

福井市聖苑

所在地	福井市安田町11号1番地
所管課等	福祉健康部 福井市保健所 地域保健課

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

令和4年4月1日～令和9年3月31日(第4期目)

3 施設の利用等の状況

		第1期目	第2期目	第3期目	第4期目		
	H18年度 導入前 年度	H19～ 23 年度平均	H24～ 28 年度平均	H29～ R03 年度平均	R04 年度	R05 年度	R06 年度
利用者数 (人)	2,453	2,796	3,049	3,241	3,702	3,581	3,668
前年度比 (人)		343	253	192	461	▲121	87
前年度比 (%)		14.0	9.0	6.3	14.2	▲3.2	2.4
利用料金 (千円)	0	0	7,455	7,125	6,488	5,998	5,519
前年度比 (千円)			7,455	▲330	▲637	▲490	▲479
前年度比 (±%)				▲4.4	▲8.9	▲7.6	▲8.0
式場稼働 率※ (%)	28.0	40.8	32.3	26.0	23.6	20.4	16.0
霊安室稼 働率※ (%)	0.0	0	0	2.4	5.0	5.8	8.8

※稼働率＝貸出コマ数／貸出可能コマ数

4 納付金・指定管理料の状況

	R4 年度 導入1年目	R5 年度 導入2年目	R6 年度 導入3年目	R7 年度 導入4年目	R8 年度 導入5年目
指定管理料	74,960,000	74,960,000	74,960,000		
その他	4,226,000	6,939,000	6,330,000		
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
① アンケート全項目で「良い」以上の回答割合 指定期間平均 86.0%以上	「大変良い」が期間平均48.24%、「良い」が期間平均41.79%で、「良い」以上が90.03%となり、目標をクリア
② アンケート全項目で「悪い」以下の回答割合 指定期間平均 0.5%以下	「悪い」以下の期間平均が0.21%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:受付の場所がわかりにくかった。

対応:案内看板は出していますが、聖苑にお帰りの際など、声掛けを心掛けます。

内容:ロビーの空調が気になりました。少々天井が高いせいか、涼しくなかったです。

対応:設定温度を下げておりますが、日が当たりだすと熱が籠り易くなります。電動カーテンの不備もあり、日を遮ることも難しい現状です。大型扇風機を2台使用し、少しでも風を送っております。

(職員の対応に関すること)

内容:待合ロビーはいろいろな家族が待っているの、話し声や子供のはしゃぎ声などで、呼び出しの音が聞こえない。マイク呼び出しも聞こえなかった。

対応:扇風機の音が大きかったようです。放送時には、利用されている待合室の前まで出向いて、改めてお声掛けいたします。

内容:遺族の気持ちをもう少しくみ取っていただければと思います。

対応:従事者に接遇について注意を払うよう指導いたしました。

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、葬儀業者への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	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横壁等に花の壁飾りを致しました。
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 31.8% (参考 R2年度33.1% R3年度32.9% R4年度35.5% R5年度28.4% R6年度29.1%)
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に実施しています。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 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るが、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、報告書等による確認。
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(税込)の修繕を実施。

9 指定管理者のコメント

昨年度のコメントでは、アンケートの回収率が若干低下した理由として、待合ロビーに残られるご遺族様に対して、声掛けがうまくできなかったことをあげさせて頂きました。今回はその反省を踏まえ、改善をした結果、若干ですが昨年度より回収率が増加しました。今後も声掛けを徹底して行いたいと考えます。

施設の機器等におけるメンテナンスですが、経年劣化による不具合が多く、修繕を行っても、部品等の製造中止などで、修繕自体ができない状態の機器が増えております。機器そのものを交換しなければならないとなりますと、費用面でも高価になりますので、優先順位をつけ、市と協議をし、対応したいと考えております。

令和6年度より始まりました火葬炉入替工事ですが、新型炉では、燃料、電気使用量が増加いたします。このことを考慮して頂きますと幸いです。また、工事に伴う騒音振動が生じた場合、式場施設を利用停止しなければなりません。電気工事を行う場合は、聖苑全体を休苑せざるを得ない場合もあり得ますので、年間に休苑日(臨時休館日)を設けることも、必要かと考えます。

10 所管所属の所見

1～2年目同様、概ね適切に施設の運営が実施されている。

指定管理者のコメントにあるとおり、施設全体において経年劣化による不調が多く発生しており、市民サービスへの影響も懸念されるところから、適切な修繕・改修に努めていきたい。

また、令和6年度から火葬炉更新の現場工事に本格的に着手しており、順次新型の火葬炉の運用を始めているところ、工事により市民の皆様にご不便をおかけしないよう、指定管理者と緊密に受入体制等都度協議しながら対応していきたい。

休館日を設ける場合は、工事の進捗等を勘案しつつ、可能な限り火葬に影響が出ないよう時期をみて対応していきたいと考える。

11 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 (1)管理項目6月11日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
		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	指定管理者のビルメンテナ ンス部門を利用し、費用縮減に取 り組んでいるため
	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	指定管理者の警備部門を利用 し、費用縮減に取り組んでいる ため
	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	4	・現地調査で台帳と照合等	現地で備品リストを照合し、定 期的にリスト更新を実施してい るため
(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	保守点検等の実施時間帯を調 整するなど、着実に運営を実 施したため
	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	収受状況を正確に報告しており、現金管理体制も充実させて いるため
(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	4	・関係書類の確認等	年度計画書、報告書について 遅滞なく提出を行っているた め
(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	
	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	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	自主事業の一環で物故者法要 を実施し、地域住民及び関係 者に対して理解を深めている ため
(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	3	3	・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	待合室、飲食の提供に係る売 上は昨年度比で増加している ため
(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	4	3	・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	3	・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	シフト勤務の中で正副の有資 格者が勤務しており、資格取得 に向けてのバックアップ体制も 行っているため
	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	4	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	出勤表を毎月提出すると共に 指定管理者の総務部門で精査 しているため
	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	関連施設での研修を実施し、 さらなる資質向上に努めてい るため
(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	4	4	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	一部職員は個人情報保護士の 資格を所持し、更新を継続して いるため
(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	月に一度定例会を開催し、安 全衛生対策の周知徹底に努め ているため
(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	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	能登半島地震を契機にマニユ アル内容の見直しを行うとと もに年2回訓練を行っている ため
(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	指定管理者の経理部門で精査 するとともに会計事務所の監 査を実施しているため
(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	3	3	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
合計		88	83		
割合(合計/100 点満点)		88%	83%		

★※評価で3点以外の評価をする場合((1)管理運営含む)は、採点理由に理由・根拠を必ず記入すること。

【参考】全期モニタリング採点基準表(指定管理者及び所管所属)

業務の結果	点数	備考
未実施や実施の遅延がある	1～2点	未実施や遅延の程度に応じて採点理由を採点理由欄に記載すること
標準(協定等に規定されていることを最低限満たしている。)	3点	
事業の実施により、よりすぐれた効果が現れている	4～5点	効果の程度に応じて採点理由を採点理由欄に記載すること

*福井市指定管理者事務処理マニュアル抜粋