

# 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	西宮市満池谷火葬場
所在地	西宮市奥畑7番115号
施設概要	延床面積：789.48㎡ 施設内容：火葬炉11炉、炉前ホール、告別室1室、収骨室2室、待合室(ロビー)、事務室、監視室、駐車場(8台)
施設の設置目的	「墓地、埋葬等に関する法律」により、火葬場以外での火葬は禁止されている。国民の宗教的感情に適合し、かつ公衆衛生その他公共の福祉の見地に基づき、遺体を葬るために焼骨とすることを目的とする。

## 2. 指定管理者

指定管理者	団体名	共同事業体 五輪・日本管財グループ	指定期間	開始日	平成 30 年 4 月 1 日
	所在地	富山市奥田新町12番3号 他		終了日	令和 5 年 3 月 31 日
選定方法		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	共同事業体として、火葬業務従事者6名、受付業務従事者2名で管理運営にあたり、設備管理、施設の清掃、機械警備などを実施した。
②施設の事業・運営関係	火葬場の使用受付は、年中無休で午前9時から午後5時30分の間、電話にて行った。火葬場は、11炉の火葬炉を備えており、1月1日、3日と毎月のメンテナンスの日を除く年間351日開場した。火葬件数は年間4,371件で、その内訳は、市内3,964件、市外407件(芦屋市68件、尼崎市128件、宝塚市70件、伊丹市22件、川西市9件、三田市0件、神戸市49件、その他61件)であった。火葬場管理事務所において、火葬証明書223件、分骨証明書208件を発行した。  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:利用者満足していただくサービスを提供するには、現場での従事者自身が気持ちよくやる気をもって業務ができることが肝要である。今後も、引き続き人員配置やコミュニケーション等に目配りをしていただき円滑な業務を遂行すること。
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火葬場施設は、葬送行為の一環を担う火葬によって、故人の死を認め受容する大切な場であり、リハーサルもやり直しもできない、一度たりとも失敗が許されない業務であるため、設備機器の保守管理、内外の整理整頓、隅々まで行き届いた清掃・美化を徹底します。  取組結果：日々の利用者等と接するなかで、火葬場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。

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 火葬場利用件数	件	4,221	4,349	4,378	4,371	—
② 西宮市民利用率	%	94.7	95.5	94.4	95.8	—
③ 証明書(火葬・分骨)発行件数	件	307	424	421	431	—
④						
⑤						

#### 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	火葬場を出て行かれる際に、アンケートはがきを渡し、「スタッフの接客対応」「お別れ・ご取骨時の説明」「施設の明るさ・快適性」「施設の衛生環境・清潔感・設備の安全性」「総合的な評価」に関する項目の満足度と自由意見を記入してもらった。 実施期間：平成31年4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1割の方から回答があり、そのうち86%の方から満足との回答をいただいた。 快適性や清潔感に関しては、満足度が77%、接客関連は84%であった。 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、件数としては少ないが、接客の態度・取骨時の説明などに関する不満の声を寄せられた。
③結果からの改善点など	接客・取骨等の利用者の声に直結する案件については、現場の責任者が情報共有のためミーティングを行い、即時対応していた。

#### 5. 指定管理者の安定性や継続性の評価

①評価結果	火葬炉メーカーの子会社であるため、火葬炉の取扱いについては熟知しており、安定感と継続性があった。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	失敗が許されない火葬業務において、毎回丁寧な対応を心掛けて利用者へ接していただきたい。

#### 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	83,265	83,377	88,851	90,358	94,927
うち光熱水費	(20,258)	(21,276)	(21,944)	(22,553)	(27,492)
うち修繕料	(11,260)	(11,260)	(13,495)	(14,840)	(14,004)
うち備品費	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
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。				

#### 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	50,890	51,185	50,875	50,815	51,797
光熱水費等利用者負担金収入	130	130	130	130	129
行政財産目的外使用料	63	69	80	89	69
その他の収入	99	100	173	178	175
合計	51,182	51,484	51,258	51,212	52,170
補足説明	「その他の収入」には、「自動販売機取扱収入」「証紙収入」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。				

#### 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、火葬業務を取り組むにあたり、丁寧な対応を心掛け利用者へ接していた。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、更なる満足度の向上に努めていただきたい。