

令和2年度 泉南市指定管理者管理運営施設の第三者評価委員会評価結果

対象施設：泉南阪南共立火葬場

総評：B（5.25点）／10.00点

利用される市民の方々の心情に配慮した施設の運営が適切に行われており、施設を利用された方々の利用者満足度も高い点について評価します。

専用ウェブサイトの充実や予約システムの導入、自主事業における愛玩動物の搬送、火葬など、市民サービスの向上に向けて取り組んでいる姿勢を評価します。

今後は光熱費、燃料費等の削減に向けた取り組みや、新たな利用者満足度調査の指標づくり、自主事業に対する新たな周知方法を模索するなど、利用を希望する市民へ向けての更なる周知を目指した取り組みを期待します。

1) 施設の設置目的の達成

① 利用促進の工夫【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・利用者満足度があがるような利用促進に取り組んでいる。
- ・動物火葬に関しては、周知についてまだまだ工夫の余地がある。

② サービスの向上【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・他の場所で蓄積されたノウハウを生かして適切に運営されている。
- ・動線、レイアウトなど施設の円滑な利用に関する運営ができています。
- ・仕様書及び事業計画書のとおり実施されている。

③ 利用者満足度【項目別評価：A（0.75点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・利用者アンケート調査結果より利用者満足度は比較的高いが、アンケートの絶対数が少ないため、その増加への積極的な取り組みが望まれる。
- ・利用する場面が限定されるため、アンケート調査を用いた満足度調査のみならず、新たな指標づくりに取り組んでいただきたい。

2) 効果的・効率的な運営

① 運営上の工夫【項目別評価：B（1.00点）／2.00点】

〔コメント〕

- ・専用ウェブサイトの設置や予約システムの導入など、運営上の工夫はみられる。
- ・電気代、燃料費、空調などについては効率的な運営とはいえず、引き続き支出削減にむけた積極的な取り組みを期待する。

② 収入の増加【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・愛玩動物の運搬、火葬については、一定の収入増加の工夫がなされているが、特段の増加にはつながっていない。

3) 公の施設としての適正な管理運営

① 管理体制【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・アンケートボックスの設置、HPの利用更新、一般管理業務などは仕様書及び事業計画書のとおり実施されている。

② 安全・危機管理への取り組み【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・職員の研修会の実施や防災訓練が適正に取り組まれている。
- ・感染症・熱中症対策等について適切に対応が実施されている。
- ・個人情報の管理については重要であり、管理マニュアル等での明確な運用が今後も求められる。

4) 自主事業の取り組み【項目別評価：B（1.00点）／2.00点】

〔コメント〕

- ・施設見学の実施や愛玩動物の搬送、火葬など、適切に取り組まれている。
- ・愛玩動物の運搬、火葬については、件数、収入ともに見込みを下回っているため、専用ウェブサイトの充実のみならず、新たな周知方法を模索するなど、利用を希望する市民へ向けての更なる周知が必要である。

※総評の5段階評価結果基準と各項目の5段階評価による乗率

＜総評の5段階評価基準＞

合計点	評価
9.00 ～ 10.00	S
7.00 ～ 8.99	A
5.00 ～ 6.99	B
3.00 ～ 4.99	C
0.00 ～ 2.99	D

＜各項目の5段階評価と乗率＞

評価	乗率
S	× 1.00
A	× 0.75
B	× 0.50
C	× 0.25
D	× 0.00