

指定管理者の評価に係る合議の概要

施設名	箕面市立聖苑、箕面市立霊園
指定管理者名	太陽築炉工業 株式会社
開催日	令和元年（2019年）8月26日（月）
開催場所	箕面市立聖苑2階第5控室
合議の出席者	株式会社 霊園総合管理 石田 孝雄 氏 株式会社 共益社 西園 英信 氏 株式会社 公益社豊中営業所 出水 和美 氏

【概要】 以下のとおり

内容	令和元年8月26日（月）に箕面市立聖苑にて、指定管理者の評価に係る合議を実施いたしました。その中で以下のような意見が出席者よりありました。 <聖苑> ○利用者アンケートからの意見について 1 Q（市）：利用者アンケートによると「葬儀の翌日に香典返しの業者から『葬儀があったお宅ですね。香典返しはお済みですか。』と電話があった。短期間に情報を収集されたことに不信を感じ、警察にも相談した。」といった意見がありました。聖苑としては、個人情報の取扱いに関して最大限の注意を払っていますが、どこから漏れたかを特定したり、防止策などに名案はないでしょうか。 A（合議出席者）：葬儀業者も個人情報の取扱いについては十分注意をされていて、葬儀業者から漏れることはありません。聖苑は、オープンな会場で、関連業者も含めて出入りが多いだけに、情報が漏れたところを特定するのは困難ではないかと思います。葬儀の案内や従来どおり電話帳から特定することも可能です。葬儀業者としても防ぎようがないので、逆に施主様に「葬儀が終わったら、香典返しを取り扱う業者から、セールスの電話があるかもしれません」と伝えています。 A（合議出席者）：当社も個人情報の取扱いに関しては最大限注意を払っています。対策は困難ではないかと思います。 2 Q（市）：喫茶コーナーに対する要望が多く、例えばメニューの充実や営業時間に関することなどですが、出来ることに限りがあります。コンビニのようにカップコーヒーを導入したり、飲料水だけでなくカップ麺を自動販売機で販売するようにしましたが、なかなか要望のすべてに対応しきれていないのが現状です。 A（合議出席者）：喫茶コーナーという名称だから、どうしても利用者が過度な期待をもってしまい、一般の喫茶と比較して、営業時間のバラつき、接客態度やメニューの少なさに不満を持つのではないのでしょうか。いっそのこと喫茶コーナーという看板をおろし、待合ロビーにちょっとしたサービスを提供するスタッフがいる程度の方式にすれば、過度な期待を持たないように思います。当社は、利用者には運営形態を事前に説明して、過度な期待をもたないように伝えています。 ○その他 1 Q（合議出席者）：聖苑周辺にたくさん家族葬ホールが出来たことで、第2式場の50人利用がかなり減っているのではないですか。 A（指定管理者）：ご指摘のとおり、利用率は5%程度減少しています。民間家族葬ホールを選択されるケースが増えたことにもよりますが、第3式場の利用に変更されたり、葬儀自体を取りやめ、直葬を選択されるケースが多くなっています。聖苑としては、今後も引き続き火葬場と葬儀場を併せ持つ総合葬祭場としての良さをPRして、利用率向上を図りたいと考えています。 Q（合議出席者）：直葬とはどういう葬儀のことを言うのですか。 A（市）：お通夜、告別式を一切せずに、火葬だけをする葬儀のことをそう呼んでいます。 Q（合議出席者）：日本人が大切にしてきた宗教とのつながりをもう一度広め、教えていく必要があるのではないですか。 A（合議出席者）：日常生活から宗教が薄れ、葬儀に価値を見いだせない人が増えてきました。価格を中心に考える人が増え、そのようなニーズに合う葬儀業者が増えたことが原因ではないかと考えています。この流れは
-----------	--

	変わりません。 A（合議出席者）：一部の葬儀業者が積極的に PR することで認知がすすんでいると考えています。 Q（合議出席者）：式場利用率の向上のため、市外料金を下げること、市外の利用率が向上するのではないのでしょうか。 A（市）：利用料金は、当面現状のままとしますが、今後、式場の利用者は、火葬料金を減額するなど指定管理者において研究されると思います。ただし、火葬件数が将来増えて、現行の運用のままだと火葬炉が足りないといった事態になれば、市外利用者を制限しないといけないことにもなるかと思っています。そうすると、料金で市内利用者とさらに差を設けることもあるかもしれません。 Q（合議出席者）：家族葬が増えるなかで、現在の第3式場では使い勝手も悪いし、不十分です。以前から検討されていた待合ロビーを改修して、親族控室にシャワーだけを設ける案など早急に検討してはどうですか。 A（市）：今後の葬儀事情の動向を注視しながら、引き続き指定管理者と協議を進めてまいります。 2 Q（市）：霊園の管理について、何か意見はありませんか。 A（合議出席者）：合葬墓も近隣他市に先駆けて運用開始されているし、適正な管理もなされています。現状のままで良いと思います。 《総評》 市立聖苑については、合議メンバーから利用者アンケートによる意見と指定管理者の対応を中心に意見をいただきました。改善の余地はあるものの指定管理者の対応について概ね良とする意見をいただけていることを確認しました。 また、市立霊園については、指定管理者の管理・運営における取り組み状況を説明し、丁寧な対応が出来ているとの意見があり、良好な管理・運営がなされていることを確認しました。 指定管理者の施設運営や市民サービスに向けた取り組みについては、概ね良とする意見があったことなどを踏まえると、総じて市として円滑な指定管理業務の履行ができているものと評価いたします。
--	---