

1 基本情報

施設名称	館林市斎場
指定管理者名	たてばやし斎苑管理グループ
指定管理期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日（3年間）
指定管理委託料	33,056,400円（令和元年度分）
施設設置条例の名称	館林市斎場条例
施設の設置目的	市民のための、火葬、葬儀を行う総合葬儀施設
業務内容	火葬業務および、葬祭式場の管理・貸館業務
所管課	市民環境部市民課

2 利用状況

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
火葬炉(体)	1,055	1,021	1,038	1,196	1,161
小動物焼却炉(頭)	930	942	1,000	993	1,102
式場(回)	342	375	393	422	394

3 評価

番号	評価項目	評価内容	評価	評価理由
1	火葬業務の実施状況	業務の目的及び重要性を認識し、適正に実施できているか。	B	本社研修方針に則り職員研修を実施し、適切な火葬業務、炉前業務を実施していた。
2	施設使用者の平等使用確保についての対応状況	正当な理由無く使用者の施設の利用を拒んだり、またその使用について不当な差別的取扱いをしていないか。	B	平等使用の確保のため、安全性・公共性を意識した使用者対応をしていた。
3	施設使用許可の実施状況	使用許可の重要性を認識し、適正に実施できているか。	B	利用者・葬祭業者のニーズの把握に努め、市と調整のうえ、施設の適切な管理を行った。
4	施設の維持管理の実施状況	施設の管理業務及び修繕の重要性を認識し、適正に実施できているか。	B	施設の長寿命化方針を理解し、点検結果に不具合があれば速やかに報告し対応していた。
5	安全対策の実施状況	安全対策については、適切なマニュアルを整備し、また、適正に実施できているか。	B	危機管理マニュアル・防犯マニュアルを策定し、有事に備え、訓練を実施した。
6	施設の管理運営体制(勤務場所・人員体制ロケーション・指揮命令系統)の状況	適正な管理が確保できる体制で実施できているか。また、緊急事態に対応可能な指揮命令系統で実施できているか。	B	管理上必要な資格を有する者を適切に配置しており、職員の配置、法人としての研修方針に基づく研修も実施していた。
7	個人情報管理の実施状況	個人情報の取扱いについては適切なマニュアルを整備し、また、適正な管理が実施できているか。	B	本社「個人情報保護方針」に則り、有資格者による研修を実施し、適切な管理を行った。
8	環境への配慮	環境指針を定め、施設全体の省エネルギーに努めているか。	B	市環境計画を理解し、職員の意識高揚を図る取組として環境教育を行った。火葬燃料の削減を行った。
9	サービスの向上又は充実を図るための方策の実施状況	接客その他のサービス向上を図るための対応策は適切に実施できているか。	A	事業計画書で提案したWi-Fiの設置により利用者の利便性が向上した。
10	利用者からの苦情等への対応状況	利用者等からの要望、意見等への対応及び苦情の処理体制については、適切なマニュアルを整備し、また、適正に実施できているか。	B	苦情やトラブルの未然防止に取り組み、発生時の対応については本社を含め対応し、市への報告も迅速であった。
11	地域等への配慮	地域への配慮、貢献はできているか。	B	引継雇用や地元雇用を実施したほか、葬祭業者との意見交換会を実施。再委託事業の委託先には地元企業を活用していた。

評価基準

評価 評価要素

- A 優れている(協定書等を遵守し、市の要求水準を上回っている)
- B 適正である(協定書を遵守し、市の要求水準を満たしている)
- C さらに努力が必要である(協定書等を遵守しているが、市の求める要求水準を満たすために改善が必要である)
- D 改善すべき点がある(業務に不履行があり、適正な実施に向けた改善策を検討している状況)
- E 改善すべき点が多い(業務に不履行が多く、計画や体制の抜本的な改革が必要)

総合評価	総評
B	施設の設置目的を理解した管理運営が行われており、利用者に対しても公平かつ適切なサービスが提供されている。今後は、さらに地元雇用の推進に努めていただきたい。