

指定管理者評価表

令和7年6月5日現在

|          |                                  |              |
|----------|----------------------------------|--------------|
| 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     | 令和5年4月1日～令和10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         |
| R5年度収入   | 37,734,000 円                     | 37,675,722 円 |
| R5年度支出   | 37,701,000 円                     | 39,652,734 円 |
| R5年度収支   | 33,000 円                         | -1,977,012 円 |
| R6年度収入   | 37,996,000 円                     | 39,742,427 円 |
| R6年度支出   | 37,930,000 円                     | 40,038,988 円 |
| R6年度収支   | 66,000 円                         | -296,561 円   |
| 所管課・記入者  | 市民生活部環境・経済室環境課 長良 晶子             |              |
| 評価対象期間   | 令和6年4月1日～令和7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 | 22  | 100%<br>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     | 22 |     |           |
| 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 | 38  | 100%<br>S |
| 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       | 38 |     |           |
| 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  | 77%<br>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     | 20 |     |           |
| 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 | 20  | 90%<br>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 | 18 |     |           |
| 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              |                            |    | 93% | S         |

| 利 用 状 況 等 | 項目名      |         | 令和5年度                    | 令和6年度   |                        |
|-----------|----------|---------|--------------------------|---------|------------------------|
|           |          |         | 実績                       | 目標      | 実績                     |
|           | 10歳以上の者  | 1,058 件 | - 件                      | 1,131 件 |                        |
|           | 10歳未満の者  | 2 件     | - 件                      | 2 件     |                        |
|           | 死産児      | 3 件     | - 件                      | 5 件     |                        |
|           | 人体の一部    | 3 件     | - 件                      | 0 件     |                        |
|           | 動物       | 96 件    | - 件                      | 96 件    |                        |
| 利用満足度調査結果 | R5<br>年度 | 回答者数    | 総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) |         | 実施時期                   |
|           |          | 151 人   | 95.9 %                   |         | 令和5年4月1日～<br>令和6年3月31日 |
|           | R6<br>年度 | 回答者数    | 総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) |         | 実施時期                   |
|           |          | 166 人   | 96.4 %                   |         | 令和6年4月1日～<br>令和7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、最終年度の場合は総括評価を記載                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A    | <p>①加重平均後の合計評価は「S」であるものの、収支状況は赤字であった。</p> <p>②個体差があるとは言え、人体1件あたりの平均燃料使用量は前年度に比べて上昇した。</p> <p>③お出迎えの対応、身だしなみや言葉遣い、お骨上げの際の説明を丁寧に行っていることから、総合的な満足度が90%以上の高評価を得ることができた。</p> <p>④自主事業として、利用者の気持ちに寄り添った取り組みを行った。</p> <p>上記①～④の結果を勘案し、総合評価を「A」とする。</p> <p>今後も排ガスの基準値には常に注意を払い、収支状況の改善を行い、引き続き安定した運営に努められたい。</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。

自主事業

令和7年6月5日現在

|         |       |
|---------|-------|
| 公の施設の名称 | 芦屋市聖苑 |
|---------|-------|

| 自主事業の内容                                                    | 実施時期              | 進捗状況                | 指示事項等      |
|------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|------------|
| 1 事業計画書に記載のあるもの(内容, 金額等)                                   |                   |                     |            |
| 炉前ホール時間貸し<br>(火葬前にご遺族のみでお別れ<br>ができる空間の提供)<br>3,000円/時間(税抜) | R6.5.2<br>R7.3.13 | 利用者のニーズに合<br>わせて実施。 | 継続して実施のこと。 |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
| 2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)                                   |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |
|                                                            |                   |                     |            |

# サービス向上策

令和7年6月5日現在

|         |       |
|---------|-------|
| 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      |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------|
| 1 事業計画書に記載のあるもの                         |                                                             |                                           |            |
| 利用者アンケート                                | R6.4.1<br>～R7.3.31                                          | 聖苑を利用した方から総合的満足度等を聞くために実施した。              | 継続して実施のこと。 |
| 緊急時対応の指導・訓練                             | R6.7.14<br>R7.2.5                                           | 「指定管理者災害対応の手引き」及び「事故対応マニュアル」をもとにした訓練を行った。 | 継続して実施のこと。 |
| 葬儀業者アンケート                               | R6.11                                                       | 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た。      | 継続して実施のこと。 |
| 個人情報保護に関する研修                            | R6.5.20                                                     | 個人情報保護マニュアルをもとに研修を行った。                    | 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                       | R6.5.20<br>R6.6.28<br>R6.7.23<br>R6.8.3<br>R7.1.10          | 新入社員研修、火葬炉設備講習、接遇研修を行った。                  | 継続して実施のこと。 |
| 防災訓練                                    | R6.9.11                                                     | 火災を想定した水消火器による消火活動及び避難・通報訓練を行った。          | 継続して実施のこと。 |
| 外部研修(①特定化学物質等作業主任者技能②危険物防火③火葬技術管理④普通救命) | ①R6.10.15<br>R6.10.16<br>②R6.11.15<br>③R6.11.30<br>④R7.2.23 | 職員の人材育成を目的に外部研修に参加した。                     | 継続して実施のこと。 |
| 市内葬儀業者訪問                                | R6.6.25                                                     | 聖苑に会員登録している市内の葬儀業者(3社)を訪問し、意見交換等を行った。     | 継続して実施のこと。 |
|                                         |                                                             |                                           |            |
| 2 事業計画書に記載のないもの                         |                                                             |                                           |            |
|                                         |                                                             |                                           |            |
|                                         |                                                             |                                           |            |
|                                         |                                                             |                                           |            |

# 収支状況

令和7年6月5日現在

|         |       |
|---------|-------|
| 公の施設の名称 | 芦屋市聖苑 |
|---------|-------|

令和6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       |            |            | 施設管理費      |            |            |
| 人件費・管理費     | 22,253,000 | 22,253,000 | 人件費        | 16,860,000 | 17,157,504 |
| 維持費(光熱水費除く) | 4,250,000  | 4,250,000  | 事務費        | 400,000    | 488,331    |
| 維持費(光熱水費)   | 11,427,000 | 13,232,827 | 一般管理費      | 4,643,000  | 4,754,386  |
|             |            |            | その他        | 350,000    | 198,250    |
| 自主事業        | 66,000     | 6,600      | 維持費(光熱水費除) |            |            |
|             |            |            | 設備保守・点検    | 1,890,000  | 1,900,800  |
|             |            |            | 消耗品費       | 810,000    | 955,660    |
|             |            |            | 役務費        | 230,000    | 232,309    |
|             |            |            | 修繕費        | 600,000    | 232,321    |
|             |            |            | 清掃・植栽等     | 720,000    | 886,600    |
|             |            |            | 維持費(光熱水費)  | 11,427,000 | 13,232,827 |
| 計           | 37,996,000 | 39,742,427 | 計          | 37,930,000 | 40,038,988 |
|             |            |            | 収 支        | 66,000     | -296,561   |

令和5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       |            |            | 施設管理費      |            |            |
| 人件費・管理費     | 22,179,000 | 22,179,000 | 人件費        | 16,800,000 | 18,294,850 |
| 維持費(光熱水費除く) | 4,095,000  | 4,095,000  | 事務費        | 400,000    | 433,115    |
| 維持費(光熱水費)   | 11,427,000 | 11,391,822 | 一般管理費      | 4,629,000  | 5,026,694  |
|             |            |            | その他        | 350,000    | 356,038    |
| 自主事業        | 33,000     | 9,900      | 維持費(光熱水費除) |            |            |
|             |            |            | 設備保守・点検    | 1,740,000  | 1,729,200  |
|             |            |            | 消耗品費       | 805,000    | 1,134,760  |
|             |            |            | 役務費        | 230,000    | 262,155    |
|             |            |            | 修繕費        | 600,000    | 405,900    |
|             |            |            | 清掃・植栽等     | 720,000    | 618,200    |
|             |            |            | 維持費(光熱水費)  | 11,427,000 | 11,391,822 |
| 計           | 37,734,000 | 37,675,722 | 計          | 37,701,000 | 39,652,734 |
|             |            |            | 収 支        | 33,000     | -1,977,012 |

## アンケート結果

令和7年6月5日現在

|         |       |
|---------|-------|
| 公の施設の名称 | 芦屋市聖苑 |
|---------|-------|

### 利用者アンケート結果

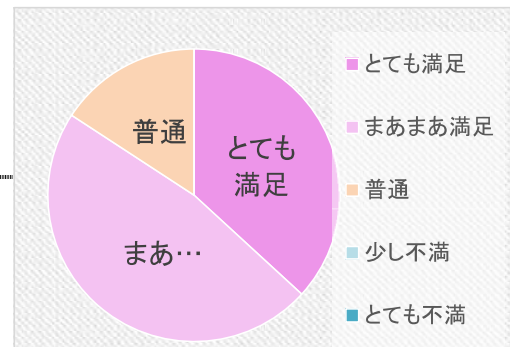
#### ○ 葬儀業者アンケートの実施

計画書：1回/年

- ア 実施 令和6年11月
- イ 対象業者 芦屋市聖苑へ会員登録している葬儀業者の内、1年以内に1回以上利用のあった41社（市内業者3社、市外業者38社）
- ウ 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
- エ 概要
- （ア） 芦屋市聖苑について  
満足度、職員の身だしなみ、態度、職員との役割分担に関して、  
建物の清掃状況、総合評価 などについて
- （イ） 会葬者（喪主）のご意見について
- （ウ） その他の指摘事項について
- オ 回答数 19社（回答率46.34% 匿名実施の為市内・市外の回答率は算出できず）
- カ 結果

#### 総合的満足度

|        |    |       |
|--------|----|-------|
| とても満足  | 7件 | 36.8% |
| まあまあ満足 | 9件 | 47.4% |
| 普通     | 3件 | 15.8% |
| 少し不満   | 0件 | 0.0%  |
| とても不満  | 0件 | 0.0%  |



#### ○ 会葬者アンケートの実施

計画書：適時

- ア 実施 令和6年4月～令和7年3月 芦屋市聖苑を利用した会葬者へ配布
- イ 回答数 166件/配布505件（回答率 32.87%）
- ウ 結果

#### 総合的満足度

|         |     |       |
|---------|-----|-------|
| 非常に満足   | 85件 | 51.2% |
| 満足      | 75件 | 45.2% |
| どちらでもない | 2件  | 1.2%  |
| やや不満    | 2件  | 1.2%  |
| 不満      | 0件  | 0.0%  |
| 無回答     | 2件  | 1.2%  |

