

福 井 市 聖 苑

所 在 地	福井市安田町 1 1 号 1 番地
所管課等	福祉保健部 健康管理センター

1 指定管理者の概要

名 称	株式会社 法美社	代表者	木下 勝元
所在地	福井市里別所新町 5 0 5 番地		

2 指定管理期間

平成 2 9 (2017) 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 (2022) 年 3 月 3 1 日 (第 3 期目)

3 施設の利用等の状況

	(H18年度) 導入前年度	1期目平均 (H19 ~ 23)	2期目平均 (H24 ~ 28)	3期目 (H29年度)	3期目 (H30年度)	3期目 (R元年度)	3期目 (R2年度)	3期目 (R3年度)
利用者数 (人)	2,453	2,796	3,049	3,270	3,139	3,137	3,245	3,414
前年度比 (人)		343	253	221	▲ 131	▲ 2	108	169
前年度比 (%)		14.0	9.0	7.2	▲ 4.0	▲ 0.06	3.44	5.21
利用料金 (千円)	0	0	7,455	7,396	7,422	6,666	7,031	7,108
前年度比 (千円)			7,455	▲ 59	26	▲ 756	365	77
前年度比 (± %)				▲ 0.8	0.3	▲ 10.19	5.47	1.10
式場 稼働率 (%)	28.0	40.8	32.3	29.75	29.75	25.5	27.8	27.8
霊安室 稼働率 (%)	0	0	0	1.93	2.20	2.20	3.85	5.51

稼働率 = 貸し出しコマ数 / 貸し出し可能コマ数

4 納付金・指定管理料等の状況

	H29 年度 1年目	H30 年度 2年目	R 元年度 3年目	R2 年度 4年目	R3 年度 5年目
指定管理料	67,900,000	67,900,000	68,529,000	69,157,000	69,157,000
その他	0	0	0	0	2,895,000
納付金	0	0	0	0	0

5 要求基準と達成状況 (進捗状況)

要 求 基 準	達 成 状 況
アンケート全項目で「良い」以上の回答割合 指定期間平均 8 4 . 5 % 以上	「大変良い」が期間平均 43.94%、「良い」が期間平均 44.88%で、「良い」以上が 8 8 . 8 2 % となり、目標 を クリア。

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(施設・設備に関すること)

・内容：和式トイレが使いにくい。洋式トイレを増やしてほしい。

対応：数年前から同様のご意見がありましたので、健康管理センターに要望いたしております。

・内容：周囲の雑草が気になった。背丈の伸びた雑草が気になる。

対応：庭園を管理している事業者に早急に処理して頂くよう依頼し、処理いたしました。

(接遇・その他に関すること)

・内容：収骨の際、頭蓋骨が形をとどめていませんでした。なぜでしょうか？

対応：返信用封筒に葬家名が記入されておりましたので、予想される火葬内容を手紙に記入し回答いたしました。

(新型コロナウイルスに関すること)

対応：非接触型検温機の増設、アルコール消毒液設置個所の増設を行いました。また、聖苑としての対応を各葬儀社へ再度通知いたしました。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実 施 状 況
案内板の設置と葬儀業者への利用案内	待合ロビーに聖苑利用案内と物故者法要の案内板や、市政広報の設置をいたしております。 また、葬儀業者へ聖苑パンフレットを配布しております。
親しまれる施設づくり	待合ロビー、エントランス等に観葉植物の設置と告別室入口等に花の壁飾りを設置し、堅苦しすぎない雰囲気づくりに努めています。
利用者、市民の方よりの苦情・要望への対応	全利用者へのアンケート配布（返信用封筒添付）と待合ロビー等にアンケート用紙を設置し、利用者からの苦情要望等をお聞きし、利用しやすい施設運営を心掛けております。 ・アンケート回収率 ... 5カ年平均 <u>33.23%</u> (・H29年度 34.3% ・H30年度 32.2% ・H31年度 33.7% ・R2年度 33.1% ・R3年度 32.9%))
聖苑従事者の接遇研修等の実施	他斎場従事者の福井市聖苑での研修を定期的の実施しています。また、食品衛生講習、施設警備員講習の受講と自衛消防訓練、個人情報・接遇マニュアル、コロナウイルス対策等の研修を実施いたしました。

8 自主事業の実施状況

項 目	実 施 状 況
物故者法要の実施 (聖苑で火葬された方の供養)	聖苑 式場ホールにて8月14日(土)に実施予定であったが県の新型コロナウイルス感染拡大特別警報発令のため、中止。 直前の中止のため、何名かの方は来所された。
待合ロビー、待合室での喫茶業の実施や飲物自動販売機の設置	軽飲食物の提供販売と数珠、線香等の販売を行っています。また、飲物の自動販売機の設置も行っています。 ・喫茶待合室売上げ代金 ￥2,637,080 円 (飲食 ￥2,362,580 円、品物 ￥274,500 円) ・自販機収益 ￥142,125 円

9 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
組織・人員配置体制	管理運営体制、職員配置図に基づき適正に配置。 管理運営体制、職員配置等月次報告書、勤務実績表による確認。
収支状況・経理関係処理	本社経理部にて適正に管理。 収支報告書による確認。
保守点検、運転、監視業務	専門業者に委託、法定点検等毎月1回もしくは年1～2回の定期点検を実施。担当者立合い、報告書等による確認。
清掃業務	日常清掃は聖苑従事者で実施していますが、定期的に専門業者にて細部までクリーニングを実施。写真、報告書による確認。
保安警備業務	通常は機械警備によるが、式場利用時は人的巡回警備等も行う。 閉苑時は責任者が苑内施設確認。機械警備は報告書による確認。
備品管理	適正に管理。
小規模修繕	施設の大規模な修繕を除き、管理運営協定に基づき、187万円の修繕を実施。

10 指定管理者のコメント

コロナ禍の中、施設等の消毒、来苑者等への注意啓発等を定期的の実施しながら、大きなトラブルもなく、苦情等も少なく、概ね円滑に運営が出来たと思います。要望等に対しては、対応出来る案件につきましては対応いたしました。また、アンケート回収率アップにも取り組み、この5年間の年間平均実績は、約33.23%でした。

開苑して20年以上経過し、施設全体（建物・設備）が老朽化してきております。修繕及びオーバーホール（メンテナンス）する必要がある箇所が多く出てきておりますが、予算の関係で順調に工事が出来ていない状況です。なお、「修繕等必要箇所報告書」を提出しておりますので、各所の計画的なメンテナンス・修繕をお願い致します。

各設備の定期点検については、火葬件数の増加（特に午後の部の増加）により、日中の点検が計画的に出来なくなっている状態です。早朝や夕方から夜にかけての点検が増えております。この点を考慮し、設備（特に炉関係）等の延命化も計る目的で、毎月（あるいは数カ月）に1日休館日を設けるのも一つの方法かと思えます。

11 所管所属の所見

令和2年度からのコロナ禍により、感染状況や社会情勢の変化を適切に捉え、通常の管理運営とは異なる対応が求められる中、概ね適切に施設の運営が実施されており、書類確認や現地調査の結果も問題なく良好であるといえる。

アンケートの意見や要望に対して、対応できるものは素早く対応するなど、真摯に対応している。なお、アンケートについては以前から回収率が低迷していることから、回収率の向上が求められる。

令和4年度からの5年間も、引き続き現事業者が指定管理者となることから、さらに連携を密にし、限られた予算の中で最大限のサービス提供ができるよう努めていきたい。

モニタリング評価シート

評価項目	視点	評価		方法	採点理由
		指定管理者	所管所属		
(1) 管理運営					
(ア) 維持管理業務	保守管理 ・ 清掃、法令点検の確実な実施	5	5	・ 点検名、実施回数等のリストの確認 ・ 関係書類の確認等	6月23日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	保安業務 ・ 保安警備の実施状況	5	5	・ 機械警備についての確認 ・ 職員による巡回警備の確認等	6月23日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	備品管理 ・ 適正な備品管理、台帳の整理 ・ 市の備品と指定管理者の備品の区分け	5	5	・ 現地調査で台帳と照合等	6月23日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・ 条例に基づいた営業内容か	5	5	・ 業務日報等の確認等	6月23日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の収受と管理 ・ 一連の事務の適正な実施	5	4	・ 関係書類や現地調査により確認等	6月23日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(ウ) 報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・ 適正な時期、内容での提出	5	5	・ 関係書類の確認等	6月23日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(2) サービスの内容					
(ア) 利用促進の取組	PR活動の推進 ・ 市政広報やマスメディアの活用 ・ ターゲットを絞ったPR	3	3	・ 関係書類の確認等	施設の性質上、積極的なPRはできないが、概ね適切に行っている
	他施設や地域との連携 ・ 地域住民との交流 ・ 地域性を活かしたイベントの開催	3	3	・ 関係書類の確認等 ・ 職員へのヒアリング等	施設の性質上、積極的な連携はできないが、概ね適切に行っている
(イ) サービス向上の取組	利用者アンケートの活用 ・ アンケートの積極的な実施 ・ 利用者の声の施設運営への反映	4	4	・ 関係書類の確認等	概ね適切に活用されている
	自主事業の実施状況 ・ 自主事業の積極的な実施 ・ 新規プログラムの開拓	5	4	・ 事業報告書の確認等	概ね適切に実施されている
(ウ) 要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・ 利用者の増減等	5	5	・ 事業報告書の確認等	要求基準を充たしている
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・ 提案事項の確実な実施	4	4	・ 事業報告書の確認等	概ね適切に実施されている
(3) 安定性					
(ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・ 正職員とアルバイトの配置バランス ・ 有資格者の配置バランス ・ 有資格者の適切な配置	5	5	・ 関係書類の確認等 ・ 職員へのヒアリング等	適切に管理されている
	労働関係法令の遵守 ・ 適正な労働条件、環境 ・ 休日の適正な付与	5	5	・ 関係書類の確認等 ・ 業務日報等の確認等	適切に管理されている
	職員の資質向上の取組み ・ 定期的な研修の実施	4	4	・ 関係書類の確認等	概ね適切に実施されている
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理状況	・ 法令等に沿った管理運営 ・ 個人情報に関する研修の実施 ・ マニュアルの有無	5	5	・ 関係書類の確認等 ・ マニュアルの確認等	適切に管理されている
(ウ) 安全・衛生対策	・ 安全・衛生面への配慮 ・ 事故防止対策の有無 ・ AEDの適正な管理 ・ 食中毒防止のための対策	4	4	・ 現地調査で施設の確認 ・ 職員へのヒアリング等	概ね適切に管理されている
(エ) 危機管理体制対策・緊急時対策	・ 緊急時（災害等）の対応ができる体制の整備 ・ マニュアルの有無	4	5	・ 関係書類の確認等 ・ マニュアルの確認等	適切に管理されている
(4) 収支状況					
(ア) 経理処理状況	・ 一つの口座での会計 ・ 適正な内部監査体制	5	5	・ 会計帳簿と金融機関口座の照合 ・ 監査結果の確認等	適切に管理されている
(イ) 経費縮減の取組状況	・ 光熱水費の削減 ・ 再委託費の適正な水準	4	4	・ 関係書類の確認等 ・ 職員へのヒアリング等	概ね適切に管理されている
	合計	90	89		
	割合（合計 / 100点満点）	90%	89%		