

平成26年度 指定管理者の管理運営に関する評価シート

1. 指定管理者（施設）の基本情報

施設名	箕面市立聖苑・市立霊園
指定管理者	太陽築炉工業 株式会社
指定期間	平成23年4月1日～平成33年3月31日まで
施設概要	市立聖苑：葬儀施設、火葬施設、駐車場施設 市立霊園：霊園、駐車場、トイレ、水汲場
市支出額	年間15,225,942円

2. 事業の実施状況

葬儀施設及び駐車場施設の供用に関する業務	葬儀に使用する式場等の使用許可・料金徴収 参列者等の駐車場施設の使用許可・料金徴収
火葬に関する業務	火葬業務の実施、火葬施設の使用許可・料金徴収
聖苑の施設及び附属設備の維持管理業務	施設や設備等の維持管理、備品の適正な管理
霊園の維持管理に関する業務	霊園施設の良好な環境を維持するための管理

3. 利用者の満足度

(1) 利用者アンケートの状況

アンケートの結果概要	<p>○施設の運営や清掃を含めた管理状況については、概ね満足していただいている。</p> <p>○「スタッフの接客対応のよさ」は、利用者から概ね高評価をいただいているものの苦情も皆無ではないので、スタッフ全員で満足いただける施設運営に努めている。</p> <p>《アンケート回収結果》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度式場利用件数454件中13件 回収率3% ・平成25年度式場利用件数457件中13件 回収率3% ・平成26年度式場利用件数490件中10件 回収率2%
------------	--

(2) 利用者等の意見交換会の状況

意見交換会の結果概要	
------------	--

(3) 利用者からの意見を反映させる取り組み

取り組みの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者等が寄せられた意見をもとに施設の運営方法の見直しを図った。（見直し内容：別紙） ・葬儀に関する問い合わせが増加したため、月1回市立聖苑で葬儀相談会・施設見学会を開催するとともに、年2回（11月、12月）東生涯学習センター、ライフプラザにおいて、出前セミナーを開催した。
-----------	---

4. 収支状況

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
収入	123,770,700	139,446,907	126,386,650	133,199,619
支出	130,082,574	133,849,363	134,275,580	134,920,623
差引	▲6,311,874	5,597,544	▲7,888,930	▲1,721,004

5. 特別提案の状況

第三式場の設置	平成24年4月1日から供用開始
第三式場親族控室の設置	
第5控室の設置	平成23年4月1日から供用開始
授乳・着替え室の設置	

6. 指定管理者の自己評価

市立聖苑及び市立霊園の指定管理業務に取り組むうえで、平成26年度は、良質なサービスの提供と使いやすい施設の運営に心を配り施設の管理・運営に努めてきた。

利用者の方々の意見や要望を直接聞かせいただく機会として、毎月聖苑において葬儀相談会・施設見学会を開催するとともに、11月と12月に出前相談会を開催した。

葬儀施設の運営においては、葬儀業者との協議調整のもと厳粛な葬儀の執行を損なうことのないよう心がけ、また、利用者への対応においては、常に接客マナーに気を配り、不快感を与えないよう心がけてきた。

火葬施設の運営においては、決して間違いがあってはならない火葬業務の執行に何のトラブルもなく対応することができた。

施設管理全般においては、清掃業務、宿直業務、設備機器保守業務、機械警備業務、駐車場施設管理業務、樹木管理業務をそれぞれ他の事業者と委託契約を締結し、適正に行うことができた。

市立霊園の管理においては、雑草や落ち葉の除去、側溝清掃といった美観の保持に要望が多く、箕面市シルバー人材センターと委託契約を締結し、随時人員を投入し一定の成果を得た。

なお、近年葬儀に関するニーズの変化に対応すべく、家族葬などの小規模な葬儀にも使用しやすいように運営の見直しを図ったところである。