令和7年度　指定管理者制度導入施設モニタリングシート

●施設概要

施設名	古河市斎場	**施設所管課**	環境課		
指定管理者名	株式会社　五輪	**指定期間（評価実施年）**	令和7年4月1日	～	令和 12 年3月 31 日
			（指定期間　5年　のうち　1年目）		
施設設置目的	火葬及び葬儀				
主な実施事業	火葬及び葬儀				

●実績報告

開館・開園日数	利用人数（人）	利用団体数（団体）	減免数（件）	指定管理料（円）	指定管理者の収支状況			備　考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
363	23,661	1, 260	83	29,308,920	49,887,006	47,428,372	2,458,634	

●管理運営状況

項目		評価基準（評価の観点）	評価内容			
			自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である	A	公共施設の意義を理解し、公平公正な対応はもちろんの事利用者第一の考えからより良い環境づくりに尽力しました。職員の働きやすい環境づくりに社を上げて取り組みました。	A	施設の公共的意義と設置目的を深く理解し、常に利用者第一の視点に立ち、公平かつ円滑な管理運営に尽力されており、条例や仕様書に基づき、指定管理者としての責務を真摯に果たしている。
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている	A	全ての利用者が平等・公平に過ごせる空間造りを目指しました。要求水準、仕様書に逸脱せず、それでいて柔軟に対応する姿勢を継続しています。 窓口にて意見を収集しておりますが回収率を上げるためにご葬家の代弁者である葬儀社も情報源としています。いただいたご意見についても指定管理者ならではのスピード感をもって改善にあたっています。利用者からの苦情等も皆無で一定の評価は得られているのではと考えます。 ISO27001 に準じた厳格な管理を行い、情報漏えいは発生しておりません。定期的に個人情報保護の研修を行い、個人個人の質の向上に努めています。 稼働日には職員が敷地内巡回し、未然に危険を察知できるよう対応させています。定期的にマニュアルを用いた研修を実施し、マンネリ化防止につなげています。もちろん現場任せにせず管理部巡回時に確認を怠りません。 マニュアルの更新につきましては更新に至っておらず B 評価としました。 日々の業務の中で避難経路や消火器配置場所など確認し災害時	A	利用者の平等性・公平性を重視した施設運営が継続されている。協定書・仕様書を遵守しつつ、利用者ニーズに柔軟に対応する姿勢は評価に値する。利用時間・開館日の周知、予約受付方法も的確で、誰もが円滑に利用できる公平性の高い管理運営がなされている。 窓口や葬祭事業者との連携による的確な意見収集と迅速な対応により、苦情も皆無であったことから優れた対応力が伺える。トラブルの未然防止にも繋がり、利用者が安心して施設を利用できる環境が整っていることから、引き続き、きめ細やかな利用者目線でのサービス改善を期待する。 ISO27001 に準拠した厳格な情報管理体制と定期的な職員研修により情報漏洩ゼロを達成しており、個人情報保護マニュアルの適切な運用と職員の高い意識付けが伺える。 職員の日常巡回やきめ細かい安全点検、定期的な研修によるマンネリ化防止への取り組みにより、年間を通じて大きな事故もなく、利用者の安全が確保された。今後はマニュアルの適時更新を徹底し、引き続き高水準な安全対策の維持を期待する。 日々の業務における避難経路や消火器配置の確認と職員への周
		・利用時間・開館日は協定書を遵守している ・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である ・予約方法・受付方法は的確である				
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている	A		A	
		・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている				
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である	A		A	
		・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている ・情報公開規程が策定されている				
	利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている	B		A	
		・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年 1 回の避難訓練を実施している				
	危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている	A		A	

		・危機管理マニュアルが策定、更新されている ・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている		に慌てないよう周知しています。万が一の際も近隣斎場からの応援体制は万全で相互応援協力で記載上のレベルを落とさず対応することが可能です。		知徹底は、危機管理体制の維持に貢献している。また、近隣斎場との強固な相互応援体制も継続されており、緊急時における対応力が確保されている。
3.管理運営体制	人員体制	管理運営内容と整合した職員体制がとられている 必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている 人件費の設定は適切である	A	労働基準法を遵守し快適な職場環境を確保できています。職員の休日を拡充しそれに伴い応援体制の見直しエリアマネージャーの配置による対応強化につなげました。	A	労働基準法遵守と快適な職場環境の確保に努められており、職員の休日拡充や応援体制、エリアマネージャー配置といった改善により、適切な人員体制と緊急時対応力が強化され、円滑な施設運営に貢献している。
		・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している ・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している				
	人材育成	職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている	A	定期巡回時の OJT 教育や他斎場の事故事例及び解決案を都度共有し、個々のスキルアップや習慣技術の向上を図っています。 責任者研修を実施し職員管理の強化を図りました。	A	OJT や他斎場の事故事例共有を通じた職員のスキル・技術向上への取り組みは着実に進んでいるものと伺える。責任者研修の実施は、管理体制の強化と併せて人材育成の質的向上に繋がるものと評価する。
		・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている				
	施設の維持管理	施設の機能維持、物品管理の方策は適切である	A	施設を十分に理解している専門業者に施設維持を任せています。施設に愛着を持ち、市民の財産であることを理解し大切に管理しています。不具合を早期発見し担当課様に迅速に報告、迅速な改善に努めています。式場側のトイレ故障など迅速に対応し不便をかけることなくすみました。	A	専門業者との連携や施設への深い愛着に基づき、不具合の早期発見と迅速な報告・対応に努めている点を評価する。市民の財産である施設を大切に管理し、常に良好な状態を保つことで、円滑な施設運営に貢献しており、引き続き質の高い維持管理を期待する。
		・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している				
	業務委託	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である	A	毎年見積もりの提出を依頼し、金額が適正であるか確認しています。業者からの報告も遅滞なく行い、指定管理者として細部にわたり把握に努めています。	A	再委託先の適正な選定や見積もりによる価格確認、及び細部にわたる業務把握・成果確認がされている。委託先からの報告体制も整備され、これらが円滑で安定した施設運営に繋がっているものと伺える。
		・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている ・再委託業務の成果確認を実施している				
4.施設の効果的活用	広報・PR	利用者の増加を図るための広報計画や数値目標が適切である 魅力的なサービスや利便性向上につながる提案がなされている	B	特性上広報活動や目標を掲げることは厳しいですが、利用者や出入り業者からの情報収集によるサービス向上を図っています。	A	斎場の特性を理解しつつ、利用者や出入り業者からの情報収集を通じたサービス向上への継続的な取り組みがされている。広報活動の限界がある中で、利用者の声に基づくきめ細やかな改善努力は、円滑な施設運営に活かされている。 ※施設の活用については、施設の性質上評価対象外とする。
		・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している ・利用促進の取り組みの成果を把握している				
	施設の活用	施設の利用拡大のための事業、または自主事業の取組が検討されている。	B		対象外	
		・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる				
5.効率性	経費削減・収支バランス	経費節減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額（サービスとコストのバランス）は妥当である	A	利用者に負担をかけるような過度な節電はできませんが無駄を省くこまめなオンオフは行っています。収支に関しましても項目ごとの多少のずれはありますが想定した範囲で業務遂行できております。今期は利用料金収入が増額となり、燃料費や水光熱費の高騰等あっても赤字計上にならずにすみました。	A	年間を通じ円滑な運営であった。利用者へのサービス水準を維持しつつ、無駄を省く節電や利用料金収入増により、物価高騰下でも収支は計画の範囲内で推移した点を評価する。今後も継続的な経費削減と安定した施設運営に期待する。
		・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている（過剰な剰余金はない） ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている				

【評価基準】

SS	優良：仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの 【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良：仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの 【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通：仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分：仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備：仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	１年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。	新たな指定管理期間を迎え大きな事故もなく終えることができたのは貴市担当課はじめ周囲の協力合ってのものと感謝しております。今後もその信頼を壊すことなく、そして止まることなく「快適な空間造り」に邁進してまいりますのでご指導よろしくお願いします。この指定管理期間に職員の入退職が発生すると思われますが、穴をあけることなく余裕を持った引継ぎ体制を構築し技術の継承を行ってまいります。コロナ・家族葬・1DAY 等目まぐるしく葬送文化が変わっていきますが常に強アンテナを立て柔軟に対応しその時々の使いやすさを提供してまいります。
所管課	事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。	利用者アンケートでは、「利用しやすい」「利用料金が適切である」「施設がよく管理されている」「職員の対応が良い」など、利用者の皆様から極めて高い評価であった。これは、事業報告書の内容及び実地調査からも、年間を通して斎場が問題なく円滑に管理・運営されていることが裏付けられている。 また、指定管理者からは、新たな指定管理期間を事故なく終えられたという認識とともに、今後の運営への強い意欲が示されている。特に、快適な空間造りへの継続的な取り組みや、将来的な職員の入退職を見据えた余裕を持った引継ぎ体制の構築と技術の継承への意欲、そしてコロナ禍を経て多様化する葬送文化に対し、常に強アンテナを立て柔軟に対応し、その時々の使いやすさを提供するという先見性ある姿勢は、今後の斎場運営においても本市が重視する点と合致している。 これらの評価と今後の展望を踏まえ、斎場が地域にとってなくてはならない存在として、これまで培われた高い知見と豊富な経験を最大限に活かし、利用者本位の視点からさらなるサービスの向上とより一層の充実に尽力されることを期待する。