	枚方市情報公開条例を遵守し、情報公開する場合は貴市と協議のうえ個人情報など安易に漏洩しないよう確認し、適切に情報公開を行います。	3	情報公開請求の対応は、本市が主体となるが、請求時には本市と適切な連携を行う体制が整えられている。
・情報公開請求があった際には、積極的に公開の協力をを行い、施設運営の透明性を確保しているか。	3	情報公開請求があった際には、貴市と協議し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ます。	3	情報公開請求の対応は、本市が主体となるが、請求時には本市と適切な連携を行う体制が整えられている。

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。また、内部監査員による個人情報保護研修や定期検査などを行っているか。	3	「枚方市個人情報保護条例」の目的を踏まえ、個人情報マニュアルを作成。半年ごとの内部監査員による定期検査及び、研修・指導を行っています。	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。	3	個人情報の記載された書類は鍵付きの書庫で適切に保管しており、廃棄時には職員同士確認をしてからシュレッダーにて廃棄しています。	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。	3	天災・火災・事故・事件・防犯等、あらゆる場面を想定した「危機管理マニュアル」を作成し、職員には毎月閲覧することでより理解を深め、対応できるように周知しています。	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き、消防避難訓練を年2回行っています。その際、火災・地震・防犯など様々な想定をしながら、利用者の安全確保、2次災害の防止を目的に実施しています。	4	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。	3	常時連絡可能な体制を構築しており、事務所内に掲示することで、職員への周知、迅速な対応ができる体制を構築しています。	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。	3	緊急時に対応できるよう緊急連絡網を作成し事務所内に掲示することにより、職員への周知を図っています。	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」、「枚方市遺体火葬マニュアル」を踏まえ、自社の大規模災害マニュアルを作成し、応援体制を含め迅速な対応が取れる体制を構築しております。また、やすらぎの社は一時避難所でもあるため、一時的な食料等の備蓄もしています。	3	独自に大規模災害マニュアルを作成し、職員へ周知すると共に、自主事業として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。	3	共同企業体間、貴市とのリスク分担表は提案書及び基本協定書に定めてあり、十分に理解し周知しています。また、リスク分担を明確にすることにより、適切な判断が出来ると考えます。	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）				
・葬祭業者連絡協議会を設置し、連絡会を開催して要望を収集する等、利用者サービスの維持・向上に向けた取組みを実施しているか。	4	年一回の葬祭業者連絡協議会（書面開催含む）を開催し、葬儀業者及び、ご利用者目線からの意見・要望を収集する場を設け、また、管理運営の観点からも施設利用のお願い・注意事項を伝えるとともに、利用者サービスの維持・向上に向けた取組みを行っています。	3	葬祭業者との連絡会を開催し、情報共有がなされている。 葬祭業者からの意見を聴取する機会を設け、利用者サービスの維持・向上に向けた取組みを実施している。
・災害時に備えて、避難者、帰宅困難者の受け入れが行えるようにマニュアルを整備しているか。	4	災害時に備えて、「避難者・帰宅困難者対応マニュアル」を作成。また、一時避難所としてパーテーション、一時的な食料の備蓄等対応できる体制を整えて、職員一同周知しています。	3	災害時の対応マニュアルを独自に作成し、職員に周知すると共に、有事に備えた食糧備蓄や備品の整備も行っている。

指定管理者による一次評価 平均点	3.5	所管部署による二次評価 平均点	3.4
------------------	-----	-----------------	-----

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。	○	指定管理料のみで運営しているため、収支の乖離なく適正な運営を行っています。	○	指定管理料以外に収入が無く、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。消耗品の購入、設備の修繕等重なる月はありますが、年間通して適正である。	○	月別では支出が重なっている月もあるが、妥当な支出と認められ、現在のところ今年度を通して適正な支出である。
・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。	○	運用資金の借入れは行っていません。	○	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。	○	口座管理は大阪支社にて適正に管理しており、つり銭等の現金管理は金庫及び鍵のかかる場所で管理し、営業管理部により定期的に検査しています。	○	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。現金は金庫で管理されていることを確認した。

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順守し、承認手続きを行っています。	○	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、承認書で確認。
・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、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定期検査・指導を行っています。	○	個人情報保護規定、個人情報管理マニュアルが作成されていることを確認した。チェックリストを作成し、職員の認識について定期的に自主点検を行っている。個人情報保護に関する誓約書も確認した。
・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、労働関係法令を遵守しています。	○	時間外労働や休日出勤に関する協定書を確認した。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、職務の執行に対する意見、要望等の記録の対応をしています。	○	今年度については発生していないが、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。	○	文書管理規定を定め、作成・受領した文書等は鍵のかかる書庫にて、適正に管理・保存しています。	○	文書管理規定を定めていることを確認。文書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。	○	環境への配慮として、 ①グリーン購入の推進等、廃棄時には分別。 ②エネルギー削減目標を立て、節電・使用燃料の削減の取り組み。 ③廃棄物の管理を徹底し、リスク管理。 ④パンフレット、ホームページでの副葬品削減のお願い。 など、適切に行っております。	○	再生紙が使用されている等、環境に配慮した製品を積極的に購入している。ガス・電気について、エネルギー削減目標を確認した。産業廃棄物については、4～5年に1回の回収時には適切に対応している。

・適切な保険に加入しているか。	○	指定管理者賠償責任保険に加入しています。	○	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。	○	指定管理者名と貴市の連絡先を施設内に表示し、利用料金表に明記しています。	○	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み）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。	○	・現在障害者法定雇用率は達成が出来ておりませんが、大阪労働局で障害者雇用の各種セミナーに参加しており、斡旋を頂ける体制を整えております。また、本年度本社で障害者雇用達成の取り組みの全社会議を行います。	○	障害者差別解消法を伴う人権研修を受講した資料を確認し、受講者以外の職員にはミーティングでの研修が行われていることを、ミーティング議事録で確認した。
・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。	○	アンケートによる情報収集は、アンケート用紙・アンケートはがき・二次元コードと多様な方法を用いて行い、結果を踏まえて改善できるものは速やかに、難しいものは合同モニタリングにて貴市と協議し、改善に向けて取り組んでいます。	○	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、月報と遅滞なく提出し、業務の実施状況を適切に報告しています。	○	日ごとに日報、月ごとに月報、四半期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、実施記録の報告、要修繕箇所の定期的な把握、報告、協議等、適宜対応しています。	○	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
A	全ての項目が適切に実施されている
B	一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている
C	不適切な点があり、直ちに改善を求める

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6年5月	文書の管理について、文書管理規定が定められていない。	文書管理規定を定め、周知しました。	改善内容について確認できた。
令和6年5月	エネルギー等の使用目標について、数値目標は立てているが、明示されていない。	エネルギー削減目標をたて、火葬炉運転日報に明示しました。	改善内容について確認できた。
令和6年5月	障がい者差別解消法を伴う人権研修は受講されていたが、受講者以外の職員へフィードバックされた記録が見受けられなかった。	ミーティングにおいて受講者以外の職員へ、障がい者差別解消法に伴う合理的配慮の提供に関する認識を深めるための研修を行いました。	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

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。	○	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い。
（監査報告書等） ・会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	会計手続きは適正に行っています。	○	適正に行われている。
（監査報告書等） ・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	事業の存続に関わる異常事項は指摘されていません。	○	指摘なし。
（貸借対照表） ・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。	○	資産・負債の中に大きな増減はありません。	○	大きな増減はなかった。
（損益計算書等） ・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。）	○	安定した収益であり、赤字にはなっていません。	○	赤字にはなっていない。
・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・安定的にかバーできる財務状況となっているか。）	○	施設の収支状況は安定しています。	○	収支状況は安定していると言える。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	経営に影響する要素はありません。	○	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、事業計画書通りの管理運営を行っております。

本年度は指定管理期間第3期、2年目を迎えましたが、継続して管理運営を行っている強みを生かし施設の特性を理解したうえで、故人様の尊厳、ご遺族様の心情を配慮した接遇を心がけ、ご利用いただく方々が快適に過ごせる環境を提供できるよう努めます。また、設備全般においては定期的に点検を行うことで危険箇所及び修繕箇所の早期発見、早期対応をしています。

前回モニタリングでの指摘事項について、文書管理規定を定め周知し、職員への外部研修のフィードバックを行い、エネルギー削減目標値を明示し改善致しました。また、モニタリングなど第三者が監査を行う際の書証での確認が行えるように記録・保管を徹底します。

今後においては、引き続き管理運営を行う上で慢心することなく業務に取り組み、市民サービスの向上、施設の維持管理に努め、安全・安心・安定した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	

(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。

故人との別れの場という他に無い特殊性のある施設において、利用者の心情に寄り添った接遇を行うとともに、施設の点検等により、不具合の早期解決に努めている。

(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

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。

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。