第三者モニタリング・評価シート

施設名	吹田市立やすらぎ苑
指定管理者名	すいた斎苑管理グループ
評価日時	令和3年11月10日
評価場所	吹田市立やすらぎ苑別館
第三者評価者氏名	吹田市立やすらぎ苑指定管理者候補者選定委員会

	評価項目			評価基準	チェックポイント	確認方法	第三者評価	第三者コメント（優れた取組や課題等）
1	1 管理運営内容	(1)事業運営	ア	施設の設置目的に合致した主催事業（委託事業）を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート		・自主事業として料理、花束の販売斡旋を行っているが、件数は多くない。 ・火葬件数の増加に対しても燃料費を削減する工夫がみられる。
2			イ	施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート	A	・環境配慮取組表を作成する等工夫がみられる。 ・自主事業の取組みが件数等を考えると少ない。 ・燃料費の縮減の取組みが優れており、効果も高い。
3		(2)経費縮減	ア	管理経費縮減に向けての努力がされている。	管理経費縮減の方策、実施状況、効果を確認する。	書類、聞き取り	A	・業務を行う上で、適切な管理運営を行なえる人員を配置し、燃料費の縮減の為火葬炉の運転方法を工夫するなど経費縮減に取り組み、環境配慮への取組みをなされていることは評価に値する。
4		(3)環境配慮	ア	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	市の環境施策を理解し、適正な環境配慮がなされているかを確認する。	書類、聞き取り	S	・常に業務内容の見直し、経費削減に取組む姿勢があり、また、効果が出ている。 ・効果的な運営をさているが、その一方で年度単位では赤字であることも事実。これを解消するため、更なる努力を期待します。
5	2 利用者満足度	(1)利用者対応	ア	使用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)審査基準等に基づき、迅速かつ適切に使用許可を行っているか、(2)特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用が確保されているか、(3)案内業務等を迅速かつ適切に行っているか。	聞き取り、利用者アンケート	A	・アンケート結果は概ね良好。アンケートの回収率が上がらないため気付きメモを利用するなどの工夫が見られた。 ・利用者の声を拾い上げる努力がされており、サービスに活かされている。 ・マナー研修、接遇向上研修等の各種研修を計画通り実施し、職員のマナーに関して利用者から高評価を得られている。 ・利用者満足度を高めるための取り組みも積極的になされ、利用者からの意見にはすぐに改善を行いサービス向上に取り組めている。 ・利用者からの声を積極的に拾い、サービス向上につなげている。 ・コロナ対応についても市民サービスが維持されている。 ・BCP対応がとれている。 ・利用者サービスの向上に注力されていることがよく伝わってきた。 ・アンケートの回収率を上げることに努めてください。
6			イ	言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。	職員の接遇は適切かを確認する。	聞き取り、利用者アンケート	A	
7			ウ	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	利用者等から苦情、要望等があれば、すぐに対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても日報等に記録し検討を行うなど適切に対応しているかを確認する。	聞き取り、利用者アンケート	S	
8		(2)利用者サービス	ア	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行い、効果が上がっているかを確認する。	書類、聞き取り	S	
9			イ	講座やイベントは利用者に満足できるものである。	講座やイベントの質が高く、利用者の満足を得ているかを確認する。	利用者アンケート		
10			ウ	利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。	利用者アンケート等の実施状況、その結果の反映状況を確認する。	書類、聞き取り	A	
11			エ	施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。	市報やパンフレット、ホームページ等により、施設の利用案内や事業の開催案内等がなされているかを確認する。	書類、聞き取り、利用者アンケート	A	
12	3 サービス提供の継続性及び安定性	(1)施設の管理運営に係る経営状況	ア	施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。	事業報告書等により、継続的かつ安定的な施設の管理運営が可能な状態であることを確認する。	書類、聞き取り	A	・財務諸表をみる限り、特段問題はない。今後も安定した運営が期待できる。 ・限られた予算の中で事業を運営している。 ・燃料費の縮減にむけ工夫がなされ、健全な経営状況となる取り組みがみられる。
13		(2)指定管理者の財務状況	ア	団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。	収支計算書（財務諸表）等により、団体本体の財務状況が健全であることを確認する。	書類、聞き取り	A	・団体の財務状況は健全であり、引き続き安定的な管理運営を行うことが可能と思われる。 ・経費の支出等への意識がされている。 ・グループ企業の利点を活かして、今後も安定した経営が期待できます。
	今後期待される点やその他特記事項			・今後もコロナの第6波等が懸念されるが、引き続き感染対策への取り組みを期待する。気付きメモは取りまとめ、職員で共有し、対応済かどうか管理してはどうか？ ・市と連携し、適切な管理運営もと経費縮減・環境配慮への取り組みがなされ、利用者満足度の高いサービスが提供できている。今後もさらなるサービス向上にむけ市と連携して取り組まれたい。 ・新型コロナの感染状況によって、死亡者増も懸念されるが、現在のBCPについても状況により見直し、円滑な火葬体制を維持して頂けることを期待している。 ・概ね現行のまま頑張っていただければ問題はないと思うが、自主事業はもっと貪欲に取り組んでもいいような気がします。				

記入上の注意

(1)指定管理者による管理状況を評価基準に基づき評価し、評価欄及びコメント欄に記入してください。

ア 評価欄の記入方法

（ア）評価項目1～11については、協定書等で定めるサービス水準や仕様と比較評価を行ってください。

S 協定書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
A 協定書等を遵守し、その水準に沿った内容である。
B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。

（イ）評価項目12,13については、事業報告書、収支計算書（財務諸表）等により、安定的かつ継続的なサービスの提供、管理運営が可能であるかの確認・評価を行ってください。

A 経営状況等が健全であり、安定的かつ継続的なサービス提供が可能。
B 経営状況等に一部課題があるものの、安定的かつ継続的なサービス提供は可能。
C 経営状況等に課題があり、改善に向けた取組が必要。

イ コメント欄には、優れた取組、課題や要改善事項について記入するほか、特記事項があれば記入してください。

(2)評価に当たっては、協定書等（基本協定書、募集要項、管理運営基準、事業計画書等）との整合性（協定書等で定める水準を満たしているか）を念頭に置いて評価を行ってください。