

令和2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～令和3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 17,986,071 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	葬儀に利用する式場等の利用許可・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、火葬施設の利用許可・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权の承継に関する業務	霊園の施設における使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 区画墓地使用权の承継・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	<p>○施設の運営や清掃を含めた管理状況については、大多数の利用者から「満足・やや満足」の高評価をいただいている。</p> <p>○「スタッフの接客対応のよさ」も同様に高い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、スタッフ全員で今以上に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年度から平成29年度の式場利用件数 2960件中182件 回収率 6.15% ・平成30年度火葬利用件数 1373件中460件 回収率 33.5% ・令和元年度火葬利用件数 1533件中590件 回収率 38.5% ・令和2年度火葬利用件数 1475件中624件 回収率 42.3% ・令和3年度6月末までの火葬利用件数 <u>354件中157件 回収率 44%</u>
------------	--

(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

- ・利用者からの意見を反映させるべく、次の取り組みを実施した。
 - 1 利用者より家族葬用の式場が欲しいとの要望を受け、第一・第二式場に座席を隠すパーテーションを導入し、座席数を減らし、式場を小さく見せる取り組みを行った。
 - 2 2階控室において、洋室増設の要望が挙がっていた。第3控室の和室にテーブルと椅子を設置することにより和洋室に改修した。
 - 3 2階倉庫を改修し、女性専用更衣室を増設した。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。
 - 4 地階生花室を改修し、以前から要望の多かった湯かん室の試験運用を実施。
 - 5 1階倉庫を改修し、以前から要望の多かった立会霊安室の試験運用を実施。
 - 6 親族控室に机と椅子の設置要望が多かったことを受け、第一・第二親族控室に机2台と椅子8脚を設置した。
 - 7 従来の設置型アンケート方式を廃止し、収骨後に職員からアンケートを直接お渡しし、後日返信用封筒を用いて返送していただくように依頼することで回収率の向上を図った。
 - 8 利用者からの苦情を受け、専門の講師を招いて、接遇研修を実施した。
 - 9 親族控室が肌寒いとの苦情を受け、各親族控室にオイルヒーターを設置した。
 - 10 親族控室にベッドがあればとの要望を受け、エアーマットレスを導入した。
 - 11 第三式場の宿泊者が限られていることから、控室5でも宿泊ができるよう、折りたたみベッドを2台設置した。
 - 12 より小規模な葬儀会場の設置要望を受け、第一・第二式場にパーテーションを追加設置した。
 - 13 親族控室に設置した机と椅子に多くの反響があったため、第一・第二親族控室に机2台と椅子8脚を追加設置した。

4. 収支状況

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	149,081,619	151,299,119	142,166,859	144,171,308	128,614,338
支出	145,025,929	147,856,021	153,158,232	152,571,481	153,306,066
差引	4,055,690	3,443,098	▲10,991,373	▲8,400,173	▲24,691,728

5. 特別提案の状況

授乳・更衣室の設置	平成 23 年 4 月から供用開始
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	

6. 運用見直しの状況

第一・第二式場にパーテーション導入	平成 25 年 4 月(第一) 平成 27 年 4 月(第二)
待合ホールに Wi-fi スポット導入	平成 27 年 7 月導入
第一・第二親族控室、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
第 3 控室を和洋室に改修	平成 27 年 1 2 月
女性専用更衣室の増設	平成 30 年 4 月から供用開始
湯かん室の試験運用実施	平成 30 年 5 月から試験運用
立会霊安室の試験運用実施	平成 30 年 5 月から試験運用
第一・第二親族控室に机と椅子を設置	平成 30 年 8 月に設置
第一・第二親族控室、第三式場にオイルヒーター設置	平成 31 年 4 月に設置
第三式場用に折りたたみベッド 2 台を導入	令和元年 5 月に設置
エアーマットレス導入	令和 2 年 3 月に設置
レスキューボードベンチ 2 台を設置	令和 2 年 7 月に設置
休養室を設置	令和 2 年 9 月に設置
第一・第二式場にパーテーション追加	令和 3 年 3 月に追加
第一・第二親族控室に和室用テーブルと椅子追加	令和 3 年 3 月に追加

7. 指定管理者の自己評価

最初に、令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、大阪府下においても、まん延防止措置・緊急事態宣言が発出された。市立聖苑では、利用者の感染拡大防止の取り組みとして、大阪府コロナ追跡システムの導入と掲示、式場座席数の間引き、ソーシャルディスタンスの掲示、手指消毒液の設置（計 9 箇所）、注意喚起等ポスターの掲示、控室への三密回避案内、式場受付に透明アクリルパネルの設置、事務所窓口に飛沫防止シートの設置、毎月 1 回実施している葬儀相談会の中止、積極的な施設内の換気を行うなどを実施してきた。

また、市立聖苑に勤務する運営職員も感染拡大防止のために、手洗いうがいと手指消毒、マスクの着用、大阪府コロナ追跡システムの登録、昼休憩時に同室での飲食禁止、出勤前の体温測定を実施。さらに事務所内に飛沫防止パーテーションの設置、業務を 2 班態勢に

分けて職員の接触回数を物理的に減らすなど対策を講じてきた。

新型コロナウイルス感染症による死亡者の火葬と収骨においても、遺族の心情に最大限配慮しながら、他葬家と入場・退場の導線が交差することがないように対応した。

以上の取り組みにより、利用者や運営職員から新型コロナウイルス感染症の罹患者・陽性者は出なかった。今後も継続して、感染拡大防止策を講じていく。

上記のようなコロナ禍においても、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。

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、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、利用者の意見や要望を直接聞かせて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、後納郵便による利用者アンケートを活用してニーズの把握に努め、いただいた意見や要望から可能な限り運用の見直しを図ってきた。その結果として、令和2年度のアンケート集計において、無回答を省くと99%の利用者に概ね満足の回答をいただくことができた。今後も現状に甘んじることなく、今まで以上のサービス拡充を図りたい。

少子高齢化により高齢の利用者が増え、急病などで救急車を手配する頻度が近年増えたことを鑑み、令和元年度には市立聖苑に消防署職員を招いて普通救命講習会Ⅰを実施し、聖苑職員全員が受講・修了して緊急時にも適切に対応ができるよう備えた。令和2年7月には、緊急時に急病者の担架として使用できるレスキューボードベンチを2台館内に設置して急病者の迅速な搬送に備えた。令和2年9月には、体調不良者が横になって休むことができる休養室を設置した。

また、市立聖苑・市立霊園のホームページを随時更新し、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するなど、利用者への積極的な情報提供を行っている。

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なく対応することができた。また、平成30年6月に発生した大阪北部地震、平成30年9月に発生した台風21号を受け、非常時の火葬訓練を継続的に実施。災害発生時には職員が泊り込みで復旧作業や火葬業務が継続できるよう、令和2年7月に5年間保存の非常食と飲料水を職員用に備蓄、災害時用毛布を購入し、災害に備えている。

市立聖苑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。

館内の建築設備機器においては、供用開始から21年を迎えるにあたり、更新推奨年数を超えた機器や、経年劣化による部品取替の検討を要するもの、耐用年数を超えた機器が館内に点在している状況となっているものの、「箕面市公共施設等総合管理計画」の趣旨に沿って、取替や修繕の急を要さないものについては、創意工夫による応急対応などで運用を継続している。

令和2年度には、改正健康増進法が全面施行され、箕面市の公共施設はすべて敷地内禁煙となったため、市立聖苑においても案内文を敷地内計15箇所に設置した。

7. 指定管理者の自己評価（続き）

市立霊園の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。風水害・地震などの自然災害が発生した後は、速やかに霊園内を点検し、墓石の損壊等が発見された際にはその都度使用者へ文書で通知した。

なお、近年の葬儀に関するニーズの多様化を踏まえ、より小規模な葬儀にも対応できるように第一・第二式場にパーテーションを追加導入した。また平成30年度より試験運用を行ってきた湯かん室、立会霊安室の正式運用に向けて運営の見直しを行うなどサービスの拡充を図っているが、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。

最後に、令和3年度から新たとなる指定管理期間においても、特定提案等による利用改定を行いながら、引き続き利用者の利便性向上と箕面市の負担軽減に取り組む。