

指定管理者評価表

平成29年6月13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
H27年度収入	32,803,000 円	32,127,513 円
H27年度支出	32,803,000 円	32,127,513 円
H27年度収支	0 円	0 円
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
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28年4月1日～平成29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	36	83%	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	30		
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	73%	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	19		
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%	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	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27年度		平成28年度	
	実績	前年度実績	実績	
10歳以上の者	856 件	856 件	851 件	
10歳未満の者	1 件	1 件	1 件	
死産児	6 件	6 件	8 件	
人体の一部	0 件	0 件	1 件	
動物	564 匹	564 匹	695 匹	
利用満足度調査結果	H27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)	
		0 人	%	
	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)	
		38 人	89.5 %	
				実施時期
				平成28年1月23日～平成28年2月22日
				実施時期
				平成28年6月1日～平成28年8月9日

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	適切に事業報告されたことによって、収支状況の透明性が確保された。また、緊急時の避難場所や誘導方法等に関する訓練を実施したことによって、使用者の安全性の向上が図られた。さらに備品の管理も適切にされるようになり、昨年度の外部評価で指摘されたことが改善されたため総合評価を「A」とする。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。

サービス向上策

平成29年6月13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	H28.5.1	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	H28.5.1	「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	H28.5.1	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	H28.6	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。
防災訓練	H28.10.24	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。
教育リーダーによる業務確認及び指導	H28.11.6	火葬炉の運転状況、業務書類の確認を行っています。	継続して実施のこと。
緊急時対応の指導・訓練	H28.11.6	「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	H28.5.26	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29年6月13日現在

公の施設の名称	芦屋市聖苑
---------	-------

平成28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	1,361,000	1,398,684
			需用費	24,000	
			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

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	10,743,513	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
計	32,803,000	32,127,513	計	32,803,000	32,127,513
			収 支	0	0

アンケート結果

平成29年6月13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28年6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 38社(回答率50.0%, 市内業者3社, 市外業者35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4:23社, 満足度3:10社, 満足度2:4社, 満足度1:1社 |
| (2)清潔さ, 清掃状況 | 満足度4:32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4:29社, 満足度3:8社, 満足度2:1社, 満足度1:0社 |
| (4)駐車場 | 満足度4:19社, 満足度3:14社, 満足度2:3社, 満足度1:2社 |
| (5)炉前ホール | 満足度4:29社, 満足度3:7社, 満足度2:2社, 満足度1:0社 |
| (6)控室 | 満足度4:18社, 満足度3:12社, 満足度2:6社, 満足度1:0社 |
| (7)トイレ | 満足度4:27社, 満足度3:11社, 満足度2:0社, 満足度1:0社 |
| (8)安全対策 | 満足度4:24社, 満足度3:10社, 満足度2:4社, 満足度1:0社 |
| (9)予約システム | 満足度4:26社, 満足度3:10社, 満足度2:0社, 満足度1:1社 |

○芦屋市聖苑の運営について

- | | |
|-----------------|----------------------|
| (1)職員の身だしなみ | 良い:32社, 普通:6社, 悪い:0社 |
| (2)職員の接客態度 | 良い:35社, 普通:3社, 悪い:0社 |
| (3)予約などの受付の電話対応 | 良い:28社, 普通:6社, 悪い:0社 |
| (4)入場時の対応 | 良い:32社, 普通:4社, 悪い:0社 |
| (5)納棺時の対応 | 良い:29社, 普通:5社, 悪い:0社 |
| (6)収骨時の対応 | 良い:30社, 普通:5社, 悪い:0社 |

○芦屋市聖苑の総合評価

とても満足:23社, まあまあ満足:11社, 普通:3社, 少し満足:0社, とても満足:0社