

指定管理者評価表

平成26年 7月 8日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑		
指定管理者の名称	太陽築炉株式会社		
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日		
所在地	芦屋市三条町39番32号		
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		
利用状況等	項目名	平成24年度	平成25年度
	10歳以上の者	902人	919人
	10歳未満の者	2人	3人
	死産児	7人	7人
	人体の一部 動物	1人 616匹	2人 634匹
所管課・記入者	市民生活部環境課 大上 勉		
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日		

評価項目	説明	評価
1 適正な施設の管理		B
施設保守・管理	施設の保守, 管理が適正に実施されているか	
従業員管理	合理的な配置か, 責任体制が整った配置か	
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	
2 収支・経費節減		B
収支状況	事業計画に沿った収支の状況か	
経費節減の取組	経費節減の取組みがされているか	
3 サービスの質の維持・向上		B
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	
サービス向上	サービス向上の取組みがされているか	
施設利用者数	施設利用者の掘り起こしがされているか	
利用者要望の把握	利用者要望の把握がされているか	
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	
4 その他		B
数値目標	数値目標等を設定しているか	
評価の実施	内部評価を実施しているか	
外部監査等の実施	外部機関による監査等を実施しているか	

(単位:円)

収支の状況	事業計画上の金額	実績
平成24年度収入	31,120,000	31,158,788
平成24年度支出	31,120,000	31,158,788
平成24年度収支	0	0
平成25年度収入	31,120,000	31,477,869
平成25年度支出	31,120,000	31,477,869
平成25年度収支	0	0

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
B	事業計画に基づき計画どおり実施しており, 火葬件数が年々増加しているにもかかわらず, 炉の停止もなく安定稼働が図れた。特に葬祭業者への周知徹底等を図ることによって, CO濃度が昨年度に続き保全目標値を下回ったことは評価できる。しかし年々火葬件数が増加しているため今後も引き続きCO等の排ガスの数値には注視するとともに, 機器補修等の周期の見直しの検討を行うこと。燃料費の価格変動を把握し, 更なる経費節減の取組みを図ること。

※ 四半期調査の結果等を精査し, 1～4の大項目ごとに評価を行った後, 総合評価を行うこと。

※ 評価は, S～Dの5段階評価とする。

S: 目標や計画を上回る成果があった。 A: 目標や計画をやや上回る成果があった。 B: 目標や計画どおりの成果があった。

C: 目標や計画を下回った。 D: 目標や計画を下回っており, 指導にもかかわらず改善されない。

サービス向上策

平成26年 7月 8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			
個人情報保護に関する研修	H25.4.17	個人情報保護マニュアル等、研修資料に基づき内容の個人保護について意識付けを行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H25.5.23	「芦屋市火葬場の安全対策と安全マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けをしています。	マニュアルについて、本社及び聖苑場長に確実に現場での周知をはかるよう指示した。
教育リーダーによる業務確認及び指導	H25.7.25	運営業務のマニュアルに沿って、ご遺族への対応等、接客の基本事項の確認と指導。	継続して実施のこと。
葬祭業者に対するアンケート調査	H25.8～9	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ます。	年1回のアンケート等を継続して実施すること。
消防訓練	H25.10.28	不審火を想定し、苑内で消火活動及び通報訓練を行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H25.12.11	「緊急時(地震・火災)マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けをしています。	マニュアルについて、本社及び聖苑場長に確実に現場での周知をはかるよう指示した。
2 事業計画書に記載のないもの			
火葬場運営協議会への出席	H25.5.23	利用状況等を周辺住民へ説明し、周辺住民との意見交換を行い、より良い運営を目指しています。	環境影響、騒音等日常業務において細心注意を図り、業務を行うこと。

収支状況

平成26年 7月 8日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

【平成25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	20,790,000	20,790,000	人件費	17,461,440	17,461,440
維持費相当分	10,330,000	10,687,869	事務費	54,540	54,540
			管理費	1,091,340	1,091,340
			事務経費	2,182,680	2,182,680
			維持費相当分		
			施設維持費	1,328,000	1,217,658
			需用費	20,000	73,632
			光熱水料費	8,805,000	9,221,316
			役務費	177,000	175,263
計	31,120,000	31,477,869	計	31,120,000	31,477,869
			収 支	0	0

【平成24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	20,790,000	20,790,000	人件費	17,461,440	17,461,440
維持費相当分	10,330,000	10,368,788	事務費	54,540	54,540
			管理費	1,091,340	1,091,340
			事務経費	2,182,680	2,182,680
			維持費相当分		
			施設維持費	1,328,000	1,330,508
			需用費	20,000	50,794
			光熱水料費	8,805,000	8,807,466
			役務費	177,000	180,020
計	31,120,000	31,158,788	計	31,120,000	31,158,788
			収 支	0	0

指定管理者評価表

平成27年 6月25日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑		
指定管理者の名称	太陽築炉株式会社		
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日		
所在地	芦屋市三条町39番32号		
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		
利用状況等	項目名	平成25年度	平成26年度
	10歳以上の者	919人	928人
	10歳未満の者	3人	8人
	死産児	7人	10人
	人体の一部 動物	2人 634匹	1人 632匹
所管課・記入者	市民生活部環境課 富松 正貴		
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日		

評価項目	説明	評価
1 適正な施設の管理		B
施設保守・管理	施設の保守, 管理が適正に実施されているか	
従業員管理	合理的な配置か, 責任体制が整った配置か	
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	
2 収支・経費節減		B
収支状況	事業計画に沿った収支の状況か	
経費節減の取組	経費節減の取組みがされているか	
3 サービスの質の維持・向上		B
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	
サービス向上	サービス向上の取組みがされているか	
施設利用者数	施設利用者の掘り起こしがされているか	
利用者要望の把握	利用者要望の把握がされているか	
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	
4 その他		B
数値目標	数値目標等を設定しているか	
評価の実施	内部評価を実施しているか	
外部監査等の実施	外部機関による監査等を実施しているか	

(単位:円)

収支の状況	事業計画上の金額	実績	額
平成25年度収入	31,120,000		31,477,869
平成25年度支出	31,120,000		31,477,869
平成25年度収支	0		0
平成26年度収入	31,884,000		33,500,818
平成26年度支出	31,884,000		33,500,818
平成26年度収支	0		0

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
B	事業計画に基づき計画どおり実施しており, 火葬件数が年々増加しているにもかかわらず, 炉の停止もなく安定稼働が図れた。特に副葬品の規制について, 葬祭業者への周知徹底等を図ることによって, CO濃度やダイオキシン等が昨年度に続き保全目標値を下回ったことは評価できる。しかし年々火葬件数が増加しているため今後も引き続きCO等の排ガスの数値には注視するとともに, 保守点検や日常点検の結果から早期の機器補修に努めること。燃料費の価格変動を把握し, 更なる経費節減の取組みを図ること。

※ 四半期調査の結果等を精査し, 1～4の大項目ごとに評価を行った後, 総合評価を行うこと。

※ 評価は, S～Dの5段階評価とする。

S: 目標や計画を上回る成果があった。 A: 目標や計画をやや上回る成果があった。 B: 目標や計画どおりの成果があった。

C: 目標や計画を下回った。 D: 目標や計画を下回っており, 指導にもかかわらず改善されない。

サービス向上策

平成27年 6月25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			
個人情報保護に関する研修	H26.4.10	個人情報保護マニュアル等、研修資料に基づき内容の個人保護について意識付けを行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H26.5.27	「芦屋市火葬場の安全対策と安全マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けをしています。	マニュアルについて、本社及び聖苑場長に確実に現場での周知をはかるよう指示した。
教育リーダーによる業務確認及び指導	H26.5.31	運営業務のマニュアルに沿って、ご遺族への対応等、接客の基本事項の確認と指導。	継続して実施のこと。
葬祭業者に対するアンケート調査	H26.8	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ます。	年1回のアンケート等を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	H26.9.22	他斎場にて発生した遺体・遺骨の取り違い及び、収骨前の遺骨片付け事故についての新聞記事を参考に、業務手順の再確認と事故防止について検討	継続して実施のこと。
防災訓練	H26.10.29	不審火を想定し、苑内で消火活動及び通報訓練を行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H26.11.26	「緊急時(地震・火災)マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けをしています。	マニュアルについて、本社及び聖苑場長に確実に現場での周知をはかるよう指示した。
2 事業計画書に記載のないもの			
火葬場運営協議会への出席	H26.5.30	利用状況等を周辺住民へ説明し、周辺住民との意見交換を行い、より良い運営を目指しています。	環境影響、騒音等日常業務において細心注意を図り、業務を行うこと。

収支状況

平成27年 6月25日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

【平成26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	17,969,040
維持費相当分	10,500,000	12,116,818	事務費	56,160	56,160
			管理費	1,121,040	1,121,040
			事務経費	2,237,760	2,237,760
			維持費相当分		
			施設維持費	1,359,000	1,433,444
			需用費	24,000	56,076
			光熱水料費	8,940,000	10,439,121
			役務費	177,000	188,177
計	31,884,000	33,500,818	計	31,884,000	33,500,818
			収 支	0	0

【平成25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	20,790,000	20,790,000	人件費	17,461,440	17,461,440
維持費相当分	10,330,000	10,687,869	事務費	54,540	54,540
			管理費	1,091,340	1,091,340
			事務経費	2,182,680	2,182,680
			維持費相当分		
			施設維持費	1,328,000	1,217,658
			需用費	20,000	73,632
			光熱水料費	8,805,000	9,221,316
			役務費	177,000	175,263
計	31,120,000	31,477,869	計	31,120,000	31,477,869
			収 支	0	0

指定管理者評価表

平成28年 6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑	
指定管理者の名称	太陽築炉株式会社	
指 定 期 間	平成25年4月1日～平成30年3月31日	
所 在 地	芦屋市三条町39番32号	
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	火葬場の管理運營業務	
収 支 の 状 況	事業計画上の金額	実 績 額
H26年度収入	31,884,000 円	33,500,818 円
H26年度支出	31,884,000 円	33,500,818 円
H26年度収支	0 円	0 円
H27年度収入	32,803,000 円	32,803,000 円
H27年度支出	32,803,000 円	32,803,000 円
H27年度収支	0 円	0 円
所管課・記入者	市民生活部環境課 長岡良徳	
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28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	90%	B
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	18		
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	36	78%	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	67%	B
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	17.5		
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	61%	B
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	11		
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			74%	B

項目名	平成26年度		平成27年度	
	実績	目標	実績	
10歳以上の者	928 人	- 人	856 人	
10歳未満の者	8 人	- 人	1 人	
死産児及び人体の一部	11 人	- 人	6 人	
動物	632 匹	- 匹	564 匹	
利用状況等				
利用満足度調査結果	実施時期	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)	
	平成28年1月23日～平成28年2月22日	0 人	%	

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
B	加重平均後合計評価は「B」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「B」とする。長期性・継続性を意識した事業・運営について、内部研修等で現場職員にも書面で周知することを求める。 緊急時において、利用者の避難場所や誘導方法を検討することを求める。

※ 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

平成28年 6月17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			
個人情報保護に関する研修	H27.9.26	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ます。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H27.9.26	「芦屋市火葬場の安全対策と安全マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けをしています。	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	H27.9.26	火葬従事者の心得の再確認を行っています。	継続して実施のこと。
葬祭業者に対するアンケート調査	H27.9	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ます。	年1回のアンケート等を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	H28.3.12	火葬炉の過剰燃焼についての研修を行っています。	継続して実施のこと。
防災訓練	H27.10.30	不審火を想定し、苑内で消火活動及び通報訓練を行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H28.3.12	「緊急時(地震・火災)マニュアル」の再確認を行い、従業員の意識付けをしています。	継続して実施のこと。
2 事業計画書に記載のないもの			
火葬場運営協議会への出席	H27.5.28	利用状況等を周辺住民へ説明し、周辺住民との意見交換を行い、より良い運営を目指しています。	環境影響、騒音等日常業務において細心注意を図り、業務を行うこと。

収支状況

平成28年 6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

【平成27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	17,969,040
維持費相当分	11,419,000	11,419,000	事務費	56,160	56,160
			管理費	1,121,040	1,121,040
			事務経費	2,237,760	2,237,760
			維持費相当分		
			施設維持費	1,361,000	1,371,684
			需用費	24,000	55,152
			光熱水料費	9,857,000	9,139,211
			役務費	177,000	177,466
			返還金		675,487
計	32,803,000	32,803,000	計	32,803,000	32,803,000
			収 支	0	0

【平成26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	17,969,040
維持費相当分	10,500,000	12,116,818	事務費	56,160	56,160
			管理費	1,121,040	1,121,040
			事務経費	2,237,760	2,237,760
			維持費相当分		
			施設維持費	1,359,000	1,433,444
			需用費	24,000	56,076
			光熱水料費	8,940,000	10,439,121
			役務費	177,000	188,177
計	31,884,000	33,500,818	計	31,884,000	33,500,818
			収 支	0	0

アンケート結果

平成28年 6月17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27年9月

対象 芦屋市聖苑へ会員登録している業者76社(市内業者4者, 市外業者72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 41社(回答率53.95%, 市内業者2社, 市外業者39社)

結果 ・芦屋市聖苑について

職員のみだしなみについて	良い37件,	普通4件, 悪い0件
態度の態度について	良い38件,	普通3件, 悪い0件
職員との役割分担でやりにくいと感じた事の有無	特にない41件,	ある0件, 未記入0件
建物の清掃状況について	いつもきれい34件,	普通7件, 汚れている0件

・会葬者のご意見

会葬者(喪主)からの指摘事項に有無 特になかった36件, あった5件

具体的意見

道順が分らない。坂道が激しい, 自家用車でのルートが難しい。場所がわかりにくいなど。

・予約システムについて

予約システムの利用時に, やりにくいと感じた事がありますか?

特になかった38件, あった1件, 未記入2件

具体的意見

機器同士の相性の問題で, 今後も口頭での予約になる。

・その他の指摘事項について

芦屋市聖苑の運営における具体的意見

すごく利用しやすくスタッフの方も凄く感じが良いと思います。

関西圏の火葬場の中で, 施設・職員の方々の対応, 最も素晴らしい火葬場だと思います。いつもありがとうございます。 など

実施 平成28年1月23日から平成28年2月22日まで

対象 芦屋市聖苑利用者(会葬者)

実施方法 アンケート用紙を聖苑内に備え付け

概要 職員のお客様への接し方, 施設の維持管理, 施設の総合的な満足度など

回答数 0人

結果 「火葬場」ということもあって, 利用者(会葬者)の気持ちを察するとアンケート用紙を手渡しすることはできず, 回答者がいない。