

■北山会館指定管理者評価委員会 評価シート

評価実施年度	令和6年度
施設名	北山会館
指定管理者	松戸葬祭業協同組合

区分①	区分②	区分③	評価委員会 採点 (各委員の平均点)	得点率(%)	区分①評価
I サービス向上の取り組み				66%	良好
1 利用者アンケート等の実施・対応					
①アンケート等を実施し、調査結果の分析及び課題の抽出している			2		
②アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じている			2		
2 意見・苦情の受付・対応					
①利用者が苦情や意見を述べやすいよう、受付窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置し、苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか			2		
②苦情等に対する解決の仕組みがあるか			2.5		
3 公正かつ公平な施設利用					
①施設案内(施設の利用方法等利用規則を含む)に関する情報を、窓口を設置しているか			2		
②申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行われているか			2		
③人権擁護に関する研修等を年1回以上、職員に対して実施しているか			2		
④社会的弱者(高齢者・障害者)が利用しやすい配慮がなされているか			1.25		
4 自主事業					
①自主事業を実施しているか			2		
②年齢・性別を網羅した自主事業を提供しているか			2		
③事業計画書のとおり、事業を実施しているか			2		
5 職員の接遇					
①窓口・電話での挨拶、分かりやすい説明(言葉づかい)適切な身だしなみができているか			2		
②待ち時間への配慮はできているか			2		
③社会的弱者への対応はできているか			2		
6 利用者サービスに関する分析・対応					
①時間帯別・部屋別の利用実績、アンケート結果、苦情等を総合的に分析し、対応しているか			1.25		
7 サービス向上の取り組み全般					
①具体的にサービスが向上した実績はあるか (具体的な実績:)			2.75		
II 施設・設備・備品の維持管理、保守点検				66%	良好
1 協定書等に基づく業務の遂行					
①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか(植栽・外構等の庭園管理を含む)			2		
②協定書等のとおり清掃業務を行っているか			2		
③利用者が施設を使用するうえで、安全面で問題のあるところはないか			2		
2 備品管理業務					
①指定管理者所有の備品と市所有を区別した備品台帳はあるか			2		
②指定管理者所有の備品と市所有を区別した備品はすべて揃っているか			2		
③利用者が使用する備品に安全性に関わる損傷等はなく、適切に使用できるよう手入れが行き届いているか			2		
3 施設衛生管理業務					
①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか			2		
②本市のルールに沿って適切に分別を行っているか			2		
4 利用者視点での維持管理					
①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となってい			2		
5 施設・設備・備品の維持管理、保守点検全般					
①異常事態に早急に対応できているか。修繕の記録・報告はされているか。			2		
②協定書等のとおり法定点検が実施されているか			2		

Ⅲ 危機管理		61.9%	良好
1 緊急時対応の仕組み整備	①緊急時のマニュアルを作成しているか	2	
	②火葬業務委託業者との連携、連絡体制が取れ問題が発生したときの対応ができるか	2	
2 防犯業務	①協定書のとおり防犯業務を実施しているか	2	
	②鍵を適切に管理しているか	0	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回及び入退館者の監視を行っているか	2	
3 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル等を用い施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか	2	
	②事故防止策の研修等を実施しているか	2	
4 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか	2	
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか	2	
5 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか	2	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか	2	
6 危機管理全般	①非常口・避難経路の点検を行っているか	2	
	②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか	2	
	③消防機関による査察を受け、違反・指摘等を受けている場合、適切な処理を行っているか	2	
Ⅳ組織運営及び体制		65%	良好
1 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制をとっているか	2	
	②協定書のとおりに開館しているか	2	
2 職員の資質向上・情報共有を図るための取組み	①職員の研修計画を作成し、実施しているか	2	
	②各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修の内容を共有しているか	2	
	③窓口等の対応手順をしるしたマニュアル等を作成、活用しているか	2.25	
3 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しており、個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確にし、従業員に周知しているか	2	
	②個人情報の取り扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか	2	
	③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ており、個人情報を収集した際には、適切に使用しているか	2	
	④個人情報の漏洩、滅失、棄損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために、適切な措置を講じているか	2	
4 経理業務	①収支決算書に記載されている費目に関し、適切な経理書類を作成し、伝票が存在しているか	2	
	②当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか	2	
	③現金、通帳や印鑑等を適切に管理しているか	2	
5 運営目標	①前年度の自己評価が今年度の計画・目標に反映されているか	1.25	
	②前年度の市からの指摘・改善指導事項に対応しているか	2	
	③施設の課題、進捗について市と協議され、運営目標を適切に設定し、振返りがなされているか	2	
6 組織運営及び体制全般	①職員の勤務時間は適切か	2	
	②職員は休暇、休憩が取得できる状況となっているか	2	
合計		113.25	
総合評価		良好	

評価できる点	各種マニュアル等が整備され、それに基づき職員誰もが的確に業務を遂行出来る環境を整備しているとともに、各種研修の実施や市民の声を拾うなど、サービスの向上に適時努められている
改善を要する点	各所でデジタル化も進んでいる中で、できる範囲でのそういった視点でのサービス向上や、利用者の声をもっと聞くことができる方策を模索して欲しい