

指定管理者評価表

平成30年 6月 8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	平成25年4月1日～平成30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
H28年度収入	32,803,000 円	31,449,736 円
H28年度支出	32,803,000 円	31,677,521 円
H28年度収支	0 円	-227,785 円
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
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29年4月1日～平成30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	82%	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	28		
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%
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		18	67%
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	12		
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			80%	A

項目名	平成28年度		平成29年度	
	実績	目標	実績	
10歳以上の者	851 件	851 件	912 件	
10歳未満の者	1 件	1 件	2 件	
死産児	8 件	8 件	11 件	
人体の一部	1 件	1 件	0 件	
動物	695 匹	695 匹	751 匹	

利用満足度調査結果	H28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
		38 社	89.5 %	平成28年6月1日～平成28年8月9日
H29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	
	30 社	90.0 %	平成29年7月26日～平成29年8月17日	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	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。業務改善やサービス向上に努めるため、年1回、葬儀会社を対象にアンケート調査を実施しているが、直接使用者の意見を聞くことができないため、使用頻度の高い葬儀会社3社に直接出向いて、意見を聞いたことは工夫の様子が伺える。さらに、使用者から直接、意見を聞くための工夫を求める。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。

※ 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。

収支状況

平成30年 6月 8日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

平成 2 9 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

平成 2 8 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	17,969,040	14,954,703
維持費相当分	11,419,000	10,065,736	事務費	56,160	258,943
			管理費	1,121,040	447,068
			事務経費	2,237,760	5,951,071
			維持費相当分		
			施設維持費	1,385,000	1,398,684
			光熱水料費	9,857,000	8,489,092
			役務費	177,000	177,960
計	32,803,000	31,449,736	計	32,803,000	31,677,521
			収 支	0	-227,785

アンケート結果

平成30年 6月 8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

実施 平成29年7月26日～平成29年8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28年6月1日から平成29年5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 30社(回答率69.77%, 市内業者3社、市外業者27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4:18社, 満足度3:10社, 満足度2: 1社, 満足度1: 0社 |
| (2)清潔さ, 清掃状況 | 満足度4:23社, 満足度3: 6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4:23社, 満足度3: 6社, 満足度2: 0社, 満足度1: 0社 |
| (4)駐車場 | 満足度4:15社, 満足度3:11社, 満足度2: 2社, 満足度1: 2社 |
| (5)炉前ホール | 満足度4:20社, 満足度3: 8社, 満足度2: 1社, 満足度1: 0社 |
| (6)控室 | 満足度4:14社, 満足度3:10社, 満足度2: 4社, 満足度1: 0社 |
| (7)トイレ | 満足度4:20社, 満足度3: 7社, 満足度2: 1社, 満足度1: 0社 |
| (8)安全対策 | 満足度4:21社, 満足度3: 7社, 満足度2: 0社, 満足度1: 0社 |
| (9)予約システム | 満足度4:19社, 満足度3: 9社, 満足度2: 0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:26社, 普通: 4社, 悪い: 0社 |
| (2)職員の接客態度 | 良い:27社, 普通: 3社, 悪い: 0社 |
| (3)予約などの受付の電話対応 | 良い:26社, 普通: 3社, 悪い: 0社 |
| (4)入場時の対応 | 良い:28社, 普通: 2社, 悪い: 0社 |
| (5)納棺時の対応 | 良い:24社, 普通: 3社, 悪い: 0社 |
| (6)収骨時の対応 | 良い:27社, 普通: 2社, 悪い: 0社 |

○芦屋市聖苑の総合評価

とても満足:19社, まあまあ満足:8社, 普通:3社, 少し満足:0社, とても満足:0社

平成29年5月15日(月) 葬儀会社3社に直接訪問

葬儀会社及びご遺族からの要望なし