

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
1 基本的な考 え方・姿勢	指定管理業務に係る基本的な考え方や 職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施 設の特性及び市の求める指定管理者像に 合致しているか。	当該施設の設置目的、施設の特性及び 市の求める指定管理者像が配置職員に共 有されている。 現場責任者及び配置職員の考え方や姿 勢が、本市の意図するものとなっている。	A +	A +	【指】マスクの着用について、政府から発 表がありました。感染予防対策(マスク の着用、アルコール消毒、毎日の検温 等)を継続し、利用者様の安全確保に努 めました。 昨年から継続して、管理事務所前、藤棚 下にお花のプランターを設置していま す。また、春のお彼岸にあわせて一年草 花壇に5種類のお花を植栽し、利用者様 にお楽しみいただきました。 園内の危険木を伐採し、その伐採木を利 用して、動物などを作成、管理事務所周 辺に飾ることで、利用者様からご好評を いただいております。 【市】利用者の安全確保のためのマスク 着用、アルコール消毒、毎日の検温等や 園内危険木伐採の実施は、本市の意図 する姿勢に適合しており、かつ利用者への 配慮が行き届いていました。 一年草花の植栽や、伐採した危険木を 利用した作品の設置の実施は、施設の 特性及び利用者の求めを理解し、利用 者への心情に寄り添える空間作り並び に故人の尊厳の確保及び維持のための 創意工夫への積極的な姿勢が見られま した。		
	団体等の持つノウハウ等の強みを活か した意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見ら れるか。	利用者等のニーズの把握、利用拡大に 向けた取り組み、効率化の推進などに係 る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 当初の提案やその他具体的な目標等が あり、そのための取組を行っていく姿勢が 見られる。					
2 サービス向 上及び利用促進 の取組	サービス向上及び利用促進、地域の活 性化等、発展性のある独創的で魅力的な 取組が行われているか。	指定管理者の独創的で魅力的な取り組 みが、利用者サービスの向上や利用者 増、地域活性化などにつながっている。 自主事業の開催に当たっては、利用者 ニーズを反映させ、事業目的や効果を明 確にし、より多くの利用者に参加してもら えるよう、各種工夫を行っており、また、対象 別に多様な事業を実施している。	A +	A +	【指】管理事務所外のガラス面に当霊園 の様々な動物、植物を掲示してありま すが、エントランス内にも掲示する等、定期 的に掲示物を増やし、利用者様にお楽し みいただいております。 都市公園として、墓参者様以外の方が 掲示物を閲覧しに来園されたり、植物を 観察、撮影するといったことが多くなり、 墓参以外の利用者様が増加していま す。 使用者様からの低木植替要望に対し、 迅速に対応し、ご理解いただきました。 【市】動物の造形作品や植物の写真の掲 示などの展示物の増加及び使用者から の低木植替要望への迅速な対応は、利 用者満足度の向上につながりました。 同時にこれらの取り組みは、地域の活性 化にもつながり来園者の増加が見られま した。		
	適切な利用者への接客・対応、社会的 弱者への配慮や、利用者の公平、公正な 利用が確保されているか。	施設のサービス水準を確保するため、 受付・電話対応、その他接客マナーなど、 標準的な業務実施手順や注意点をマ ニュアル化している。 利用者、特に社会的弱者にとって公平・ 公正に利用できるマニュアル及びシステム を構築・運用している。 職員の意見を取り入れながら、標準的な 業務実施手順等をスタッフミーティング等 において定期的に見直している。 わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、 写真等を活用し、誰にでもわかる工夫 をして情報提供している。					
	利用者のニーズ等を収集し、それを反映 する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切 な対応と未然防止・再発防止に向けた具 体的な方策がとられているか。	利用者アンケート等からサービスに係る 課題を抽出し、課題への対応策を講じて改 善するなどの工夫が見られる。 苦情処理の適切な対応が可能なマニ ュアルや体制が整備されている。 利用者が苦情や意見を述べやすいよ う、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPで の受付等)を設置している。 利用者からの苦情や意見等が寄せられ た際には、内容を記録し、対応策を実施し ている。 日々の利用実績を記録し、定期的(週単 位、月単位等)に集計している。 利用実績、稼働率の推移を分析し、これ を踏まえた改善に取り組んでいる。					
	ホームページや広報紙等を活用し、積極 的な情報提供による利便性の向上や利用 者増に向けた取組を行っているか。	誰にでもわかりやすいホームページや 広報紙等となっている。 潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡 大に向けたアピールができるホームペー ジや広報紙等となっている。 施設内の掲示板等を有効に活用して、 利用者にわかりやすく情報提供をしてい る。					
3 施設の維持 管理等	施設及び設備の保守点検、備品等の管 理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的 な修繕等、法令等に基づいた適正な業務 計画となっており、実行をしているか。	事業計画書等に沿って、建物・設備・備 品・樹木等が適切に管理されている。 利用者が安全に利用できる状態が保た れている。 施設内及び敷地内の美観が保たれてい る。 ・市所有の備品と指定管理者所有の備品 が区別されており、備品台帳に記された備 品がすべて揃っている。 トイレ等の衛生状態が保たれている。 日常的、定期的に施設内外の巡回を行 い、事故や犯罪を未然に防止するように努 めている。 鍵の管理方法が明確になっており、適切 に管理している。	A +	A +	【指】施設、設備等の保守点検を継続し て行っていることで、不具合が見受けら れた場合の情報を迅速に貴市に報告 し、共有、改善に努めました。 ナラ枯れの影響を受けた高木を伐採して いただきましたが、引き続き、園内外の 高木に注意を払い、巡回を強化してい ります。 【市】施設、設備等を継続的に保守点検 を実施することで、当市とともに適切に管 理を行っています。 利用者が安全に利用できるよう園内外 の高木に係る巡回を強化し、当市と連携 して事故を未然に防止するように努めま した。		
	廃棄物の処理方法と合わせて、省エネ ルギー対策やごみ減量への取組等、環境 法令を踏まえた環境負荷低減への取組が 行われているか。	廃棄物の処理について、適正な考え方 や取り扱いとなっている。 環境法令を踏まえ、省エネルギー対策 やごみ減量に向けた実効性のある取り組 みが行われている。					
	業務の一部を外部委託する場合、業務 の実施や履行確認等、管理指導の体制が 整っているか。	外部への委託について、契約書等の書 類があり、契約内容が確認できる。 外部委託先からの業務報告が書面にて 定期的に行われており、履行確認ができ る。 委託先の現場代理人等に対し、必要に 応じて指導ができる体制にある。					

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点[指][市]	今回の評価がBである理由 [指][市]	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由[指][市]
			指定 管理者	市			
4 緊急時の対応等	緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となり、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	A +	A +	[指]ナラ枯れ、危険木等を調査した危険箇所を記載した平面図をもって、貴市に対応依頼を行いました。 職員全員が危険箇所の情報を共有し、利用者様に対しての注意喚起看板、危険箇所注意看板等を定期的に更新し、利用者様の安全を確保しました。 [市]ナラ枯れ、危険木等の危険箇所を記載した平面図の作成や職員全員による危険箇所の情報共有、利用者に対する注意喚起看板、危険箇所注意看板等の定期的な更新をすることで、事故防止のための取組を積極的に実施しました。		
	安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。					
5 職員配置等	実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況適切に把握している。 報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A			
	従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。					
6 その他	市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 地域住民の意見・要望を把握している。 人的資源や場所の提供を通じ、各種地域活動へ参加している。 [共同事業体が対象] 共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A			
	管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	各種規程及び体制が整備されている。 制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。					
経費の節減等(共通項目)	1 適正な経理事務等	当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	A	A			
	当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	収支計画の積算根拠が明確である。 当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 経理を担当する職員を配置している。 事業計画と収支計画の関係が明確である。 指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 適切な経理書類が作成されている。 内部もしくは外部による監査体制がとられている。 決算の収支が極端な赤字でない。					
2 コスト縮減等	民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取組が行われ、高い実効性が認められるか。	民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 [利用料金制の場合] 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A	A			

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
個別項目	霊園地元地区との連携	地元地区、住民との連携に努めているか、	・霊園地元地区の霊園管理運営に関する意見要望をきいて、管理運営に反映させている。	A +	A +	【指】地元地区の方への配慮といたしまして、園外隣接部やバス停付近の落ち葉・落ち枝回収を実施いたしました。また、繁忙期間対応といたしまして、追加で正門交通警備を実施し、地元地区の要望に対応いたしました。 【市】園外隣接部やバス停付近の落ち葉・落ち枝回収の実施や、繁忙期間の対応として正門交通警備を追加実施することで、実施霊園地元地区からの意見要望を管理運営に反映させていました。	
	益・彼岸の繁忙期における管理運営の実施	全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、通常期にも増して適切な管理運営を行っているか、	・霊園内の交通が円滑に進むよう、職員、交通看板等の適切な配置、誘導をしている。 ・除草、芝管理、ゴミ収集などにより、通常期以上に墓地景観の保持に尽力している。	A +	A +	【指】繁忙期対応といたしまして、正門交通警備を延長し、地元地区の要望に対応いたしました。 【市】安全管理への配慮がより必要な繁忙期に霊園内の交通が円滑に進むよう正門交通警備を適切に実施しました。	
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様から要望の多いお花について、管理事務所前と藤棚下に追加で配置いたしました。 ・3月13日以降マスクの着用については個人の判断が基本となりましたが、感染者数は増えている傾向にありますので、感染予防対策(マスクの着用、アルコール消毒、毎日の検温等)を継続し、利用者様の安全確保に努めています。 ・地区の方からのご要望に対応し、追加正門交通警備、延長正門交通警備を実施いたしました。 ・新規利用者様の低木植替要望に対し、迅速に植替えを行いました。 ・巡回点検を強化するとともに、園内外の高木のナラ枯れ、危険木の調査を追加で実施いたしました。 					
	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・創意工夫への積極的な姿勢で利用者の増加が見られました。今後もこの姿勢を継続いただきより多くの方に利用いただけるようなより良い空間の維持及び発展への期待をしています。 ・感染予防対策に限らず、今後も社会情勢等を考慮した利用者への配慮をお願いします。 ・当市と共に地元地区と連携に努め、円滑な霊園運営を行っていきたくと考えています。 ・新規使用者募集時の墓地区画内低木植替要望に対して、迅速な対応を行っていただきました。 ・危険木について、引き続き巡回の強化と当市との連携を行い、園内の安全管理に努めていただくことを期待しています。 					

評価について

A +	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。