

指定管理者評価表

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑	
所在地	芦屋市三條町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～令和5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
R3年度収入	35,169,000 円	34,614,007 円
R3年度支出	35,169,000 円	34,455,475 円
R3年度収支	0 円	158,532 円
R4年度収入	35,219,000 円	36,599,452 円
R4年度支出	35,219,000 円	36,945,149 円
R4年度収支	0 円	-345,697 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4年4月1日～令和5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	96%	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	32.5		
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	88%	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	23		
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	100%	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			95%	S

項目名	令和3年度		令和4年度	
	実績	目標	目標	実績
利用状況等	10歳以上の者	958 件	958 件	1,046 件
	10歳未満の者	2 件	2 件	0 件
	死産児	4 件	4 件	5 件
	人体の一部	1 件	1 件	0 件
	動物	568 匹	568 匹	651 匹
利用満足度調査結果	R3年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足割合)	
		202 人	98.5 %	
	R4年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足割合)	
		173 人	95.9 %	
			実施時期	
			令和3年4月1日～令和4年3月31日	
			実施時期	
			令和4年4月1日～令和5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
S	<p>(1)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などにより、利用者の総合的な満足度が、昨年度より割合が減少したものの、95.9%もの高評価を得ることができた。</p> <p>(2)日常の緻密な運転管理と長年の運転データの蓄積により、前年度より更なる節電に成功したうえ、燃料使用量も節約に努めている。</p> <p>上記(1)、(2)の結果を勘案し、特に減点すべき事由は見当たらないため総合評価を「S」とする。この結果に満足することなく、今後も排ガスの基準値には常に注意を払いながら、引き続き安定した運営することが重要である。</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

令和5年6月16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
<b>1 事業計画書に記載のあるもの</b>			
会葬者アンケート調査	R4.4.1 ~R5.3.31	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ている。	継続して実施すること。
葬儀業者アンケート調査	R4.8	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る。	継続して実施すること。
教育リーダーによる業務確認及び指導	R4.9.24 R4.12.6 R5.1.30	チェックリストに基づく指導を行っている。	継続して実施すること。
防災訓練	R4.9.21	火災を想定した水消火器による消火活動及び避難・通報訓練を行っている。	継続して実施すること。
個人情報保護に関する研修	R4.9.24	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る。	継続して実施すること。
緊急時(地震・火災)対応の指導・訓練	R4.7.16 R5.2.26	「芦屋市火葬場の安全対策と安全マニュアル」等に基づき、従業員の研修・訓練を実施している。	継続して実施すること。
苦情・クレームへの対応研修	R4.11.11	苦情・クレームに対応するため外部研修に参加している。	継続して実施すること。
<b>2 事業計画書に記載のないもの</b>			

収支状況

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

令和4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	20,855,000	20,855,000	人件費	15,720,000	15,783,651
			事務費	285,000	390,437
			一般管理費	4,370,000	4,347,077
			その他	480,000	335,291
維持費(光熱水費除く)	3,895,000	3,895,000	維持費(光熱水費除く)		
			設備保守・点検	1,702,000	1,729,200
			消耗品費	1,130,000	1,132,277
			役務費	198,000	216,254
			修繕費	330,000	684,110
			清掃・植栽等	535,000	477,400
維持費(光熱水費)	10,469,000	11,849,452	維持費(光熱水費)	10,469,000	11,849,452
計	35,219,000	36,599,452	計	35,219,000	36,945,149
			収支	0	-345,697

令和3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	20,673,000	20,673,000	人件費	15,564,000	15,843,994
			事務費	285,000	358,093
			一般管理費	4,344,000	4,339,907
			その他	480,000	330,935
維持費(光熱水費除く)	4,027,000	4,027,000	維持費(光熱水費除く)		
			設備保守・点検	1,834,000	1,881,000
			消耗品費	1,130,000	742,830
			役務費	198,000	221,909
			修繕費	330,000	396,000
			清掃・植栽等	535,000	426,800
維持費(光熱水費)	10,469,000	9,914,007	維持費(光熱水費)	10,469,000	9,914,007
計	35,169,000	34,614,007	計	35,169,000	34,455,475
			収支	0	158,532

# アンケート結果

令和5年6月16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

### ○葬儀業者向けアンケート

- ・実施期間 令和4年8月1日～令和4年8月31日
- ・対象 芦屋市聖苑へ会員登録している業者のうち、1年以内に1回以上利用のあった業者47社  
(市内業者3社、市外業者44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（無記名回答）
- ・回答数 25社（回答率53.2%）
- ・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4:11社、満足度3:10社、満足度2: 3社、満足度1: 0社 |
| (2) 清潔さ、清掃状況         | 満足度4:19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4:19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4:12社、満足度3: 9社、満足度2: 4社、満足度1: 0社 |
| (5) 炉前ホール            | 満足度4:14社、満足度3:11社、満足度2: 0社、満足度1: 0社 |
| (6) 待合コーナー           | 満足度4: 9社、満足度3: 9社、満足度2: 7社、満足度1: 0社 |
| (7) トイレ              | 満足度4:18社、満足度3: 7社、満足度2: 0社、満足度1: 0社 |
| (8) 安全対策             | 満足度4:15社、満足度3:10社、満足度2: 0社、満足度1: 0社 |
| (9) 新型コロナウイルス感染症対策   | 満足度4:15社、満足度3:10社、満足度2: 0社、満足度1: 0社 |
| (10) インターネット予約システム   | 満足度4:10社、満足度3:11社、満足度2: 1社、満足度1: 3社 |

#### ●芦屋市聖苑の運営について

- |                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| (1) 職員の身だしなみ    | 良い:22社、普通: 3社、悪い: 0社 |
| (2) 職員の接客態度     | 良い:21社、普通: 4社、悪い: 0社 |
| (3) 問い合わせ時の電話対応 | 良い:23社、普通: 2社、悪い: 0社 |
| (4) 入場時の対応      | 良い:20社、普通: 5社、悪い: 0社 |
| (5) 納棺時の対応      | 良い:22社、普通: 3社、悪い: 0社 |
| (6) 収骨時の対応      | 良い:21社、普通: 4社、悪い: 0社 |

#### ●芦屋市聖苑の総合評価（24社）

とても満足:9社、まあまあ満足:13社、普通:2社、少し不満:0社、とても不満:0社

### ○利用者様向けアンケート

- ・実施期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日
- ・対象 聖苑利用者 486人
- ・実施方法 用紙を直接手渡し等により配布し、返信用封筒で回答を回収
- ・回答数 176人（回答率36.2%）
- ・結果（抜粋）

#### ●スタッフの対応

- |                |  |
|----------------|--|
| (1) お出迎への対応    | 非常に満足:113人、満足:59人、どちらでもない:4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:115人、満足:56人、どちらでもない:5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:132人、満足:40人、どちらでもない:2人、やや不満:0人、不満:0人 |

#### ●施設の利用しやすさ・清潔さ

- |            |  |
|------------|--|
| (1) エントランス | 非常に満足:96人、満足:69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:47人、満足:34人、どちらでもない:26人、やや不満:1人、不満:0人 |
| (3) 炉前ホール  | 非常に満足:83人、満足:75人、どちらでもない:15人、やや不満:1人、不満:0人 |
| (4) 駐車場    | 非常に満足:51人、満足:68人、どちらでもない:40人、やや不満:8人、不満:0人 |

#### ●総合的満足度（173人）

非常に満足:98人、満足:68人、どちらでもない: 6人、やや不満:1人、不満:0人