

施 設 名

所 在 地	福井市安田町11号1番地
所管課等	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505番地		

2 指定管理期間

平成 29 (2017)年 4月 1日～令和 3 (2022) 年 3月 31日 (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)
利用者数 (人)	2,453	2,796	3,049	3,270	3,139	3,137
前年度比 (人)		343	253	221	▲131	▲2
前年度比 (%)		14.0	9.0	7.2	▲4.0	▲0.06
利用料金 (千円)	0	0	7,455	7,396	7,422	6,666
前年度比 (千円)			7,455	▲59	26	▲756
前年度比 (±%)				▲0.8	0.3	▲10.19
式場 稼働率 (%)	28.0	40.8	32.3	29.75	29.75	25.5
霊安室 稼働率 (%)	0	0	0	1.93	2.20	2.20

稼働率 = 貸し出しコマ数 / 貸し出し可能コマ数

4 納付金・指定管理料の状況

	H29 年度 導入1年目	H30 年度 導入2年目	R 元年度 導入3年目	R2 年度 導入4年目	R3 年度 導入5年目
指定管理料	67,900,000	67,900,000	68,529,000		
納付金	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 84.5% 以上	「大変良い」が期間平均 44.16%、「良い」が期間平均 45.01%で、「良い」以上が 89.17%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：待合室に冷蔵庫があると良い。平成30年度も要望あり

対応：全待合室に冷蔵庫を設置いたしました。

- ・内容：冷房（空調）が弱い。

対応：応急処置として冷温水発生装置の部分修繕を行いました。しかし、以前として能力が低下している（特に待合ロビーと告別室）ので、健康管理センターに修繕工事を要望いたしました。

- ・内容：洋式トイレが少ない。年寄りが多いと不便では？

対応：健康管理センターにトイレ改修工事を要望いたしました。

(接遇・その他に関すること)

- ・内容：大切な人が亡くなってショックを受けているので、待合ロビーでの余計な言葉掛け（「お冷は？」）は必要ない。

対応：空調の効きが悪く少し暑かったのでお声掛けをしたのですが、今後は状況をみての声掛けをするように指導いたしました。

(新型コロナウイルスに関すること)

対応：事務局（健康管理センター）と事前協議の上、聖苑としての対応を決定し、各葬儀社等へ通知いたしました。（2月及び3月）

については、令和3年度から空調装置の更新を計画中。

については、改修が可能か検討中。

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を設置しております。福井市の広報誌等の設置もいたしております。また、葬儀業者へ聖苑パンフレットを配布致しております。
親しまれる施設づくり	5月に花を植えたプランタを事務所外アップライト前等に置き、利用者の方に和んで頂きました。また、告別室入口横壁等に花の壁飾り（四季毎）を掛けております。
利用者、市民の方よりの苦情・要望への対応	・全利用者にアンケートを配布し、苦情要望等をお聞きし、直ちに改善できるものは改善し、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 （・H28年度 15.4% ・H29年度 34.3% ・H30年度 32.2% ・R元年度 33.7%）
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、危険物保安講習、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(旧盆供養)の開催 (聖苑で火葬された方の供養会場を開設)	聖苑 式場にて 8月11日(日) AM9:00～PM5:00 参拝者 544名 (H30年度 552名) (福井市聖苑 及び 福井新聞 にて 広報)
待合ロビー、待合室での喫茶業の実施 (及び 飲料自動販売機の設置)	軽飲食物の提供販売と数珠、線香等の販売を行っております。また、飲料の自動販売機の設置も行っております。 ・喫茶待合室売上げ代金 ￥2,869,680円 (飲食 ￥2,644,780円、品物 ￥224,900円) ・自販機収益(2台) ￥166,598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	適性に管理。
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、約193万円(税込み)の修繕を実施。

10 指定管理者のコメント

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、アンケート回収率も第二期指定管理者期間に比べ2倍近くにアップ出来ており、この3年間の年間平均実績は、約33%です。

開苑して約21年が経過し、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出来ない状況です。修繕等、優先順位を的確に判断し、運営に支障をきたさないように努めていきたいと存じます。なお、「修繕等必要箇所報告書」でもお願いしておりますが、空調関係、炉関係等計画的なメンテナンス・改修をお願い致します。

各設備の定期点検について、火葬件数の増加(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。夕方から夜にかけての点検が増えております。この点を考慮しますと、月1回(1日間)程度 休館日(他斎場では設定しております)を設けて各所のメンテナンスを実施し、設備(特に炉関係)等の延命化を計るのもひとつの方法かと思えます。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策につきまして、事務局(健康管理センター)と協議し、聖苑としての対応を通知いたしました(2月と3月)。

今後も新型コロナウイルス感染拡大予防対策を実施しながら、様々な意見・要望に対して真摯に対応し、円滑な管理運営を行って参りたいと存じます。

11 所管所属の所見

書類確認や現地調査の結果、施設の運営が適正に実施されており、良好であるといえる。

利用者の意見や要望に対しても、対応できるものは素早く対応するなど、良くしていこうという熱意が感じられる。

当該施設は供用開始後20年が経過し、徐々に経年劣化による修繕すべき箇所が増えてきているが、適切に点検等が行われ、発注者への修繕の提案等もなされている。

今後はさらに指定管理者との連携を密にし、限られた予算の中で効果的な修繕を行うことで、施設利用者へのサービス向上に努めていきたい。

12 指定管理者、施設所管所属の評価

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25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25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25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25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	5	・関係書類や現地調査により確認等	6月25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25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	4	・関係書類の確認等	施設の性格上、積極的な PR活動は出来ない
	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	施設の性格上、積極的な 地域住民との交流は出来ない
(イ) サービス向上の 取組み	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	
	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	5	・事業報告書の確認等	
(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	
(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	
(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	
	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	
	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	
(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	
(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	
(エ) 危機管理対策・ 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	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(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	
(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	
	合計	90	91		
	割合(合計 / 100 点満点)	90.0%	91.0%		

