

# 令和2年度 指定管理者運営評価シート

所管課	斎園管理課
-----	-------

## 1. 公の施設

公の施設の名称	西宮市満池谷斎場
所在地	西宮市神原13番41号
施設概要	告別式場1室（約60人収容）、和室2室（約20人収容）、駐車場（22台）
施設の設置目的	市民に清楚で低廉な葬儀を提供することを目的とする。

## 2. 指定管理者

指定管理者	団体名	一般財団法人 西宮市都市整備公社	指定期間	開始日	平成 30 年 4 月 1 日
	所在地	西宮市西宮浜1丁目31番地		終了日	令和 5 年 3 月 31 日
選定方法		非公募	評価対象年	指定期間 5 年のうち 2 年目	

## 3. 指定管理者の業務履行状況

①施設の維持・管理関係	市派遣職員2.5名（うち市兼務0.5名）、公社嘱託職員7名、臨時職員4名で管理運営にあたった。また、施設の清掃及び自動扉の保守点検などを外部へ委託した他、事務所建物、設備の修繕、更新を行った。
②施設の事業・運営関係	満池谷斎場は、年間365日開場し、そのうち利用日数は359日で稼働率は98.4%であった。利用内訳は、告別式場・和室(1)が262件、和室(2)が303件で計565件であった。市営葬儀の利用件数は387件で、利用率は53.0%、葬具の利用内訳は、桜飾120件、松飾0件、竹飾194件、梅飾0件、神式飾5件、キリスト式飾0件、飾なし68件であった。また葬儀用自動車の利用件数は314件で、利用内訳は片道7件、往復307件であった。
	労働実態調査の結果：適切に実施されていた。
	調査結果後の指示事項：今後も年齢構成に配慮した人員配置を行うこと。
③指定管理者の提案による取組と今後の改善点など	当初及び指定期間中の提案：①遺族が安心して葬儀を行えるように、的確なアドバイスやサービスの内容についての丁寧かつ明快な説明に努めます。 ②利用者アンケート等により寄せられた意見・要望等は職員全員に周知し、組織全体での共有を図ります。その中で、対処すべき点があれば迅速に処理し、改善すべき点は速やかに必要な措置を取るなど、サービスの向上に繋がります。
	取組結果：日々の利用者、会葬者等と接するなかで葬儀運営に関する声については、直ちに指定管理者自身が動くことで改善を図っていた。  今後の改善点：引き続き、利用者（現場）の声に耳を傾けることに取組むこと。

施設利用状況（量）を示す指標名	単位	H28年度(実績)	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(計画)
① 葬具利用件数	件	239	243	273	319	—
② 葬儀利用件数	件	331	340	346	387	—
③ 斎場利用件数	件	487	534	536	565	—
④ 斎場稼働率	%	97.8	97.3	98.1	98.4	—
⑤ 葬儀用自動車利用件数	件	282	285	283	314	—

#### 4. 利用者アンケート等の結果

①利用者アンケート等の実施日・手法	斎場利用者に対してアンケート用紙を郵送した。 「満池谷斎場(質問項目16種類)」に関する満足度と自由意見を記入してもらった。 実施期間: 令和元年5月1日から令和2年3月31日まで。
②利用者アンケート等の結果	約5割の方から回答があり、そのうち90%の方から満足との回答をいただいた。 評価すべき点としては、職員の対応に対するお礼の声を多数いただき、利用者へのサービスの良さが示された。 改善すべき点としては、施設に係る快適さや設備の充実を求める意見が寄せられた。
③結果からの改善点など	設備の充実さを求める意見など、施設の老朽化には、すぐに対応できないところもあるが、指定管理者として、施設に係る適正な維持管理に努めていた。

#### 5. 指定管理者の安定性や継続性の評価

①評価結果	長年積み上げてきた実績もあり、利用者とのコミュニケーションに関しては、安定感や継続性が保持されていた。収支及び経営状況の観点からも問題なかった。
②評価結果を受けての指示事項	今後も多様な利用者ニーズを的確に捉えて、更なる満足度の向上に努めていただきたい。

#### 6. 指定管理料及びその内訳(指定管理者の収入)

(単位: 千円)

区分	H28年度(決算)	H29年度(決算)	H30年度(決算)	R1年度(決算)	R2年度(年度協定額)
指定管理料	49,418	52,403	57,647	55,757	142,826
うち光熱水費	(3,083)	(3,386)	(3,800)	(3,259)	(3,592)
うち修繕料	(1,644)	(596)	(1,289)	(1,372)	(1,948)
うち備品費	(1)	(1)	(2)	(0)	(288)
補足説明	「指定管理料」の「うち数」は、その金額が明確な場合にのみ記入している。また、「うち数」の合計は、指定管理料と同じではない。 「指定管理料」が急増しているのは、斎場が市営葬儀専用施設となり、葬儀に係る経費の増に伴うものである。				

#### 7. 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位: 千円)

区分	H28年度(決算)	H29年度(決算)	H30年度(決算)	R1年度(決算)	R2年度(予算)
使用料	17,639	19,333	19,688	22,079	103,366
光熱水費等使用者負担金収入	86	86	86	86	86
行政財産目的外使用料	42	44	45	47	46
その他の収入	57	67	57	57	64
合計	17,824	19,530	19,876	22,269	103,562
補足説明	「その他の収入」には、「自動販売機取扱収入」「私用電話料使用者負担金収入」を記入している。 千円未満は、四捨五入しているため、合計額が合わないときがある。 「使用料」が急増しているのは、斎場が市営葬儀専用施設となり、葬儀に係る使用料の増に伴うものである。				

#### 8. 市による指定管理者の評価

①モニタリングの結果と総合評価	指定管理者は、斎場利用に係る相談や受付時に、丁寧な対応を心掛け利用者に接していた。なお、過去から施設面の老朽化が引き続き課題となっているため、市の責務として、適正に維持補修に取り組んでいく必要がある。
②指摘事項	今後も多様な利用者のニーズを的確に捉えて、更に満足度の向上に努めていただきたい。