

◇ 令和4年度 指定管理者事業評価書

施設名	草津市営火葬場			指定管理料	利用料金	支出	経理の状況	施設運営の方針
施設所管課	まちづくり協働部	生活安心課	初年度	36,167,080円	-	38,503,818円	本部職員による現場確認等が増えたことや、物価高騰により光熱水費等が増加したことにより定められた指定管理料を上回る予算執行となった。	市民の公衆衛生の確保のため、安定的な火葬業務の運営を行う。
施設HPアドレス	https://www.kusatsukasoujyou.com/			2年目				
指定管理者名	邦英商興・タカラビルメン共同グループ			3年目				
指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和9年3月31日			4年目				
評価対象期間	令和4年4月1日 ~ 令和9年3月31日			5年目				

●総合評価の基準		
5	☆☆☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆☆である
4	☆☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆である
3	☆☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆☆である
2	☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆である
1	☆	評価基準に☆が1以上ある

○その他の項目	
公募・非公募の別	公募
使用料・利用料金制の別	使用料
指定管理者による運営開始日	平成31年4月1日
施設の供用開始日	昭和55年4月1日
指定管理導入前の運営形態	市直営 + 一部事務委託

◆総括評価を概括した総合評価の所見(成果・改善等)

●指定管理者の総合自己評価…	☆☆☆☆	●市(施設所管課)の総合評価…	☆☆☆
令和4年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入) 遺族や会葬者へ真心を込めたサービスを提供すべく、責任・使命感をもって取り組みます。地球環境への配慮として環境への負荷軽減に徹し、「周辺環境へ融和する施設」を目指します。個人情報も多く扱う施設であるため、個人情報の保護を徹底します。火葬場内での新型コロナウイルス感染が発生しないように定期的な消毒作業、場内の換気、また新型コロナウイルス感染者の火葬の際の細心の注意などを徹底し、日常業務を行います。		事業目標および管理・運営に対する評価(事業年度終了後記入) 施設の運営については、故人や遺族の心情に配慮した丁寧な対応を心掛け、日々職員同士で情報共有を行いながら業務マニュアルの更新を行う等のサービスの向上に努めていた。火葬場内で取り扱う個人情報について個人情報保護マニュアルを設け厳重な管理に務められ、また、館内および館外の清掃や消毒を行い、清潔に保つことでより良いサービスをすることができるようになった。	
事業目標および管理・運営に対する自己評価(事業年度終了後記入) 日々の受付業務や金銭の取扱い等で間違いが起こらないように努めました。個人情報に関しては個人情報の保護に関する法律や草津市個人情報保護条例に基づき、個人情報保護マニュアルを設け、プライバシーの保護を徹底しました。また、前年度に続き、新型コロナウイルスが日本中で猛威を振るいましたが、検温器やセンサー式アルコールディスペンサーの設置、来場者が触れる箇所の消毒、場内の換気をしっかりと行うことで予防に努めました。地域住民の方々や来場される遺族や会葬者の方から火葬場により良いイメージを抱いていただけるように火葬場内部はもちろんのこと、火葬場周辺の側溝掃除やゴミ拾いにも積極的に取り組み、地域住民の方々や来場者の方々に不快感を与えないようにしました。さらに過去のクレーム事例を考慮し、定期的な火葬場スタッフへの指導、接遇マニュアルの見直しを行うことで遺族や会葬者一人一人の感情に寄り添い、適切な対応が出来るように日々精進しました。		公募・非公募、使用料・利用料金制の導入についての効果の検証 公募による指定管理者の選定を行ったことで、競争原理による管理コストの軽減を図ることができ、また、指定管理者制度を導入することで、民間事業者の有する能力を活用しながら、火葬場の安定した運営管理体制を確保することができた。火葬場については、死亡者に対する火葬執行業務が主たる業務となり、利用者数や利用率等について、指定管理者の努力により増加を図ることが不可能であるため、利用料金に適さない施設である。	

◇施設に係る主な指定管理業務	
<ul style="list-style-type: none"> ・火葬の執行に関する業務。 ・施設の使用許可に関する業務。 ・施設の設備および備品の維持管理に関する業務。 	

◆評価基準	
☆☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりもはるかに優れた内容である
☆☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、概ねその水準に沿った内容である
☆☆	仕様書・協定書等の基準は遵守し、若干の改善が必要な内容である
☆	仕様書・協定書等の基準を遵守しておらず、改善が必要な内容である

施設の使用予約、受付、許可等に関する業務（仕様書7-（2））			
指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
評価項目1	上半期評価	☆☆☆☆	火葬施設の使用制限に際し、火葬受入に支障が生じることのないよう葬祭業者と情報を共有され、制限時の受入を問題なく行われた。また、現場内のスタッフ間でも情報共有を徹底され、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		
	上半期評価	☆☆☆☆	火葬施設の使用制限に際し、火葬受入に支障が生じることのないよう葬祭業者と情報を共有され、制限時の受入を問題なく行われた。また、現場内のスタッフ間でも情報共有を徹底され、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		

使用料の徴収及び草津市会計への納付に関する業務（仕様書7-（3））			
指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
評価項目2	上半期評価	☆☆☆☆	使用料の徴収に際し、ヒューマンエラーが起こることのないように徹底して受付業務が行われ、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		
	上半期評価	☆☆☆☆	使用料の徴収に際し、ヒューマンエラーが起こることのないように徹底して受付業務が行われ、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		

火葬炉の運転、告別、収骨等の火葬の執行に関する業務（仕様書7-（4））			
指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
評価項目3	上半期評価	☆☆☆☆	火葬場職員により接遇マニュアルを見直されたことで、より利用者に満足いただける精度の高い接遇マニュアルの作成に努められた。また、新型コロナウイルス感染症の対策の変化にも対応していけるように、接遇マニュアルを都度更新され、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		
	上半期評価	☆☆☆☆	火葬場職員により接遇マニュアルを見直されたことで、より利用者に満足いただける精度の高い接遇マニュアルの作成に努められた。また、新型コロナウイルス感染症の対策の変化にも対応していけるように、接遇マニュアルを都度更新され、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		

施設及び設備の維持管理に関する業務（仕様書7-（5））			
指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
評価項目4	上半期評価	☆☆☆☆	火葬場の施設管理のみだけでなく、近隣の地域住民や利用者の配慮として、火葬場周辺の清掃を徹底され、地域の貢献に努められた。また、火葬場の維持管理のために、施設内の清掃業務を実施され、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		
	上半期評価	☆☆☆☆	火葬場の施設管理のみだけでなく、近隣の地域住民や利用者の配慮として、火葬場周辺の清掃を徹底され、地域の貢献に努められた。また、火葬場の維持管理のために、施設内の清掃業務を実施され、概ね仕様書・協定書等の水準に沿った業務を実施できていた。
	下半期評価		