

指定管理者評価表

令和元年6月17日

公の施設の名称	芦屋市聖苑		
所在地	芦屋市三条町39番32号		
指定管理者の名称	太陽築炉工業株式会社		
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日		
施設概要	業務時間:午前10時～午後6時 休業日:1月1日及び施設の点検日		
業務概要	火葬場の管理運営業務		
収支の状況	事業計画上の金額	実績額	
H29年度収入	32,503,000円	32,503,000円	
H29年度支出	32,503,000円	32,417,564円	
H29年度収支	0円	85,436円	
H30年度収入	34,179,000円	33,031,114円	
H30年度支出	34,179,000円	32,359,558円	
H30年度収支	0円	671,556円	
所管課・記入者	市民生活部環境課 米村 昌純		
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日		

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項	満点	20	100%	A
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	20		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理	満点	34	85%	A
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	29		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	26	85%	A
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	22		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上	満点	18	94%	S
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	17		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			88%	A

項目名	平成29年度		平成30年度		
	実績	前年度実績	実績		
10歳以上の者	912件	912件	913件		
10歳未満の者	2件	2件	0件		
死産児	11件	11件	6件		
人体の一部	0件	0件	0件		
動物	751匹	751匹	640匹		
利用満足度調査結果	H29年度	回答者数 30社	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) 90.0%	実施時期 平成29年8月1日～平成29年9月9日	
	H30年度	回答者数 163人	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) 96.9%	実施時期 平成30年10月1日～平成31年3月31日	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	<p>加重平均後合計評価は「A」であり、特に加点すべき事由は見当たらないため、総合評価も「A」とする。</p> <p>新たなパンフレットの作成、ホームページの開設を行い、サービスの向上に努めた。さらに業務改善やサービス向上に努めるため、施設の性質上ずらいとされていた利用者への直接アンケートを10月から開始し、総合的な満足度が96.9%の高評価を得たことは高く評価したい。引き続き業務改善やサービス向上に努めること。</p> <p>排ガスの基準値には特に注意を払い、引き続き安定した運営に努めること。</p>

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。



サービス向上策

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

サービスの向上策	実施時期	進捗状況	指示事項等
<b>1 事業計画書に記載のあるもの</b>			
個人情報保護に関する研修	H30.5.8	個人情報保護マニュアル等、研修資料に基づき個人情報保護について意識付けを行っています。	継続して実施のこと。
教育リーダーによる業務確認及び指導	H30.5.8	チェックリストに基づく指を行っています。	継続して実施のこと。
葬祭業者に対するアンケート調査	H30.8～9	職員の身だしなみ、態度等について会員登録業者に意見を聞くために実施しています。	継続して実施すること。
防災訓練	H30.10.4	火災を想定した消火器による消火活動及び避難・通報訓練を行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H30.12.5	「芦屋市火葬場の安全対策と安全マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けを	継続して実施のこと。
教育リーダーによる業務確認及び指導	H31.3.21	チェックリストに基づく指を行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H31.3.21	「緊急時(地震・火災)マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けをしています。	継続して実施のこと。
<b>2 事業計画書に記載のないもの</b>			
火葬場運営協議会への出席	H30.5.31	利用状況等を周辺住民へ説明し、周辺住民との意見交換を行い、より良い運営を目指しています。	環境影響、騒音等日常業務において細心注意を図り、業務を行うこと。
利用者アンケート	H30.10.1～ H31.3.31	利用者から直接意見を聞き、サービスの向上に努めています。	利用者(ご遺族)には細心の配慮を忘れずに、今後もサービスの向上の努めること。

収支状況

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

平成30年度

(単位:円)

収入			支出		
項目	事業計画	実績	項目	事業計画	実績
指定管理料			人件費・管理費		
人件費・管理費	19,945,000	19,945,000	人件費	15,072,000	15,192,862
			事務費	280,000	449,031
			一般管理費	4,113,000	3,961,892
			その他	480,000	332,388
維持費(光熱水費除)	3,955,000	3,955,000	維持費(光熱水費除)		
維持費(光熱水費)	10,279,000	9,131,114	設備保守・点検	1,800,000	1,803,600
			消耗品費	1,109,000	491,740
			役務費	194,000	190,171
			修繕費	324,000	207,360
			清掃・植栽等	528,000	599,400
			維持費(光熱水費)	10,279,000	9,131,114
計	34,179,000	33,031,114	計	34,179,000	32,359,558
			収支	0	671,556

平成29年度

(単位:円)

収入			支出		
項目	事業計画	実績	項目	事業計画	実績
指定管理料			人件費・管理費相当分		
人件費・管理費相当分	21,384,000	21,384,000	人件費	15,400,000	15,321,335
維持費相当分	11,119,000	11,119,000	事務費	300,000	318,664
			管理費	350,000	368,168
			事務経費	5,334,000	5,281,000
			維持費相当分		
			施設維持費	1,577,000	1,488,611
			光熱水料費	9,363,000	9,458,541
			役務費	179,000	181,245
計	32,503,000	32,503,000	計	32,503,000	32,417,564
			収支	0	85,436

## アンケート結果

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

### 利用者アンケート結果

#### ○葬儀業者向けアンケート

- ・実施期間 平成30年8月26日～平成30年9月17日
- ・対象 芦屋市聖苑へ会員登録している業者のうち、平成29年7月1日から平成30年6月31日までの間に1回以上利用のあった業者 43社(市内業者4社, 市外業者39社)
- ・実施方法 アンケート用紙を郵送し, 返信用封筒により回答を回収
- ・回答数 24社(回答率55.81%, 市内業者1社, 市外業者23社)
- ・結果(抜粋)

#### ○芦屋市聖苑の設備についての満足度

- |                     |  |
|---------------------|--|
| (1)施設の利用のしやすさ       | 満足度4:13社, 満足度3:10社, 満足度2: 0社, 満足度1: 0社 |
| (2)清潔さ, 清掃状況        | 満足度4:21社, 満足度3: 2社, 満足度2: 0社, 満足度1: 0社 |
| (3)設備の快適さ(明るさ・空調など) | 満足度4:18社, 満足度3: 4社, 満足度2: 0社, 満足度1: 0社 |
| (4)駐車場              | 満足度4:12社, 満足度3: 9社, 満足度2: 2社, 満足度1: 0社 |
| (5)炉前ホール            | 満足度4:19社, 満足度3: 4社, 満足度2: 0社, 満足度1: 0社 |
| (6)控室               | 満足度4:15社, 満足度3: 5社, 満足度2: 3社, 満足度1: 0社 |
| (7)トイレ              | 満足度4:19社, 満足度3: 4社, 満足度2: 0社, 満足度1: 0社 |
| (8)安全対策             | 満足度4:14社, 満足度3: 7社, 満足度2: 1社, 満足度1: 0社 |
| (9)予約システム           | 満足度4:14社, 満足度3: 7社, 満足度2: 1社, 満足度1: 0社 |

#### ○芦屋市聖苑の運営について

- |                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| (1)職員の身だしなみ     | 良い:21社, 普通: 2社, 悪い: 0社 |
| (2)職員の接客態度      | 良い:22社, 普通: 1社, 悪い: 0社 |
| (3)予約などの受付の電話対応 | 良い:22社, 普通: 1社, 悪い: 0社 |
| (4)入場時の対応       | 良い:23社, 普通: 0社, 悪い: 0社 |
| (5)納棺時の対応       | 良い:23社, 普通: 0社, 悪い: 0社 |
| (6)収骨時の対応       | 良い:23社, 普通: 0社, 悪い: 0社 |

#### ○芦屋市聖苑の総合評価

とても満足:17社, まあまあ満足:6社, 普通:0社, 少し満足:0社, とても満足:0社

#### ○利用者者向けアンケート

- ・実施期間 平成30年10月1日～平成31年3月31日
- ・対象 聖苑利用者 508人
- ・実施方法 アンケート用紙を手渡し, 返信用封筒により回答を回収
- ・回答数 166人(回答率32.7%)
- ・結果(抜粋)

#### ○スタッフの対応

- |               |  |
|---------------|--|
| (1)お出迎えの対応    | 非常に満足:102人 満足:62人 どちらでもない:1人 やや不満:0人 不満:0人 |
| (2)身だしなみや言葉遣い | 非常に満足:100人 満足:63人 どちらでもない:1人 やや不満:0人 不満:0人 |

- |              |  |
|--------------|--|
| (3)お骨上げの際の説明 | 非常に満足:114人 満足:50人 どちらでもない:0人 やや不満:1人 不満:0人 |
|--------------|--|

#### ○施設の利用しやすさ

- |           |  |
|-----------|--|
| (1)エントランス | 非常に満足:75人 満足:76人 どちらでもない:9人 やや不満:1人 不満:0人  |
| (2)ト イ レ  | 非常に満足:40人 満足:44人 どちらでもない:11人 やや不満:2人 不満:0人 |
| (3)炉前ホール  | 非常に満足:68人 満足:82人 どちらでもない:11人 やや不満:0人 不満:0人 |
| (4)駐 車 場  | 非常に満足:49人 満足:78人 どちらでもない:23人 やや不満:4人 不満:0人 |

#### ○総合的満足度

非常に満足:81人 満足:77人 どちらでもない:5人 やや不満:0人 不満:0人