令和6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 11,000,000 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・快適な空間を提供
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"> ・令和6年度火葬利用件数 2030 件中 652 件 回収率 32.1%
------------	--

(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。 <ol style="list-style-type: none"> 1 葬儀業者から、障子・ふすま・畳が経年劣化で傷んでいると声が挙がり、親族控室 1・2、2 階控室 1・2・3 の障子・ふすまを新たに貼替た。また、宗教関係者控室 1・2、2 階控室 3・5 の畳を新調した。また、親族控室 1・2、2 階控室 3・4 の網戸を新たに貼替た。
-----------	--

4. 収支状況

	収入	支出	差引
令和6年度	155,358,970	150,127,777	5,231,193

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6年5月29日、令和7年2月13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)

6. 指定管理者の自己評価

令和3年度から10年間の指定管理を受託し、これまで以上に良質なサービスの提供と利用し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年度には、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」するなど、施設の改修を伴う提案を指定管理者負担で実施した。これにより、市内利用者の式場利用率が向上し、利用者アンケートでも高い評価を得ている。

葬儀施設の管理・運営にあたっては、葬儀施設の貸館業務における使用許可や料金徴収などの手続きを、厳粛な葬儀の執行を損なうことのないよう留意しながら実施してきた。利用者対応においても、接客マナーを常に配慮し、不快感を与えない対応を心がけている。

また、利用者の意見や要望を直接把握する機会として、毎月聖苑において葬儀相談会・施設見学会を開催している。加えて、後納郵便による利用者アンケート調査を通じてニーズの把握に努め、寄せられた意見や要望をもとに、可能な範囲で運用の見直しを継続的に行ってきた。その結果、令和6年度のアンケート集計では、「施設の総合的な印象」について99%の利用者から「期待通り」または「期待した以上」との評価を得ることができた。今後もこうした評価に満足せず、さらなるサービス向上に取り組んでいく。

新型コロナウイルス感染症に関しては、令和6年5月10日付で、政府が「新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等に関するガイドライン」の廃止をしたが、指定管理者としては、利用者が安心して施設を利用できる環境の維持に努め、引き続き、運営職員のマスク着用および、館内9箇所への手指消毒用アルコールボトルの設置を継続している。

情報提供の面では、市立聖苑および市立霊園のホームページを随時更新し、施設の利用案内や市立霊園に関する各種手続きの情報を公開するなど、利用者に向けた積極的な情報発信を行っている。

次に、火葬施設の運営においては、決して誤りが許されない火葬業務に対し、令和6年

度もトラブルなく対応することができた。非常時を想定した火葬訓練も継続的に実施しており、災害発生時には運営職員が泊り込みで復旧作業や火葬業務を継続できる体制を整えている。

また、災害対応として、5年間保存可能な非常食・飲料水・災害用毛布を備蓄し、危機管理体制の強化を図っている。

火葬炉設備については、特定提案に基づき、令和3年度より総合点検の実施回数を年1回から年2回に増やし、設備の延命化および更新時期の延長に努めている。

しかしながら、火葬炉設備は耐用年数を超過しており、突発的な故障によって火葬業務に支障を来さないよう、最大限の注意と対応を継続している。今後も、設備更新に関して、箕面市と十分に協議を重ねていく所存である。

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、それぞれ専門の事業者と委託契約を締結し、適正に実施した。

館内の建築設備機器においては、供用開始から24年が経過しており、更新推奨年数を超過した機器や、経年劣化による部品の取替が必要と見込まれる機器、さらには耐用年数を超えた機器が館内に点在している状況である。

これに対し、「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しない機器については、創意工夫による応急対応などにより運用を継続している。

また、利用者の安全および快適性を確保するため、令和3年度より、専門技術員と連携し、建築設備メンテナンスチームを新たに発足。施設の長寿命化と安定稼働を図る「予防保全」の取り組みとして、突発的な故障によるサービス停止といった運営リスクの未然防止を目的に、6ヵ月に1回の頻度で協議を実施し、その結果を箕面市に報告している。

また、令和6年度に箕面市がESCO事業により、館内の空調設備や照明機器等の更新工事が行われた。指定管理者として、箕面市、葬儀業者、ESCO事業者と緊密に連携し、利用者への影響を最小限に抑えるよう配慮しながら、工事の進行に協力した。令和7年度に継続される残工事についても、引き続き関係各所と連携を図り、円滑な事業遂行に努める。

市立霊園の運営業務においては、美観の維持に加え、合葬式墓地の募集案内、使用許可および使用料の収納、工作物設置や使用权承継に関する承認手続きなど多岐にわたる業務を適切に実施している。

また、雑草や落ち葉の除去、側溝清掃など、美観維持に関する意見・要望が多く寄せられている。これに対応するため、箕面市シルバー人材センターと協働し、必要に応じて人員を随時投入することで一定の成果を上げている。

風水害・地震などの自然災害発生後には、速やかに霊園内を点検し、墓石の損壊等が確認された場合には、使用者へ文書で報告する体制を整備している。

また、区画利用者より園内に犬のフンが落ちていると苦情が寄せられていたことを受け、

安心して墓参できる環境を整えるため、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。

また、墓参者から区画場所に関する問合せが寄せられていたことを踏まえ、令和3年度に案内掲示板を新設し、区画配置図や各種案内を掲示することで、利用者の利便性向上を図った。

現代のニーズに対応する取り組みとして、他府県に在住する使用者や、墓参者の高齢化などにより、墓参が困難となり、荒れた区画が見受けられるようになってきた。こうした状況を踏まえ、令和3年度より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使命と魅力を発信するとともに、利用者の利便性向上と箕面市の財政負担軽減に継続して貢献していく所存である。

	箕面市立霊園管理運営業務
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"> ・ 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 ・ 施設全般の維持管理に関する業務 ・ 一般区画墓地の使用の取消しに関する業務 ・ 一般区画墓地使用权の承継等に関する業務 ・ 霊園の施設、設備等の管理に関する業務 ・ 霊園の施設の環境美化に関する業務
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： 3 件 使用权返還事務件数： 6 件 使用权承継承認事務件数： 21 件 工作物設置申請事務件数： 12 件 住所・氏名変更事務件数： 1 件 納骨・埋蔵手続き事務件数： 44 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>[門屏の開錠および施錠]</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

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"> ・合葬式墓地の使用者の募集に伴う案内や使用の受付 ・合葬式墓地及び記名板の使用の許可に関する業務 ・合葬式墓地等の使用料の徴収、領収書の発行 ・合葬式墓地への焼骨の埋蔵に関する業務 ・必要書類の審査 ・記名板の校正、発注、完成検査 																										
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"> ・合葬式墓地の使用者の募集に伴う案内や使用の受付 ・合葬式墓地等の使用料の徴収、領収書の発行 ・合葬式墓地へ埋蔵する焼骨の受理 <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="text-align: right;">： 212 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 市内件数</td> <td style="text-align: right;">： 177 件（内 減免 14 件）</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">市外件数</td> <td style="text-align: right;">： 35 件（内 減免 0 件）</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 焼骨申込件数</td> <td style="text-align: right;">： 136 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">生前申込件数</td> <td style="text-align: right;">： 76 件）</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">他 再交付件数</td> <td style="text-align: right;">： 8 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="text-align: right;">： 71 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 市内件数</td> <td style="text-align: right;">： 59 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">市外件数</td> <td style="text-align: right;">： 12 件）</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">（内 焼骨申込件数</td> <td style="text-align: right;">： 38 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">生前申込件数</td> <td style="text-align: right;">： 33 件）</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 60px;">他 再交付件数</td> <td style="text-align: right;">： 1 件</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">納骨・埋蔵手続き事務件数</td> <td style="text-align: right;">： 147 件</td> </tr> </table>	合葬式墓地使用許可証の交付件数	： 212 件	（内 市内件数	： 177 件（内 減免 14 件）	市外件数	： 35 件（内 減免 0 件）	（内 焼骨申込件数	： 136 件	生前申込件数	： 76 件）	他 再交付件数	： 8 件	記名板使用許可証の交付件数	： 71 件	（内 市内件数	： 59 件	市外件数	： 12 件）	（内 焼骨申込件数	： 38 件	生前申込件数	： 33 件）	他 再交付件数	： 1 件	納骨・埋蔵手続き事務件数	： 147 件
合葬式墓地使用許可証の交付件数	： 212 件																										
（内 市内件数	： 177 件（内 減免 14 件）																										
市外件数	： 35 件（内 減免 0 件）																										
（内 焼骨申込件数	： 136 件																										
生前申込件数	： 76 件）																										
他 再交付件数	： 8 件																										
記名板使用許可証の交付件数	： 71 件																										
（内 市内件数	： 59 件																										
市外件数	： 12 件）																										
（内 焼骨申込件数	： 38 件																										
生前申込件数	： 33 件）																										
他 再交付件数	： 1 件																										
納骨・埋蔵手続き事務件数	： 147 件																										

[施設相談]

市内 合葬式墓地相談 180 件（内、電話相談：110 件）

市外 合葬式墓地相談 79 件（内、電話相談：51 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