

様式 14

平成 25 年度

指定管理者の評価に係る合議の概要

施設名	箕面市立聖苑および箕面市立霊園
指定管理者名	太陽築炉工業 株式会社
開催日	平成 28 年（2016 年）3 月 18 日（金）
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

【概要】別添のとおり

内容

平成28年3月18日(金)に箕面市立霊園第5控室にて、指定管理者の評価の合議を実施いたしました。その中で下記のような意見が評価員より提出されました。

1) 利用者アンケートについて

アンケートについて施設の特徴から回収率が悪いという説明について、評価員のかたから回収率を向上する工夫が足りないとのこと指摘をいただきました。

意見1 利用後に郵便でアンケートへの協力を依頼し、返信してもらう、などの方法がとれないか。通年が無理ならば強化月間を決めて実施する。

意見2 アンケートの表現が葬儀業者の対応を問うものと誤解されやすいので、表現に工夫してもらえれば葬儀業者も協力しやすい。

2) 利用者の意見に対する指定管理者の考え・対応について

概ね適正な対応がとれているが、使いやすい施設とするため様々な工夫を凝らしていただきたい。

意見1 通夜式が終わった後親族控室に棺を安置できるように規制を緩和できないか。使用者からよく要望される。

答弁 ニーズがあるのは認識している。ろうそく、線香による火災を危惧する。火を使わないもの(電気ろうそくや電気線香など)でよければ検討の余地がある。

3) 市立霊園の管理について

苦情等の対応には適切であると思う。家族にとって大事なかたが眠っているお墓だから適正に管理してもらいたい。

4) 総評

テーマとして最も重点的に意見が出たのは、市立聖苑については、葬儀施設における利用率の向上に向けた取り組みについてであり、今後の運営において特に意識しなければならない事柄であると再認識した。また接客マナーについては高評価を得て、今後も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、適正な管理について意見が出て、まだまだ改善の余地があるという指摘をうけ、特に霊園の手続きを表示した看板を早急に整える必要があるとの意見を得た。

市民サービスという点から見て、総じて指定管理者制度として円滑な運営を行っているとのこと評価をいただきました。