

区民斎場「やすらぎ会館」
指定管理者 第三者評価報告書

－令和 6 年度－

指定管理者：港区葬祭業組合

評価機関：総合システム研究所株式会社

1. 評価施設の概要

指定管理者名	港区葬祭業組合
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
評価対象施設	
港区立区民斎場やすらぎ会館（訪問調査日:令和6年12月10日）	
所在地	南青山2丁目34-1
主要設備	式場(88.68平方メートル)2室 定員60人 洋室(57.57平方メートル)2室 定員48人 家族控室(6畳)2室 式師控室(3畳)2室 仮安置施設

第三者評価機関	総合システム研究所株式会社
所在地	東京都港区北青山一丁目3番1号

2. 評価の概要

(1) 評価の目的

第三者評価機関による現状把握と評価を実施し、評価結果に基づく是正・見直しにより、指定管理者の運営業務の改善を行うことを目的としています。

(2) 評価の内容

港区の指定管理者公募時の募集要項、業務基準書、施設管理運営に係る仕様書及び指定管理者が公募時に提出した事業計画書、各年度の事業計画書に基づき、それぞれに記載されている各種施策・事業等の提案事項及び計画事項について、履行状況の確認に基づく評価を実施しています。

(3) 評価項目の枠組み

評価項目は小項目・中項目・大項目の3つのカテゴリで構成しています。

大項目は下記の3つがあり、報告書は大項目ごとにまとめています。

1. 施設の管理運営に対する基本方針
2. 施設の維持管理
3. サービス体制

(4) 評価方法

評価の実施に際しては、各評価項目に対し下記の基準で評価を行っています。

【評価基準】

評価	評価基準	
A	適切に履行している	項目に対しての取組みが適正にできている
B	履行に不十分な点がある	項目に対しての取組みに一部改善を要する点がある
C	極めて不十分か、履行していない	取組んでいるが適正でない、取組みがされていない

評価の付け方は下記の手順で行っています。

- ① 上記の基準により小項目評価を行う
- ② 中項目評価は、上位の評価結果と下位の評価結果が混在している場合は、下位の評価結果とする
 - ・小項目評価の結果が全て A の場合は⇒「A 評価」
 - ・小項目評価の結果が A の中に B が含まれている場合⇒「B 評価」
 - ・小項目評価の結果に A・B の中に C が含まれている場合⇒「C 評価」
- ③ 中項目の評価結果に基づいて、大項目のカテゴリで総括を記載する

区民斎場「やすらぎ会館」指定管理者第三者評価シート

- A : 適切に履行している
 B : 履行に不十分な点がある
 C : 極めて不十分か、履行していない

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
1 施設の 管理運営	(1) 管理運営 体制は安定している(組織体制)	① 業務を適切に行うための人員体制ができているか	A	<p>職員体制は、施設管理者が1名、実務を担う職員が7名程度となっている。組合員のうち1名が業務主任で、実質的な業務責任者として常駐している。業務ローテーションを組み、日勤と夜勤でそれぞれ1～2名程度を配置している。雇用の年齢制限に伴う退職等はあるが職員の入れ替わりは少なく、当施設の従事歴が長い職員が多い。安定的な職員体制といえる。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度職員体制 ・出勤簿(日勤者、夜勤者) ・勤務回数報告
		② 労働環境は適切に確保されているか	A	<p>業務主任と日勤1名が有期雇用の職員、それ以外はアルバイト雇用となっている。それぞれ労働契約条件を明示した契約書を結び、年度で更新をしている。給与計算、社会保険、雇用保険等の労務管理は、契約している労務士や労働組合が管理しており、適正に行っている。職員、アルバイトとも有給休暇が付与されており、出勤回数や有給休暇の取得日数を月次で管理し出勤調整している。職員へのヒアリングでは、ハラスメントを含めて労働環境について相談したいときには、施設責任者や指定管理者である組合の上層部に相談ができるようになっており、実際に職員間のことで相談が行われ解決しているとのことであった。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働契約書 ・就業規則 ・有給休暇報告 ・勤務回数報告

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
		③ 職員間で情報共有をしているか	A	<p>業務日誌をつけており(勤務者、施設の利用、受付状況、会計状況、特記事項等)、運営状況を把握できるようにしている。</p> <p>日々発生する利用者とのやり取りや運営上の連絡については、日勤から夜勤への引継ぎは勤務が重なる時間が1時間半あるため、そこで情報を共有している。夜勤から日勤へは、連絡ノートで情報共有を図っている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌 ・引継連絡(ノート)
1	(2) 均一で質の高いサービスが提供されている	① 各種手引き、マニュアル等を理解し業務にあたっているか	A	<p>業務マニュアルにおいて、出勤者が行う業務内容を時系列に沿って詳しく取りまとめている(引継ぎ、開館、巡回、日報作成、利用者対応、利用申請、式室内の機器の取り扱い等)。また、日勤と夜勤では業務内容が異なるため、勤務時間帯別にマニュアルを作成しており、非常に分かりやすい。</p> <p>マニュアルとは別に事務処理要領があり、各種の業務を行う上での細かな取り決めをしているほか、様式類を集成している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日勤マニュアル ・夜勤マニュアル ・事務処理要領(令和4年9月15日改定)
		② 適切な言葉づかいや身なりで利用者対応をしているか	A	<p>職員へのヒアリングで、身なりや言葉遣い、利用者対応への心構え等について確認したところ適切であった。</p> <p>利用者アンケートにおいても、職員の対応に関する苦情や意見はみられなかった。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
施設の 管理運営		③ 利用の説明や案内、表示をわかりやすく行っているか (支援が必要な場合の配慮や情報の提供等)	A	<p>施設の利用案内は区のホームページと、施設のリーフレットで行っている。利用者を見ると、個人での利用は少なく、葬祭業者を介する場合はほとんどである。また、新規に利用する葬祭業者は年間で1件程度とのことで、利用方法の案内が必要なケースは稀である。</p> <p>しかし、利用者アンケートで施設の周知が不足しているという指摘があり(1件)、ホームページ等を用いて情報発信をすることが望ましいといえる。現指定管理期間内においてはインターネット回線が引かれておらず、予算確保もできていないため、現状維持となっている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内リーフレット ・区のホームページ ・利用者アンケート
		④ 業務に必要な研修を計画的に行っているか	A	<p>区が開催する各種の研修に参加している。職員全員が、危機管理基本マニュアルや情報セキュリティセミナー、ハラスメント対策を受講している。施設管理者は、環境マネジメント研修、指定管理者説明会、エレベータ等安全管理セミナー等を受講し、必要に応じて受講内容を職員にも共有している。</p> <p>年度ごとに研修の受講一覧表を作成し、職員一人一人の受講状況を確認している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4・5年度受講一覧表

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
1 施設の管理運営	(3) 法令等を 遵守して いる	① 法令・条例に 基づき業務を 行っているか	A	<p>法令や条例を理解し、これに沿って運営を行うべくマニュアルや事務処理要領を制定している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港区立区民斎場条例及び同施行規則 ・日勤マニュアル ・夜勤マニュアル ・事務処理要領(令和4年9月15日改定)
		(4) 個人情報 を適切に 取り扱っ ている	① 個人情報の取 り扱い手順が 定められてい るか	A
	② 個人情報の使 用・保管・廃 棄が適切に行 われているか確 認している		A	<p>個人情報の収集や使用は、全職員が取り扱う中で相互に取り扱い状況の確認を行っている。保管期限が定められており、期限が到来した場合は、港区の所定の場所でシュレッダー廃棄する予定となっている。</p> <p>現状の取り扱いは適切に行われているが、取扱手順を再確認するとともに、規程等を整備しておくことが望ましい。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
2 施設の 維持管理	(1) 緊急時の 対応体制 を整備し ている	① 緊急時の体制 が整備されて いるか	B	<p>防災マニュアルを整備しており、予防保全として災害が起こる前の各種点検や備蓄品の確認、避難経路の確認、災害時初期対応、危機収束時の対応について記載している。夜間・休日連絡網が整備、連絡網などが更新されるたびに更新するなど、定期的に見直しが行われている。</p> <p>施設管理者が防火管理者、業務責任者である業務主任が副防火管理者として従事している。</p> <p>以前に作成した防火管理業務実施計画書・自衛消防隊の編成の任務の文書はあるが、近年、避難訓練・防火訓練が実施訓練ではなく動画視聴になってからは文書の見直しをしておらず形骸化している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防計画 ・防火管理業務実施計画書・自衛消防隊の編成の任務 ・情報セキュリティ緊急連絡網

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
2 施設の維持管	(1) 緊急時の対応体制を整備している	② 避難訓練・消防訓練を行っているか	B	<p>毎年、自衛消防訓練の映像資料を活用した訓練(「ネットで自衛消防訓練」)を全員が受講している。各自で動画を視聴し、職員の受講の状況は自衛消防訓練受講一覧で確認している。</p> <p>年間を通じてほぼ休業日がなく、人数の少ないローテーション勤務のため一斉訓練が難しい状況にあるため動画視聴で訓練の代わりにしているが、動画は当施設を想定した訓練内容となっていない。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練受講一覧 ・自衛消防訓練通知書 ・消防計画 ・防災マニュアル(令和6年9月26日制定)
		③ 職員は普通救命講習を受講しているか(AED含む)	B	<p>普通救命講習の受講については、新型コロナウイルス感染症により受講を見合わせていた期間の影響で更新機会を逸しており、令和7年度に受講予定とのことであった。この間は、消防庁の動画による普通救命講習の動画視聴を代わりにしている。</p> <p>また、受講者証は職員が各自で保管しているため、管理者はコピーを保管し、受講状況を管理するようにすることが望ましい。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
大項目 管理	(2) 施設設備を適切に管理している	① 仕様書や事業計画書に従い各種の保守点検・安全点検等が行われたか	A	<p>各種の保守点検・安全点検は年間の実施計画に基づき、専門業者への委託し、実施状況を確認している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備報告書、作業後報告書(ALSOK) ・植栽管理の委託者身帳(高木剪定、枯損木撤去、除草剤散布、溝清掃など) ・給排水設備及び各種ポンプ点検報告書 ・換気設備等点検に関する報告書 ・湧水槽清掃に関する報告書 ・ルーフドレイン清掃 ・階段滑り止め付け直し ・定期床面清掃作業完了報告書 ・照明器具清掃作業完了報告書 ・カーペット清掃作業完了報告書 ・冷媒漏えい点検整備記録簿・保守点検整備カード ・電気工作物の点検結果報告書 ・オゾン脱臭設備保守点検業務報告書 ・自動ドア保守点検報告書 ・空調冷熱機器保守点検作業報告書 ・エレベーターリモート点検報告書
		② 仕様書や事業計画に従い清掃が行われたか	A	<p>清掃作業日誌で清掃個所と作業内容をリスト化し、毎日作業の実施状況を確認している。清掃日誌は清掃者が作成し、担当及び館長が実施状況の確認・押印を行っている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃作業日誌
		③ 未修繕箇所はないか、不具合などの苦情はないか	A	<p>雨漏りなど、施設の不具合が発生した際には見積りや相見積りを取り、区に相談している。小破修繕の金額範囲内の場合は、指定管理料で修繕を行っている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし

評価項目			評価結果		
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況	
2 施設の維持管理	(3)	利用者や施設設備の安全管理を行っている	①	施設内を巡回し、施設の不具合や事故・犯罪等の未然防止をしているか A	施設内の各場所やエレベーター、火気関係や排煙装置、AEDについて、点検項目一覧に基づき毎日確認を行っている。 葬祭業者には施設の使用後に原状復帰や備品・忘れ物等の有無の確認をしてもらい、利用完了カードの提出を受けている。利用後には職員も巡回し、点検を行っている。 【確認書類】 ・AED日常点検票 ・運行管理日誌(エレベーター) ・区有施設日常点検表 ・自主検査チェック表(日常)「火気関係」 ・自主検査チェック表(日常)「排煙装置」 ・利用完了カード
			②	事故やトラブルが発生した場合は経過を記録し、原因の究明や再発の防止をしているか A	これまでに、漏水や雨水侵入、駐車場における接触事故が発生しており、経過・対応や再発防止方法についてとりまとめた連絡票を作成し、区にも報告している。 夜は夜間警備を入れており、トラブル等が発生した場合には連絡・報告が入る体制となっている。 【確認書類】 ・事件・事故等危機情報連絡票 ・警備報告書、作業後報告書(ALSOK)
	(4)	備品を適切に管理している	①	備品台帳を作成し備品の状況を把握しているか A	備品の識別番号、品名、規格、単価、購入年月日、数量、設置場所を記載した備品台帳を作成し、備品の状況を把握している。備品と台帳の照合は、毎年行っている。今回の調査で備品台帳から任意で5点抜き出し現物と照合したところ、台帳の通りであることを確認した。 【確認書類】 ・保全物品整理簿
	(4)	備品を適切に管理している	②	備品の管理状況に変更が生じた場合、台帳を更新しているか A	備品の廃棄や状況に変更がある場合は台帳を更新し、区に報告する体制となっている。 【確認書類】 ・保全物品整理簿

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
2 施設の維持管理	(5) 適切に会計処理を行っている	① 適正な会計書類を作成しているか	A	<p>指定管理料の支出については、証憑の管理と帳票類の作成を行っている。給与計算や決算書作成、健康保険や労働保険の手続き等は税理士や労務士等に委託し、適切に書類を作成している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公金出納簿 ・使用料収納報告書(月次) ・領収証書
		② 使用料の収受は日次で記録し現金を適切に管理しているか	A	<p>施設の使用料として収受した現金は、銀行を通じて翌日までに区に納入している。使用料は担当者が集納金日報を作成し、使用料管理責任者である施設管理者が確認した後、区に報告をしている。一連の手順はマニュアルにも定められ、適切に実行されている。ペイペイでの支払いにも対応しているが、ほぼ現金で支払われている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収納金日報 ・日勤マニュアル
3 サービス体制	(1) 利用者からの意見・要望等を収集している	① 利用者調査を行い、調査結果を分析しているか	A	<p>個人の利用者へのアンケートは区で実施しており、指定管理者としては行っていないが、質問項目が施設の認知や満足度(施設、会館職員、会館の使用料金)について聞いており、区と指定管理者が調査結果を共有し運営改善に役立っている。</p> <p>葬祭業者からの意見は、利用後に記載する利用完了カードの中に意見を記載する欄を設け収集している。</p> <p>年間で20件程度であるため、統計的な分析等はないが、満足度の傾向や記述意見を運営の参考にしている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用完了カード(葬祭業者の意見) ・利用者アンケート(年間20枚前後)
		② 利用者調査の結果を職員間で共有しているか	A	<p>葬祭業者へのアンケートの中で、見るべきものについては回覧により全員と共有している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし

評価項目			評価結果	
大項目	中項目	小項目	評価 ランク	取組みの状況
3 サービス体制	(2)	①	A	<p>苦情や申し入れがあった際には内容を検討し、区とも対応方法を協議している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やすらぎ会館を利用される葬祭業者様(ご葬家様)へのお願い
		②	A	<p>苦情を受け付けた場合は、業務日誌、連絡ノートなどで共有し、施設管理者を中心に検討した上で、対応方法を全体に周知している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌 ・連絡ノート
	(3)	①	A	<p>利用者からの意見を受け、出棺時間の区切りを30分単位への変更や、ロビーも式典の一部で利用できるようにするなど、使い方の変更を実現している。変更となった事柄については、葬祭業者へも内容を周知している。</p> <p>また、ご遺体との面会時間は決まっているため、ご家族の会に行きたいという要望をお断りしたことについて申し入れがあったことから、事前に情報を正確かつ丁寧に説明するよう職員間で申し合わせている。</p> <p>知名度がなく施設の場所がわかりづらいという意見に対しては、周知方法を検討している。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート
		②	A	<p>利用者から職員の対応について申し入れがあった場合や、職員間相互で対応に改善が必要と見受けられることがあった場合、施設管理者が指導を行っている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし
		③	A	<p>利用者の不適切な対応について利用者から指摘があった場合は改善を行っている。</p> <p>【確認書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし