

様式 14

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	平成30年（2018年）3月1日（木）
開催場所	箕面市立聖苑第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 山室 輝智枝 氏 一般財団法人 大阪府タウン管理財団（大阪北摂霊園） 辻井 正樹 氏

【概要】別添のとおり

内容

平成30年3月1日（木）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。その中で下記のような意見が出席者よりありました。

1) 利用者アンケートについて

（意見）

「過去にも低いことを指摘して多少アンケートの回収率が向上したが、何か対策を講じられたのか。」との問いに、「葬儀業者に依頼して協力を仰いだ。」と回答したところ、「協力はするが、自身でもさらに回収率を向上させる取り組みをされたほうがよい。」との再度の指摘があった。

（対応）

今後、指定管理者において火葬許可証とともに手渡しし、後日返送していただくように依頼する方策をとることとする。

2) 利用者の自由な意見に対する指定管理者の考え・対応について

①施設の印象について

（意見）

施設案内や交通アクセスについてわかりづらいという利用者の意見に対し、現在は申出があった際に交通案内や施設案内図を配布しているが、今後は利用案内の際に利用者全員に配布したほうがよい、との指摘が寄せられた。

（対応）

現在作成中の利用案内に加えるようにして利用者の意見に対応することとする。

②改善すべきと思われたことについて

（意見）

- ・施設改修を必要とすることについては、改修計画のなかで検討していただくこととし、例えば更衣室を男女別にしてほしい、等の意見については、空いている控室を開放するなど臨機応変に対応していただけたら解消することではないか。
- ・喫茶コーナーについて様々な意見が寄せられているが、現在の運営が中途半端なものなので、このままの運営方法が続くのであれば廃止してスペースを有効活用するほうがよいのではないかと。自販機でコーヒー、カップ麺やおにぎりを販売するほうが利用者のニーズにマッチするのではないかと。
- ・付近にコンビニがないことを踏まえ、コンビニを誘致するなどの対策を講じてはどうか。

（対応）

- ・更衣室に関する要望については、既存の控室、応接室や宗教関係者控室の空き状況を確認しながら臨機応変に対応していく。また、施設改修を伴う意見については、市の改修計画の進行に併せて対応していく。
- ・喫茶については、いただいた意見を踏まえ市と協議のうえ検討する。併せ喫茶を含め聖苑スタッフの接客マナーが悪い、との意見が寄せられているが、スタッフ全員を対象に接客研修を実施する予定にしている。

3) 市立聖苑、市立霊園の施設全般について

（意見）

- ・最近の葬儀ニーズが小さな葬儀が主流となっている状況から、聖苑としても大きな式場を小さく見せる工夫がなされているが、今後の改修については検討されているのか。
- ・直葬が増えてきて、式場の利用率が減少する可能性があると思う。聖苑に霊安庫だけでなく、霊安室を設置してほしい。

（対応）

- ・告別室の空いた時間を活用した第三式場の設置、パーティションで区切った小さな葬儀への対応など指定管理者で出来ることは実施している。

様式 14

なお、改修計画は、市が検討する。

- ・直葬が増えているのは認識しているため、来年度件数の把握に努めたい。

4) 総評

合議メンバーからは、聖苑の葬儀施設における利用率の向上や利用者の要望・意見に対する指定管理者の対応について意見をいただいたうえで、多様化している葬儀ニーズ（直葬や小さな葬儀）にいかに対応していくかについても意見を得たが、今後も葬儀ニーズを的確に把握して、利用率向上に向けた取り組みを継続的に実施していくべきであることを確認した。

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たが、特に否定的な意見もなく良好な管理・運営がなされていることを確認した。

指定管理者の施設運営や利用者への対応に工夫の余地があるとの意見はあったものの、指定管理者の管理・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する。