

## 令和5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

<b>施設名</b>	箕面市立聖苑・市立霊園
<b>指定管理者</b>	太陽築炉工業 株式会社
<b>指定期間</b>	令和3年4月1日～令和13年3月31日まで
<b>施設概要</b>	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
<b>市支出額</b>	年間 12,650,000 円

### 2. 事業の実施状況

<b>市立聖苑の管理運営業務</b>	葬儀に利用する式場等の利用許可・料金徴収
<b>火葬に関する業務</b>	火葬業務の実施、火葬施設の利用許可・料金徴収
<b>市立聖苑・霊園の施設設備等の維持管理に関する業務</b>	施設や設備等の維持管理、備品の適正な管理
<b>清掃業務</b>	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
<b>樹木管理業務</b>	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
<b>保安警備業務</b>	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・快適な空間を提供
<b>駐車場施設管理業務</b>	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
<b>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</b>	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

<b>アンケートの結果概要</b>	<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"><li>・令和5年度火葬利用件数 2087 件中 733 件 回収率 35.1%</li></ul>
-------------------	--

#### (2) 利用者等の意見交換会の状況

<b>意見交換会の結果概要</b>	
-------------------	--

#### (3) 利用者からの意見を反映させる取り組み

<b>取り組みの実施状況</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1 利用者から、控室に上がる車椅子用のスロープが欲しいと要望があり、持ち運び可能な車椅子用スロープを購入した。</li><li>2 利用者から、親族控室まで Wi-Fi 利用エリアを延長して欲しいと要望があり、令和6年2月19日にエリア拡充工事を行い、従来のエリアに加え、親族控室1、2周辺、第三式場、第四式場周辺、2階控室周辺まで拡張した。</li><li>3 利用者から、軽食を購入し、食事したいと要望があり、自販機コーナーにカップめんやお菓子の無人販売を開始した。</li></ol>
------------------	--

#### 4. 収支状況

	収入	支出	差引
令和5年度	167,459,780	144,007,560	23,452,220

#### 5. 特定提案の状況

第四式場の新設	令和3年7月1日より供用開始
第一、第二親族控室にシャワー室を増設	
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）

## 7. 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、令和 3 年度から新たに 10 年間の指定管理を拝命して、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うことで、市内利用者の式場利用率が向上し、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 5 年度のアンケート集計において「施設の総合的な印象」は、無回答を省くと 100%の利用者に、期待通り、期待した以上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。

新型コロナウイルス感染症に関しては、厚生労働省が令和 5 年 3 月 13 日以降はマスク着用を個人の判断に委ねることとしたが、当面の間、運営職員はマスクを着用して業務に勤め、引き続き、式場座席数の間引き、手指消毒液の設置（計 9 箇所）、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を継続した。

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。非常時の火葬訓練も継続的に実施し、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て災害に備えている。

指定管理者の特定提案として、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、火葬炉設備の延命化を図っているものの、火葬炉設備の耐用年数が超過しているため、突然の故障で火葬炉の制限が発生しないよう最大限の努力をしながら、今後、箕面市と協議を継続したい。

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 23 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 カ月に 1 回の割合で協議を行い、結果を箕面市に報告した。

また、令和 6 年度には箕面市が ESCO 事業において、空調設備機器、照明機器等の更新を予定しており、指定管理者として、箕面市、葬儀業者、ESCO 事業者と緊密な連携を取りながら利用者に最大限配慮し、工事の影響を最小限に抑えるよう努めたい。

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权承継の承認など霊園の手続きに関する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利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。

業務名	箕面市立霊園 一般区画墓地使用者募集業務
人員体制	運営職員 5 名（火葬業務兼任）および正規事務職員 1 名 （市立聖苑・管理運営業務と兼任）
業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般区画墓地の使用者の募集、使用者の選考</li> <li>・一般区画墓地の募集に伴う案内や受付</li> <li>・一般区画墓地の使用の許可に関する業務</li> <li>・募集箇所の現地調査、草刈り</li> <li>・募集案内の配布、ポスターの貼り出し、ホームページでの告知</li> <li>・募集に伴う問合せへの対応（窓口/電話）</li> <li>・現地説明会の開催（2 回実施）</li> <li>・応募受付、応募書類の審査</li> <li>・公開抽選会の開催、当選者、補欠者、落選者への通知</li> <li>・使用許可申請書の受理、使用料納入通知書の交付</li> <li>・使用許可証の交付</li> </ul>
業務時間	8：45～17：45（空き区画から募集区画を選定し、期日を決めて実施）
業務の実績	<p>[一般区画墓地募集]</p> <p><u>10月16日より一般区画墓地16区画の募集</u> 事前に募集区画に看板を設置し、場所を明示するとともに、面積が分かるようにロープで囲うように設置</p> <p><u>聖苑管理事務所にて募集案内等の配布</u> 応募希望者への募集案内、電話問合せに対応するとともに、募集案内等を配布</p> <p><u>現地説明会の開催</u> 10月22日・11月7日に現地説明会を開催</p> <p><u>募集申込み書類の受理</u> 11月15日に締切</p> <p><u>公開抽選会の開催</u> 11月17日に公開抽選会を実施。当選者及び補欠者、落選者に通知文書を送付。抽選結果を当日中に聖苑・霊園ホームページに公開</p>

使用許可申請書の受理、納入通知書の交付

当選者より住民票を添えて使用許可申請書の提出を受け、即座に使用許可資格を確認し、使用料納入通知書を交付

使用許可証の交付

使用料の納付が確認出来た方より使用許可証を郵送、補欠者の資格喪失にあたっては通知文書を送付

[一般区画墓地応募状況]

応募受付事務件数： 114 件  
申込辞退受付事務件数： 1 件  
当選者数： 15 件  
補欠者数： 15 件  
落選者数： 98 件  
当選者通知件数： 15 件  
当選者失格通知件数： 0 件  
補欠者通知件数： 15 件  
補欠者繰上げ当選通知件数： 1 件  
繰上げ当選辞退受付件数： 0 件  
補欠者資格喪失通知件数： 14 件  
落選者落選通知件数： 98 件  
当選辞退受付件数： 1 件  
使用許可証交付事務件数： 15 件

[その他報告事項]

- 8/31 箕面市と、区画墓地募集について協議。
- 10/5 区画墓地使用者募集区画の除草を実施
- 10/9 区画墓地使用者募集区画に、募集番号の立て看板と柵ロープ張りを実施。
- 10/16 区画墓地募集の申込受付を開始。
- 10/16 市立聖苑ホームページにて区画墓地募集の案内を公開。
- 10/16 区画墓地使用者募集区画に、募集番号の立て看板設置。
- 10/16 市立霊園の掲示板に、区画墓地使用者募集案内（自治会配布用）と募集区画を反映した区画案内図を掲示。
- 10/22 一般区画墓地募集 現地説明会（第1回）を実施。54名の方が参加。
- 11/7 一般区画墓地募集 現地説明会（第2回）を実施。27名の方が参加。

11/15	応募を締め切り、最終的に 113 件の応募。
11/17	第 1 式場にて公開抽選会を実施。
11/17	抽選結果を市立聖苑・市立霊園ホームページに公開。
11/17	抽選結果の当・落・補欠通知文書を投函（113 通）。
1/10	本日までに、当選区画墓地全 15 件の使用予定者から入金を確認。 入金確認ができた使用者へ、区画墓地使用許可を交付・郵送完了。 併せて同区画の補欠者に資格喪失の通知文書を郵送完了。

	<b>箕面市立霊園管理運営業務</b>
人員体制	運営職員 5 名（火葬業務兼任）および正規事務職員 1 名 （市立聖苑・管理運営業務と兼任）
業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 施設全般の維持管理に関する業務</li> <li>・ 一般区画墓地の使用の取消しに関する業務</li> <li>・ 一般区画墓地使用权の承継等に関する業務</li> <li>・ 霊園の施設、設備等の管理に関する業務</li> <li>・ 霊園の施設の環境美化に関する業務</li> </ul>
業務時間及び休業日	業務時間 8：45～17：45 休園日 なし 開園時間 7：00～17：30
業務の実績	<p>[一般区画墓地]</p> <p>使用許可証再交付事務件数： 0 件            使用权返還事務件数： 6 件            使用权承継承認事務件数： 23 件            工作物設置申請事務件数： 14 件            住所・氏名変更事務件数： 3 件            納骨・埋蔵手続き事務件数： 27 件</p> <p>[届出の受理]</p> <p>毎日：一般区画墓地における使用权の承継の届出、工作物の設置の届出及び焼骨の埋蔵の届出の受理</p> <p>[門扉の開錠および施錠]</p> <p>毎日：開園・閉園時間に従い、正面出入口および東出入口を開門・閉門・施錠（開門 7：00～閉門 17：30）。開錠は宿直担当者、施錠は指定管理者が実施。ただし、メンテナンス日及び休館日前日は宿直担当者が施錠</p> <p>[園内の巡回]</p> <p>毎日 2 回：開門時、閉門時に実施</p> <p>[園内投棄物等の回収]</p> <p>毎日：骨壺、空き缶、空き瓶、弁当箱等多数</p>

[除草]

年 3 回：シルバー人材センターの除草 3 回、それ以外にも必要に応じて、  
適宜実施

[植木剪定]

年 1 回：低木の刈込作業  
適 宜：高木

[園内清掃]

適宜（月 1 回）：園内共用部分のゴミ拾い

[側溝清掃]

年 2 回：除草作業と同時に実施

[トイレ清掃]

週 1 回実施

[駐車場周りの清掃]

適宜（週 1 回実施）

[ゴミ回収]

週 1 回実施

[合葬式墓地の清掃]

適宜（10 日に 1 回）

[上記以外の作業]

- ・台風・荒天の後に巡回点検し、破損箇所の修復や落葉、折れ枝の清掃を行い、状況を市へ報告
- ・週 1 回、宿直担当職員が落葉清掃
- ・随時、聖苑地下駐車場職員がゴミ拾い、側溝・落葉を順次清掃
- ・秋から冬にかけて落葉が溜まる場所を数日にわたり集中的に清掃
- ・冬季には水道栓の凍結防止対策作業や、転倒注意警告のポール設置

[その他]

- ・随時、箕面市の依頼による区画墓地の現地調査、状況写真の送付と報告
- ・指定管理者作成の聖苑・霊園ホームページの更新

[特記事項]

1. 霊園園路アスファルト整備工事（7月25日）

① 箕面市が霊園園路アスファルト整備工事を実施した。

2. 台風7号の接近（8月14日）

① 関西への接近に備え、園内立て看板を安全な位置に移動した。

② 気象庁より、箕面市に暴風警報、大雨警報が発令された。

③ 墓石、霊標の破損や倒壊はなかったが、強風により発生した落ち葉や折れ枝の清掃を実施した。

3. 令和6年能登半島地震（1月1日）

① 気象庁より、箕面市は震度4を観測。

② 発生後、霊園周辺の巡回点検を実施した。墓石、霊標の破損や倒壊はなかった。

業務名	箕面市立霊園 合葬式墓地管理運営業務																																							
人員体制	運営職員 5 名（火葬業務兼任）および正規事務職員 1 名 （市立聖苑・管理運営業務と兼任）																																							
業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合葬式墓地の使用者の募集に伴う案内や使用の受付</li> <li>・合葬式墓地及び記名板の使用の許可に関する業務</li> <li>・合葬式墓地等の使用料の徴収、領収書の発行</li> <li>・合葬式墓地への焼骨の埋蔵に関する業務</li> <li>・必要書類の審査</li> <li>・記名板の校正、発注、完成検査</li> </ul>																																							
業務時間	8：45～17：45																																							
業務の実績	<p>[毎日行うもの]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合葬式墓地の使用者の募集に伴う案内や使用の受付</li> <li>・合葬式墓地等の使用料の徴収、領収書の発行</li> <li>・合葬式墓地へ埋蔵する焼骨の受理</li> </ul> <p>[合葬式墓地の使用受付・案内業務]</p> <p>合葬式墓地の使用希望者への使用案内対応・電話対応。申請者から必要書類受領、書類審査の上、使用料金を受領し、許可証の交付を実施。使用許可を受けた焼骨を預かり、合葬式墓地への埋蔵。記名板使用許可証の交付、箕面市を通じて、石材業者への発注依頼を実施</p> <p>[施設使用許可申請等受付業務]</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 40px;">合葬式墓地使用許可証の交付件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>234 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 市内件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>197 件（内 減免 8 件）</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">市外件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>37 件（内 減免 0 件）</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 焼骨申込件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>152 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">生前申込件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>82 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">他 再交付件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">記名板使用許可証の交付件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>96 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 市内件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>78 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">市外件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>18 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 焼骨申込件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>56 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">生前申込件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>40 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">他 再交付件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">納骨・埋蔵手続き事務件数</td> <td style="padding-left: 20px;">：</td> <td>168 件</td> </tr> </table>	合葬式墓地使用許可証の交付件数	：	234 件	（内 市内件数	：	197 件（内 減免 8 件）	市外件数	：	37 件（内 減免 0 件）	（内 焼骨申込件数	：	152 件	生前申込件数	：	82 件	他 再交付件数	：	1 件	記名板使用許可証の交付件数	：	96 件	（内 市内件数	：	78 件	市外件数	：	18 件	（内 焼骨申込件数	：	56 件	生前申込件数	：	40 件	他 再交付件数	：	0 件	納骨・埋蔵手続き事務件数	：	168 件
合葬式墓地使用許可証の交付件数	：	234 件																																						
（内 市内件数	：	197 件（内 減免 8 件）																																						
市外件数	：	37 件（内 減免 0 件）																																						
（内 焼骨申込件数	：	152 件																																						
生前申込件数	：	82 件																																						
他 再交付件数	：	1 件																																						
記名板使用許可証の交付件数	：	96 件																																						
（内 市内件数	：	78 件																																						
市外件数	：	18 件																																						
（内 焼骨申込件数	：	56 件																																						
生前申込件数	：	40 件																																						
他 再交付件数	：	0 件																																						
納骨・埋蔵手続き事務件数	：	168 件																																						

[施設相談]

市内 合葬式墓地相談 150 件（内、電話相談：68件）

市外 合葬式墓地相談 51 件（内、電話相談：29件）

[その他]

- ・ 随時、箕面市からの合葬式墓地および記名板の申込状況確認に回答
- ・ 随時、状況に合わせた合葬式墓地献花台の追加・減数を実施