

令和7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 (050-7102-6005)	令和8年6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 (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） (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	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。
	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。
	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。
	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	接遇等の業務マニュアルを整備し、技術研修資料・各種研修資料などと合わせて、定期閲覧し、チェックシートに記録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)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	施設カルテシート・各種点検報告書などで施設の点検と火葬設備においては細部にまでわたる点検がされており、市と合同のモニタリングにおいて情報共有を行い、修繕等の計画立案と実施を行っている。火葬炉設備に関しては、利用の少ない時期に計画的に炉を停止して定期補修を行う等、施設運営に配慮しつつ、適切に点検・修繕を行っている点を評価した。
・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(1件あたり、時間70分、ガス40m ³)を定め、時間短縮や燃料削減に取り組み、令和7年度においては概ね達成(年間平均、時間65分、ガス35m ³)しております。また、電気においては節電を徹底し、前年度の年間使用量より減少しており、日々エネルギー削減を目標に取り組んでいます。	3	火葬炉運転日報において、火葬ごとの燃料消費量や火葬時間を記録するなど、効率的な火葬業務の実施と職員に対する意識付けが行われている。

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）

・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。	4	グループ各社の専門性を生かし清掃・衛生管理・保守点検等を計画的、適切に実施。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、不具合の早期発見及び改善による維持管理を行うことで、効率的に業務が遂行できるよう取り組み、節電等コスト削減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。	4	各業務従事者の専門性を生かし、効率的に運営されている。アンケートやモニタリング、利用者のご意見等は、必要に応じて警備員や軽食コーナー受託者にも共有し、斎場職員用統一業務マニュアル等を通じて、施設全体における接遇等の向上に努められていた。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とる一方で、軽微な修繕は現場の職員で対応するなど、コストの低減と適切な維持管理を同時に達成している点を評価した。
・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。	3	火葬炉設備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・実行。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。	3	火葬炉設備及び施設（建築）設備について、施設管理者点検プログラム点検シート、施設カルデシート（3ヶ月に1回）において70を超える項目について、1項目ずつ不具合の有無と状況を把握していることを確認した。
・火葬運営業務について、マルチスタッフ方式を取入れ、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。	4	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をすることで合理化を図っています。 また、突発的な事案に対応できるよう、事案ごとのマニュアルを新たに作成し、周知、対応できるよう努めています。	4	3ヶ月に1回実施される職員ミーティングや日々の朝礼において、施設の管理運営の向上を目的とした認識の統一につとめていることを確認した。 また、全従業員がどのような業務に対しても画一的に対応できるように、各業務マニュアルを整備し、運用していることを確認した。 令和7年度は想定外の事象が発生した場合（休日夜間等の火葬許可証の発行手続き）における新たなマニュアルを作成し、火葬場運営における多様な業務について共有化、合理化が図られていた点を評価した。

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	施設の特性を理解し、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。 また、利用者アンケートでは様々なご意見をいただき、参考にさせて頂きながら常に最善な接遇対応が出来るよう心掛けています。	4	二次元コードアンケート（R7年4月～R8年3月）において、満足・やや満足が7割以上を占めていることから、ふさわしい接遇が行われており、研修等の実施により、より良い接遇の実施に努められていることを評価した。 また、葬祭業者からの苦情等も市に寄せられることもなく、市職員が現場に出向いた際にも親切・丁寧な対応が常に見える。
・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、研修資料の配布、指導、改善を行います。現場ではミーティングや朝礼で情報共有や意思疎通、また、知識向上を図り接遇向上のための対策を講じています。	4	営業管理部員が定期的に訪問し、現状確認や各業務の点検を行っていることを確認した。 また、朝礼議事録において、やすらぎの杜の運営に関わる「五輪」「日本管財」「軽食コーナー受託者」で連絡事項を共有していることを確認した。 さらに、3ヶ月に1度のミーティングにおいてもアンケートの意見要望を議題に挙げ議論するとともに、自主提案についても議論するなど、接遇対応向上の意識が常に見られる点を評価した。
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・夕の日常巡回の安全確認及び施設設備確認だけではなく、その他従業員による予防保全を目的とした巡回を毎日(午前・午後)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7年度も新たに3名受講し、今後も継続して受講するよう考えております。	4	設備点検予定表を全従事者が確認できるように事務所に掲示して安全管理に努めており、警備員の巡回に加え、従業員による巡回が行われていることを確認した。 また、普通救命講習については資格取得者が常に配置できるように計画的に行っていることを評価し、また実際に受講していることも確認した。
・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を作成し、警備員・その他従業員による午前・午後の一泊二回の定期巡回、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(8月・2月)消防避難訓練をさまざまな状況を想定して行い、全従業員への周知を行っています。	4	全職員が危機管理マニュアル・大規模災害マニュアル・個人情報チェックリストを毎月閲覧し、記録を残していることや、法定では年1回となっている消防避難訓練を、多様な状況を想定し年2回実施することで、トラブルに対する危機管理を常に意識づけられている点を評価した。

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。	3	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、消防設備点検等の際に指摘事項の無いよう整理しています。	3	甲種防火管理者の講習課程を修了した市職員による現地調査において、非常口付近や動線の安全性を確認した。また、消防設備点検等の各種報告書で避難経路及び設備作動状況について指摘事項がないことを確認した。
・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。	3	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。	3	毎日の朝礼の際に、五輪・日本管財・軽食コーナー受託者で注意事項など連絡事項に従事者全員で共有し、統一した認識をもって対応できるようにしていることを確認した。
・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。	4	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・午後に分けて行い、何かあればインカムにて共有し各職員が常に防犯・防災の意識を持ち早期発見に努めるよう取り組んでいます。	4	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・不審物の確認を行うことに加え、その他従業員による巡回が行われていることを確認した。齋場担当だけでなく、警備・待合スタッフなどの各職員もインカムを装備し、常に不測の事態にも対応できるような体制が整えられていることを評価した。
・葬儀場出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。	3	やすらぎの杜出入口、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。	3	日本管財が独自に行っている警備員教育研修修了者である警備員を配置し、安全確保に努めていることを確認した。進出入口及び駐車場に警備員を配置している状況について現地確認を行った。
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。	3	セルフモニタリングにより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げています。また、アンケートにおいて用紙・ハガキ・二次元コードを用いて幅広い年代のニーズを把握出来るよう努めています。	3	セルフモニタリングや朝礼、ミーティングを活用して、利用者サービス向上に向け、利用者アンケートの意見や職員が気付いたこと等を共有し、改善に向けて意見を出しあっていることを確認した。
・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。	4	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、結果を踏まえて改善すべき意見においては直ちに職員間で共有し改善に努めます。また、合同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。	4	従前からのアンケート用紙や当初提案のはがきに加え、二次元コードアンケートを実施するなど幅広く意見を聞く工夫がなされている点の評価した。また、意見要望については朝礼等を活用して速やかに共有し、必要に応じて市に相談しながら改善に向けて取り組みを行っている。

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。	3	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。	3	人権や障害者雇用に係る研修に参加し、各種研修資料を用いた社内研修の実施や、毎月職員による資料確認を行うなど、正しい知識の習得に努めていることを確認した。
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	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、フィッティングルームの設置等、幅広い年代の方々に対応できるよう取り組んでおります。令和7年度は新たに、収骨室前にパーテーションを設置しご遺族様への配慮、喫茶コーナーのテーブルを増設、スタンディングテーブルを設置し、多様な待ち時間の過ごし方が出来るよう取り組みました。	5	アンケート結果等のご意見やグループで培ったノウハウを活かして、火葬場という施設特性を踏まえた上で、幅広い年代の遺族の心情に寄り添った空間作りとして、常に自主提案を検討・実施している点を評価した。 令和7年度には収骨室出入口へのパーテーションの設置、喫茶コーナーの座席数増設などを提案・実施し、より利用者が快適に過ごせる空間づくりについて取り組んでいる。
・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。	4	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様からの要望に対応出来るようにしています。	4	常に2階待合ホールには清掃スタッフが従事していることを現地確認した。 さらに、軽食コーナー受託者にもインカムを共有し、迅速な対応を行っている点について良好な管理運営を行っている点と評価した。
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）				
・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。	4	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、ホームページから申請用紙をダウンロード出来るよう更新し、郵送でのやり取りを軽減できるようにしました。	4	ホームページから各種申請用紙がDLできるようにしており、利便性と業務効率のいずれも向上させていることを確認した。 また、施設の工事のお知らせやフィッティングルームなどといった館内設備の案内などその都度、主にHPを見る方に速やかに情報提供を行っている点を評価した。

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	指定管理者、市、葬祭事業者で行う「葬祭事業者連絡会」を開催し、副葬品の削減について周知・説明を行っていることを確認した。また、ホームページやリーフレットの等の活用に加え、受付や電話での問い合わせ等の機会を捉えて、副葬品のご遺骨への影響等について説明していることを聞き取りにより確認した。
・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。	4	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。また、副葬品チェックシートにて、記録として残すようにしています。	4	注意喚起を行っている副葬品が見つかった場合、該当の葬祭事業者へ連絡・注意喚起を行っていることをヒアリングにて確認した。また、見つかった副葬品については副葬品チェックシートに記録を残し、同様の事象が続かないように注意を払っている点を評価した。
【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。	3	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遵守するため、業務マニュアル及び関係資料を設置し、職員へ適切な教育指導が行われていることを確認した。
・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、責任感を持って運営管理を行っています。	4	長い歴史の中で培われた炉運転技術と火葬場運営の実績があることに加え、火葬炉メーカーと綿密に連携を図っている等、火葬場運営について専門的知識を豊富に有していることを強みとしている。維持管理・補修をはじめ、施設利用者サービスの改善等に対して、その強みを活かして市へ提案・相談を行うことにより、良好な火葬場運営が実施されている点を評価した。

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・定期点検ともに適正に実施されており、記録も整備されている。点検や運営上で発見した異常や不具合等は早期に市へ報告または修繕する等により即時対応を行うことで、予防保全にも努めている点を評価した。
・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(各種点検業務年間予定表)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	法定点検のほか任意点検も含め、年度ごとに管理計画表を作成し、点検を実施、記録を保管していることを確認した。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。
・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	警備員による一日2回の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一日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	警備員による巡回点検だけでなく職員による巡回を定期的を実施することで1日4回の巡回を行い、その都度記録を残している点や、日誌として記録している。また、防火管理者による月1回以上の巡回点検を実施している点から、防犯、防火、安全管理に対する高い意識を評価した。
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、10年以上運営に携わった職員の継続配置等、適切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、近隣の施設からも業務対応可能な応援体制を社内で構築しています。	4	施設管理・運営のために必要な各有資格者を配置しており、10年以上運営に携わった職員の継続配置を行っているほか、突発的な欠員等に対応できるように人員を確保・育成しており、安定的に業務対応が可能となるような人員体制・応援体制を構築している点を評価した。
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）				
・「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。	3	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。	3	廃棄物については、適切に分別・保管・処理が実施されている。産業廃棄物については年間の発生量が少ないことから、適切に保管されていることを確認した。
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、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の実施しているか。	3	「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。	3	備品管理リストを作成し、月ごとに各部屋ごとに総括責任者及び代理者による二重チェックを実施している。また、指定管理者備品と市登録備品を区別して管理しており、月次報告を実施している。

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。	3	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。	3	紙や文房具等の消耗備品はグリーン購入やエコ商品を購入している。また、利用者に配慮しつつ、消灯、空調調整、間伐材紙コップの利用など、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。また、火葬にあたり目標値を立て、火葬時間の短縮及び消費燃料の削減を年間通して概ね達成できたと考える。	4	点火時間、消火時間、使用燃料等を火葬毎に記録し、火葬目標値(時間、燃料)を設けて時間短縮や消費燃料の削減など、運営の効率化に努めている点を評価した。
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、設備の部品交換や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	火葬炉メーカーである宮本工業所と積極的なコミュニケーションが図られており、火葬炉の定期的な維持管理が実施されていることを確認した。また、研修の実施により、日常的に火葬場運営の効率化や技術向上を図っている点を評価した。
・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	警備日誌や清掃日誌、月次点検、各種点検から、日々のきめ細かい日常点検及び清掃が実施されていることを確認した。さらに、火葬炉メーカーである宮本工業所による技術支援のもと、異常発生時に即時対応（補修・メンテナンス）できる体制を整えていることと炉のダメージを最小限に留めるための技術向上を図っていることを評価した。
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。	3	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。	3	マニュアルに基づき運営しているのはもちろん、火葬炉メーカーである宮本工業所との連携により、技術向上を図るとともに、火葬毎に数値を記録し、燃焼効率向上や排出抑制に努めていることを確認した。
・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。	3	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。	3	年間作業予定表を作成し、炉の各機械や部品等の点検、清掃を実施しており、適切に稼働できるように運営している。

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	尊厳をもって残骨、飛灰など丁寧かつ適切に保管・管理されており、専門業者による適正処理が行われていることを確認した。
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、消毒用アルコールの設置、従業員のマスク着用を確認した。
・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近隣施設から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	五輪のグループ全体による応援体制が整っており、必要人員を維持できることを確認した。
【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	個人情報マニュアルを作成。ミーティング等で周知し、資料等随時確認するようにしています。また、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、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。（令和7年度は9月と1月に実施）
・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ことを確認した。

【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、月に1回確認するなど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（8月・2月）行います。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等により、令和7年度に2回（9月・2月）に訓練が行われていることを確認した。訓練内容は毎年度同じことを行うのではなく、放水訓練や消火器等の配置確認、フィードバック時には想定される危機事象等の話をするなど、訓練が形骸化されない工夫をしている点を評価した。
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	緊急連絡体制表を事務所の見やすい場所に掲示しており緊急時にも即時対応可能な体制を確認した。
・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した。
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、やすらぎの杜は一時避難所でもあるため、一時的な食料等（約50名分）の備蓄もしています。	4	独自の大規模災害マニュアルを作成・職員間で定期的に共有し迅速な対応がとれる体制を構築していることを確認した。また、自主提案として一時避難所である特性も踏まえながら、災害時用の備蓄食料や毛布を準備していることを評価した。
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・向上に向けた取り組みを実施しているか。	3	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・向上に向けた取り組みを行っています。	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、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・向上に向けた取り組みを実施している。令和7年度は12月に開催。
・災害時に備えて、避難者、帰宅困難者の受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。また、災害時にはデジタルサイネージを1台を1階玄関に設置し避難者に現在の提供できるサービス（水、ひざ掛け毛布、緊急食糧、トイレ等）を案内いたします。	3	独自に作成した災害時の対応マニュアルを毎月、全員供覧しており、災害時用に備蓄用食料を現地にて確認した。

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	3.5
------------------	-----	-----------------	-----

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 または「1」の評価があり、かつ、その理由が重大な内容である場合

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（口座普通預金利息含む）以外の収入がないことを確認し、収支の乖離なく適正な運営を行っている。
・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、設備の修繕等支出の重なる月、また、物価の高騰等がありますが、年間通して適正である。	○	消耗品や委託料について、一部予算と支出が異なっている項目もあるが、物価高騰等による影響であり、不必要な物品の購入や委託内容の変更はないため、妥当な支出である。
・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。	○	運用資金の借入れ金なし。
・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、小口現金に関しては検査を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。	○	再委託先業者一覧と承認書により再委託の手続きが取られ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。	△	個人情報管理マニュアルを作成し、6 か月に1 回定期検査を行っていることを確認した。 本市の定める個人情報保護に関する誓約書も確認した。 個人情報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ことを確認したが、チェックの記録が押印のみとなり、何をチェックしたかが不明瞭であるため、チェックを入れたリストと一緒に挟み込みするなどの工夫をしていただきたい。
・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、要望等があった場合は記録等の対応をしています。	△	職務の執行（利用者からのご意見等）について、内容等の記録はあるものの、所定の様式に転記されておらず、対応経過がわかりづらいため、様式に沿って対応内容を分かりやすく記録していただきたい。
・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。	○	間伐材紙コップや再生紙が使用されている封筒等、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。廃棄物に関しては、適切に分別していることを現地にて確認し、4～5年に1度の頻度で排出される産業廃棄物の際には適切に対応していることを確認した。

・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。	○	現地にて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。	○	・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、障害者差別解消に関しては令和8年1月に大阪府池田ハローワークで外部研修を受けており資料は職員が供覧することでフィードバックしております。	○	公正雇用（障がい者雇用含む）に関するセミナーを受講し、研修資料を用いて職員にフィードバックしていることを確認した。また、斡旋を受ける体制の構築や、業務仕分けを行う等の雇用に向けた取組みを積極的に行っ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。	○	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。	○	アンケートの意見がミーティングの際に職員間で共有が図られており、改善できるものについては速やかに対応していることを確認した。また、合同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。	○	施設や設備の修繕に関し、実施の記録、要修繕箇所の定期的な把握、協議、貴市への報告など、適宜行っております。	○	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
---	---

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。	○	直近の財務諸表を作成しており、適正に行われていることを確認した。
（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。	○	指摘はありませんでした。
（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。	○	直近2年の貸借対照表を確認したところ、大きな前期比増減がないことを確認した。
（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。	○	当期純利益を計上しており、安定した収益であることを確認した。
・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。）	○	施設の収支状況は安定しています。	○	現在、収益は黒字であり、収支状況は安定している。
・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

令和7年度、指定管理業務全般に関し、仕様書、事業計画書通りに適切に管理運営を行いました。

指定管理期間第3期・3年目を終え、懸念事項であった繁忙期の火葬予約の増加に対して貴市と協議し、例年年度末に行う葬祭業者連絡協議会を繁忙期前の12月に行うことで迅速に対応できたと思います。

自主提案では喫茶コーナーの一部にテーブルを増設したことで利用頻度も増加し、ロビーの空きスペースにスタンディングテーブルを設置し待ち時間に多様な過ごし方をしていただけるように提案、実行しました。また、利用者アンケートの意見にもありましたがご遺族様への配慮として収骨室前にパーテーションを設置するなど利用者サービスの向上に努めました。

維持管理においても、火葬炉設備は宮本工業所と協力し安定した稼働が行えるよう努め、建築設備は日常の点検をもとに早期発見、早期解決することで長期的な維持管理を計画・実行いたします。

今後も、『安全・安心・安定』した管理運営を引き続き行うと共に、環境への配慮としてCO₂排出抑制への取り組み、人権に関する正しい認識の持ち方への取り組みを行います。また、令和8年度における大規模修繕(外壁及び防水)、予約システムの更新等、貴市と協議、協力して対応させていただきます。

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及び総合評価

評価項目		評価結果	総合評価
1 業務の履行状況			A
(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	
2 業務の継続性・安定性		A	

総合評価の考え方

評価項目ごとの評価をそれぞれS＝4点、A＝3点、B＝2点、C＝1点として4項目（または3項目）の合計点数を算出し、そのうち「C」評価が1つ以上ある場合はその合計点数から1点減点し、下表の区分により総合評価を決定する。

ただし、評価ポイントにおいて「1」や「×」となった理由が重大な内容である場合は、総合評価を「C」評価とする。

点数・評価対応表															
評価項目ごとの評価をそれぞれS＝4点、A＝3点、B＝2点、C＝1点として4項目（または3項目）の合計点数を算出し、そのうち「C」評価が1つ以上ある場合はその合計点数から1点減点し、下表の区分により総合評価を決定する。 ただし、評価ポイントにおいて「1」や「×」となった理由が重大な内容である場合は、総合評価を「C」評価とする。															
総合評価		S			A				B			C			
評価項目 が4つの 場合	点数	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3
	評価項目 の評価 (順不同)	SSSS	SSSA	SSSB	SSAB	SSBB	SABB	AABB	ABBB	BBBB	AACC	ABCC	ACCC	BCCC	CCCC
				SSAA	SAAB	AAAB	SBBC	SSCC	SACC	ABBC	BBBC	BBCC			
					AAAA	SSAC	SSBC	SABC	AABC	SBCC	SCCC				
					SSSC		SAAC	AAAC	SBBC						
評価項目 が3つの 場合	点数	12	11		10	9	8	7	6	5		4	3		2
	評価項目 の評価 (順不同)	SSS	SSA		SSB	SAB	SB	BB	ABB	BBB	SCC	ACC		BCC	CCC
					SAA	AAA	AAB		SAC	SBC	ABC		BBC		
							AAB								
							SSC			AAC					

(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う接遇を行うとともに、市民サービス向上のための積極的に自主提案を行い、その内容を実行していることや、常に稼働している施設であるという特性を踏まえ、日頃からの施設点検等により不具合の早期解決に努めている点を特に評価した。

(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、概ね適正であると評価できるが、個人情報の取り扱いに関する項目と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く記録について、一部改善を行うべき事項が見受けられた。いずれも記録内容について不明瞭である点が改善すべき点であるため、明確な取り扱いを心がけていただきたい。

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。

5 改善指示への対応状況

指示を行った時期	内 容	対応状況

6 添付資料

◆利用者アンケート結果

◆利用状況・収支状況