

令和5年度 指定管理者の管理運営に対する年度評価シート

施設概要			
施設名	山形市斎場及び山形市霊柩車		
指定管理者（選定方法）	やまがた斎苑管理グループ（選定方法：公募）		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		
利用料金制導入の有無	無		
施設所管課	市民生活部市民課		
評価			
評価の区分	S	協定書、仕様書どおりに実施され、計画や目標を上回る実績（効果）があった場合	
	A	協定書、仕様書どおりに実施され、概ね計画や目標どおりの実績（効果）があった場合	
	B	協定書、仕様書どおりに実施されたが、計画や目標を下回る実績となるなど（効果が少ない場合を含む）、改善を要する必要がある場合	
	C	協定書、仕様書どおり実施されなかった場合	
	－	評価項目が該当しない	
評価区分	評価項目	評価ポイント	評価
管理運営の状況	人員配置	人員配置は過不足なく適切に行われたか	A
	有資格者の配置	必要な有資格者の配置は適切に行われたか	A
	資質向上	職員の資質向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	受付・接客	接遇向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	平等利用	特定の利用者を有利または不利に扱うことなく、取り扱いが適切に行われたか	A
	利用者サービス向上	利用者サービス向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	広報	利用者への広報は情報提供として適切に行われたか	A
	備品・建物等の管理	備品・建物等の財産の管理は適切に行われたか	A
	安全対策	利用者の安全確保の取り組みは適切に行われたか	A
	危機管理	緊急時に備えての研修・訓練等は適切に行われたか	A
	事故・苦情の対応	事故・苦情に対する対応は適切に行われたか	A
利用の状況	開館日数	開館（日数）は適切に行われたか	A
	開館時間	開館（時間）は適切に行われたか	A
	最大火葬件数	最大火葬件数は目標を達成したか	A
の満足度	利用者満足度の把握	アンケート等を実施して利用者満足度の把握は適切に行われたか	A
	利用者満足度向上	アンケート結果等により利用者満足度向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
維持管理の状況	清掃（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	清掃（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保安警備	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A
収支の状況	経費の縮減	経費縮減についての取り組みは適切に行われたか	A
総括評価			
【施設所管課の所見】 ・ 全国で培った斎場運営のノウハウを活かし、多数の研修計画などで職員教育やサービス向上に努めている。 ・ 甲種防火管理者や危険物取扱者乙種4類、火葬技術管理士などの有資格者について適正に配置している。 ・ 駐車場不足や副葬品などの問題を市と協議した上で対策を講じている。 ・ 館内の案内表示の改善などに取り組み、市と連携を図りながらよりよい施設運営に努めている。 ・ 適切な人員配置により、増加傾向にある火葬需要に問題なく対応している。 ・ 施設・設備の安定運用および環境美化に努めている。 ・ 利用者への丁寧な対応を心がけており、事故や苦情などがなかった。 【指定管理者への要望事項】 ・ 利用者が安全かつ安心して利用できるよう管理運営並びに安全確保の取組みに努めること。 ・ 遺族の心情に配慮するとともに、利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を向上していくこと。 ・ 地域との良好な関係を維持すること。 ・ 市や関係機関と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。 ・ 施設、設備及び備品等の維持管理を適切に行うこと。 ・ 効果的かつ効率的に運営し、経費の縮減に努めること。 ・ 管理運営を適正に行うための有資格者の配置に努めること。			