

様式 1 1

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	令和4年（2022年）9月14日（水）		
開催場所	箕面市立聖苑 2階第4控室		
合議の出席者	株式会社 霊園・墓石のヤシロ	為房 佳宏 氏	
	公益財団法人 大阪府都市整備推進センター	片倉 正樹 氏	
	公益財団法人 大阪府都市整備推進センター	辻井 勝則 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	松崎 泰久 氏	

【概要】別添のとおり

内容

令和4年9月14日（水）に箕面市立聖苑にて、指定管理者の評価の合議を実施した。その中で下記のような意見が評価員より挙げられた。

○接遇について

（合議出席者 A）

他市で葬儀をした寺院が、他市の火葬場に空きがなく、市立聖苑に火葬で来るケースがあったが、市立聖苑の運営職員の入場時のお迎えや、お骨上げの丁寧な説明、施設も綺麗で、他市とは雲泥の差でとても喜んでおられ、次からは市立聖苑で行いたいと仰っており、凄く感謝していた。

常にお客様は満足しておられ、気持ちよく利用させてもらっている。

（合議出席者 B）

死産児の対応がずば抜けて丁寧。近隣で火葬を希望された方には、市外であっても市立聖苑をご案内している。つとつと、相談事にも対応いただき、ありがたく思っている。

（指定管理者）

引き続き、利用者の満足ができるサービスを提供する。

○館内の設備について

（合議出席者 A）

Wi-Fiの範囲は式場まで届くのか？

（指定管理者）

中継器を設置することで、待合ホールだけでなく、式場内にも届くようになった。親族控室には届いていないため、今後検討する。

○空調設備について

（合議出席者 B）

課題となっていた季節の暑い寒いに関しては、機械（吸収式冷温水機）の設定で対応いただいた。利用者の思うところは、空調関係が大きい。

（合議出席者 A）

各控室の空調設定の仕方が、変わっているので、一言書いてあると助かる。温度設定で、冷房や送風に切り替わったりするのを、最近知った。

（指定管理者）

検討する。

○施設料金について

（合議出席者 A）

第1式場の料金変動型は大変好評をいただいている。第2式場も料金変動型をお願いしたい。

（合議出席者 B）

火葬料金の端数が気になる。お客様も金額を聞いて、端数に疑問を持たれている。綺麗な数字にして欲しいというのは、社員やお客様から声が挙がっている。

（指定管理者）

式場の料金変動型については、式場の利用実績を見て勉強する。また、料金の端数は、消費税率や社会情勢に応じて、市と協議を行いたい。

○火葬件数について

（合議出席者 A）

令和3年から火葬件数が増えたのはなぜか？

（指定管理者）

厚労省の記録を見ても、全国的に死亡者が増えている。原因はわからないが、

急激に死亡人口が増えている。

○規格葬儀について

(合議出席者 C)

規格葬儀を選ばれる利用者は多いのか？

(指定管理者)

規格葬儀の全数把握は、現場では行えない。

(合議出席者 A)

規格葬儀は 10 年前には市営葬儀だった。当時設定された規格葬儀の金額と比べ、葬儀業者の最低プランの方が、現在金額が下回っている。当社で規格葬儀を利用される方はほぼ居ない。年間で 1、2 件ぐらい。規格葬儀には縛りがあるため、存在意味がないのではないかとお客様から規格葬儀の説明を求められ、時間を割いて説明してから、自社プランを案内すると、結局自社プランとなるので、規格葬儀の説明時間が惜しい。お客様にとってもそうでないかと感じている。他社とも協議したいが、規格葬儀のオプション設定が厳しくなっているので、見直しもいずれ検討して欲しい。

(合議出席者 B)

当社においては、規格葬儀の施工件数は伸びている。市が決まった料金を提供していることで安心感を得て、申し込む方はおられる。

(合議出席者 C)

葬儀業者から、市民のお客様に規格葬儀の案内をすることはしないのか？

(合議出席者 A)

低価格のご葬儀を希望された際は、規格葬儀の案内もする。高額な葬儀を希望されるお客様には、省いている。

○喫茶聖について

(合議出席者 C)

喫茶店の運営を地元自治会に依頼しているのは、建築時の交渉によるものか？ サービスを変えようがないのか？人が居なくてもできるような方法があれば良いと思うが。

(合議出席者 A)

市役所の待合に、コンビニが管理している自販機がある。喫茶聖でもあのような簡単な軽食、サンドイッチなど販売する形式がとれたら良いと思う。

(箕面市)

市役所にある自販機は、向かい側のコンビニが商品を運んでいる。近くに店舗があって可能となっているが、利用者は少なく、あまり芳しくない。喫茶の問題は、引き続き指定管理者と協議していきたい。

○市立霊園について

(合議出席者 D)

合葬式墓地に生前申込をする方は、亡くなってから家族や親族が納骨に来る方がおれば良いが、身寄りがない方は納骨にこれない場合があるのではないかと？

(指定管理者)

生前申込の場合は、将来お骨を持ってくる「埋蔵管理者」が必要になっている。身寄りがない方は、死後事務受託者を NPO 法人等に依頼されてのお申込みや、遠縁の親族にご依頼いただいている。

(合議出席者 D)

当社も、天涯孤独の方は後見人や死後事務受託者に依頼してもらっている。

(合議出席者 E)

当社は、平成 29 年から合葬墓を募集しているが埋蔵管理者というものは設定

していない。

○ペット火葬と埋蔵について

(合議出席者 E)

ペット火葬の問合せはあるか？

(指定管理者)

市立聖苑ではペットの火葬を執り行えないが、行政のクリーンセンターに動物専用炉があり、ペットの火葬を行っている。依頼をすれば後日お骨を取りに行けるので、クリーンセンターを案内している。

(合議出席者 E)

D社ではペット火葬をされているが、問合せはあるか？

(合議出席者 D)

ペット火葬は月に50件ほどで、多い時は100件ほどの利用がある。

(合議出席者 E)

当社の霊園では、お客様からお墓にペットのお骨と一緒に埋蔵したいと希望があり、検討している。

(指定管理者)

市立霊園は人骨のみの埋蔵となっており、募集時にも案内している。E社では樹木葬が好評と聞いているが？

(合議出席者 E)

樹木葬は、春の5月に40件募集して完売した。秋にも募集予定。木を選べるようにしており、もみじ、桜が人気である。立地が遠いので工夫している。

○交通アクセスについて

(指定管理者)

ゆずるバスの路線に市立聖苑を組み込めないか、昨年の合議で意見が挙がったが、市に確認したところ、実現は困難。

(箕面市)

ゆずるバスの路線は編成で決まっている。委員会に声が届くようにはしていきたい。

その他

(合議出席者 A)

箕面市にお願いしたい。戸籍課で死亡届を提出する際に、市長から弔意、弔電をいただいているが、脇に手書きで〇〇家様と書かれている。綺麗な表紙になぜ書くのかとお客様から苦情があがっている。書かなくて良い。

(箕面市)

以前市民より、名前が入ってないため、誰にでも送れるものになっていると声が挙がったと伺っている。

(合議出席者 B)

そもそも、誰にでも配るものなので、名前は無い方が良い。

(箕面市)

確認する。

≪総評≫

スタッフの接遇において、高い評価をいただいた。しかし、館内の空調設備や、施設料金の仕様など、利用者目線での問題点に対する意見も頂戴し、利用者の満足度を今以上に上げることができていることを再確認した。これらの意見や利用者アンケートの結果などを踏まえて、指定管理者においては、特段の支障なく円滑な施設運営を行っている、市として評価します。