

令和3年度 館林市斎場指定管理者評価シート

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	33,644,000円（令和元3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3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度
火葬炉(体)	1,253	1,321	1,055	1,021	1,038
小動物焼却炉(頭)	919	856	930	942	1,000
式場(回)	209	266	342	375	393

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	火葬業務、炉前業務において、不備のない確実な業務を履行した。遺族の心情に配慮し、信頼のおける接遇を行った。
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	利用者の公平性を客観的な視点でとらえ、社会通念に沿った適正な対応を行った。
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、市と密な協議調整を重ねたうえで、適正に実施していた。
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	施設管理において、日々の点検を実施、市と協議の上、迅速に改善の対応をとった。
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に規定した対策班で対応し、緊急時には、グループ本部より応援職員の配備を行う体制をとっている。
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	施設運営責任者を中心に、対策班で対応。緊急時は同グループから応援配備される。年2回の防災訓練等で、緊急時対応方法を身に着けている。
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、その重要性の認識があり、流出等についてのリスクヘッジは適正である。
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。	A	副葬品を減らすことにより、火葬時間は短縮され、使用燃料は以前より削減された。環境配慮に繋がった。
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	接遇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	年度毎に、ニーズを先取りしたサービス向上方策と想定苦情の未然防止策を策定。利用者身上に配慮し誠意を持った真摯な対応により、理解を得られている。
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。	A	直ちに責任者が一時対応を行い、二次クレームを防止するとともに、根本原因を把握し、不快感を与えたことを謝罪し、対象者が納得できるまで話し合いを行い解決している。
11	地域等への配慮	地域への配慮、貢献はできているか。	B	修繕等の発注を市内業者へ依頼。葬祭業者との意見交換会を実施し斎場業務の円滑な運営につなげている。

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(協定書等を遵守し、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	施設管理において、安全で安心できる運営を行った。新型コロナウイルス感染対策を徹底し、来場者の心情に寄り添い、満足いただけるサービスを提供することができた。除草、ごみ拾い、掃き掃除を毎朝行い、景観保持に努め、厳かに故人とお別れができる施設となった。