

平成29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、合葬式墓地、駐車場、トイレ、水汲場
市支出額	年間17,659,052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
霊園の施設の使用許可及び区画墓地使用権の承継に関する業務	霊園の施設における利用者募集の案内や選考、使用の許可・取り消しに関する業務 区画墓地使用権の承継・工作物の設置などに伴う各種届出や承認に関する業務
合葬式墓地への埋蔵に関する業務	焼骨の埋蔵の承認に関する業務 合葬式墓地への焼骨の埋蔵に関する業務
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	○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。 ○「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や要望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。 《アンケート回収結果》 - 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% - 平成27年度式場利用件数528件中32件 回収率6% - 平成28年度式場利用件数467件中48件 回収率10% - 平成29年度式場利用件数564件中66件 回収率12% - 平成30年度式場 及び 6月以降火葬利用件数 242件中82件 回収率33.9%
------------	--

（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	- 利用者からの意見受け、2階倉庫を改修し、女性専用更衣室を設置した。一部屋だった更衣室を増やし使用しやすい施設となるよう工夫を施した。 - 以前から要望の多かった湯かんと、利用がなかった生花室を改修し、現在試験的に湯灌室として運用中。 - アンケートの回収率が低く十分な意見聴取が出来ていないとの指摘を踏まえ、従来の設置型アンケートだけでなく、収骨後に職員から直接手渡しにて、後納郵便によるアンケートの協力依頼を実施している。 - 利用者からの意見を受け、葬儀場に見合った接客が行えるよう、接遇研修を実施した。
-----------	---

4. 収支状況

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収 入	126,386,650	133,199,619	144,837,639	149,081,619	151,299,119
支 出	134,275,580	134,920,623	140,774,776	145,025,929	147,856,021
差 引	▲7,888,930	▲1,721,004	4,062,863	4,055,690	3,443,098

5. 特別提案の状況

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

6. 運用見直しの状況

第一・第二式場パーティション導入	平成25年4月(第1)、平成27年4月(第2)
第3控室を和洋室に改修	平成27年
待合ホールにWifiスポット導入	平成27年7月導入
親族控1・2、第1・第2控室の畳を新調	平成27年8月に新調
聖苑・霊園ホームページの開設	平成27年9月に導入
女性専用更衣室の設置	平成30年4月から供用開始
湯灌室の試験的運用実施	平成30年5月から試験運用
立会霊安室の試験的運用実施	平成30年5月から試験運用
親族控室1・2に机と椅子を設置	平成30年8月に設置

7. 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、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ながら業務の遂行に努めてきた。

まず、葬儀施設の管理・運営においては、葬儀施設の貸館業務に関し施設の使用許可・料金徴収等の業務を厳粛な葬儀の執行を損なうことのないよう心がけるとともに、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ながら実施してきた。また、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、使用者アンケートを活用し、使用者ニーズの把握に努めてきた。

また、市立聖苑・市立霊園のホームページを開設し、市立聖苑の葬儀施設案内や市立霊園の各種手続きについて公開し、利用者へのサービス拡充を図った。

次に、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トラブルもなく対応することができた。

市立聖苑等の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。

最後に、市立霊園の管理・運営業務においては、平成27年度より霊園の美観の維持に加え、霊園内一般区画墓地及び合葬式墓地の募集案内、使用者の選考、使用許可、使用料の収納および工作物の設置や使用権承継の承認など霊園の手続きに関するほとんどの業務を指定管理者が行い、区画墓地や合葬式墓地の使用者募集、使用者の選考及び使用許可にかかる業務などを円滑に実施することができた。また、市立霊園の管理業務においては、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やご意見が多く、箕面市シルバー人材センターと協働しながら、随時人員を投入して一定の成果を得ている。

なお、近年葬儀に関するニーズの多様化に対応すべく、家族葬などの小規模な葬儀にも使用しやすいようにパーティションを導入した。また以前より要望があった湯灌室、立会霊安室を開設して試験運用を開始した。このように運営の見直しを図ってきたところであるが、近隣に民間の家族葬ホールが新設され、使用件数が減少する可能性があることから、今後も様々な機会を通して市内唯一の総合葬儀場としての聖苑の良さをPRしていきたい。