

様式10

令和3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	令和3年4月1日～令和13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16,280,050円

2. 事業の実施状況

市立聖苑の管理運営業務	葬儀に利用する式場等の利用許可・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
市立聖苑・霊園の施設設備等の維持管理に関する業務	施設や設備等の維持管理、備品の適正な管理
清掃業務	敷地内及び施設内の美観を維持し、衛生面及び安全面に配慮し、快適な施設環境を提供
樹木管理業務	施設敷地内の樹木を保護・育成し、快適な環境を提供する為清掃等の維持管理を行う
保安警備業務	施設の夜間の安全確保、ご遺族や会葬者の心情に配慮し、安心・安全・快適な空間を提
駐車場施設管理業務	進入車両の誘導、整理及び安全確保 不法駐車、不審人物等を発見した場合の注意
市立霊園の管理運営業務 市立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 合葬式墓地への埋蔵に関する業務	市立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 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

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年度火葬利用件数 1863件中803件 回収率42.1%
------------	--

(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 利用者から、Wi-Fi接続エリア拡大の要望が挙がったため、令和3年4月1日に中継器を設置することにより、利用範囲を待合ロビーだけでなく、式場内まで拡張した。2 利用者から、空調温度について寒暖調整の要望が多いため、令和3年4月6日より、中間期に吸収式冷温水機2台の内、片方を暖房、もう片方を冷房に設定することで、状況に応じた空調設定の取り組みを実施した。3 葬儀業者から、2階に業者が待機するスペースを作って欲しいと要望があり、令和3年7月27日に業者用スペース（机と椅子）を設置した。4 利用者から、第三式場用の親族専用控室兼宿泊所にテレビが欲しいと要望が挙がったため、令和3年8月31日にテレビを設置した。5 利用者から、待合ロビーの階段で転倒する恐れがあるとの声が挙がり、階段前に転倒注意を促す看板を令和4年6月1日に設置し、視認性向上のため段差に反射テープを貼り付けた。6 利用者から、トイレ洋便器の座席を消毒したいとの要望が多いため、令和4年6月11日に、消毒用ディスペンサーを全洋室トイレ10箇所に設置した。7 利用者から、待合ロビーと控室4の椅子が汚れていると声が挙がり、待合ロビーの椅子を貼替修繕、控室4の椅子を新規購入した。
-----------	--

4. 収支状況

	収入	支出	差引
令和3年度	148,169,170	142,573,536	5,595,634

5. 特別提案の状況

第四式場の新設	
第一、第二親族控室にシャワー室を増設	令和3年7月1日より供用開始
第三式場の付帯設備を拡充（控室5改修）	
第一式場フレキシブル化	
葬儀相談会等の広報活動	令和3年4月1日より継続実施
火葬炉設備の点検回数増加	令和3年5月22日、令和4年2月14日
友引の火葬受付	令和3年4月1日より対応開始
予約システムの改修	令和3年7月1日より供用開始
傷んだ家具の修繕	待合ロビーのソファー16脚修繕完了 控室4の椅子、令和4年7月25日に40脚新規購入
駐車場管制システム及び駐車料金徴収廃止	令和3年7月1日より廃止
建築設備メンテナンスチーム協議会	令和3年4月1日より発足
（霊園）監視カメラの設置	令和3年7月23日に2台設置
（霊園）案内掲示板の設置	令和3年6月14日に設置
（霊園）墓参代行サービスを案内	令和3年7月1日より案内開始（HP）

6. 指定管理者の自己評価

平成23年から10年間の指定管理期間を満了して、この度、令和3年度から新たに10年間の指定管理を拝命し、これまで以上に良質なサービス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。

令和3年度から、特定提案として「第四式場の新設」、「第一、第二親族控室にシャワー室を設置」、「第一式場の新料金を設定」する等、施設の改修を伴う提案を、指定管理者負担で行ってきたことで、市内利用者の式場利用率が向上した。アンケートからも好評を頂いている。

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さ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3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。

令和3年度も、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、令和2年度から引き続き、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、積極的な施設内の換気を行うなどを実施してきた。

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。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いる。

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。しかし、火葬炉設備の耐用年数が近付いていることから、特定提案として、令和3年度より火葬炉設備の総合点検を2回に増やし、更新時期の延長、設備の延命化を図っている。また、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、5年間保存の非常食と飲料水、災害時用毛布を職員用に備蓄し、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。「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が、利用者の安全、快適性を保つために、令和3年度から、専門技術員と協力し、建築設備メンテナンスチームを新たに発足。設備の更新や修繕が最小限となるように6ヵ月に1回の割合で協議を行い、結果を箕面市に報告した。

市立霊園の運営業務においては、霊園の美観の維持に加え、合葬式墓地の募集案内、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っている。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。

また、区画使用者より園内に犬のフンが落ちていると苦情が挙がっていたことから、安心して墓参ができるよう、特定提案として令和3年度に霊園内に監視カメラを設置した。

次に、墓参者より区画場所の問合せなどがあることから、令和3年度に案内掲示板を設置。区画配置図、各種案内を掲示することで、利用者に必要な情報を提供した。

現在、市立霊園は他府県在住の使用者や、墓参者の高齢化及び新型コロナウイルス感染症のリスク等により、墓参を行う環境が厳しくなっていることから、荒れた区画が一部、発生しており、時代のニーズに合わせ、令和3年度から墓参代行サービスの案内を実施している。

最後に、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、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。