

# 福井市聖苑

所在地	福井市安田町11号1番地
所管課等	保健衛生部 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

## 3 施設の利用等の状況

	第3期	第4期			
	H29～R03 年度平均	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
利用人数 (人)	3,241	3,702	3,581	3,668	3,493
前年度比 (人)	192	461	▲ 121	87	▲ 175
前年度比 (%)	6.3	14.2	▲ 3.3	2.4	4.8
利用料金 (千円)	7,125	6,488	5,998	5,519	5,838
前年度比 (千円)	▲ 330	▲ 637	▲ 490	▲ 479	319
前年度比 (%)	▲ 4.4	▲ 8.9	▲ 7.6	▲ 8.0	5.8
式場 稼働率(%)*	26.0	23.6	20.3	16.0	19.2
霊安室 稼働率(%)*	2.4	5.0	5.8	8.8	7.7

\* 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

(円)

	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	74,551,000	
その他	4,226,000	6,939,000	6,330,000	5,171,000	

## 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 86.0%以上 アンケート全項目で「悪い」以上の回答割合…指定期間平均 0.5%以下	「大変良い」が指定期間平均 52.47%、「良い」が指定期間平均 38.05%で、「良い」以上が 90.52%となり、目標をクリア。「悪い」以下の指定期間平均は 0.22%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

(アンケート集計より一部抜粋)

- 1 退出後の順路の説明が不十分で、どちらに進めばよいのか、わからない時がありました  
⇒先導を心掛けてご案内をいたします。
- 2 ウォーターサーバーを置いてほしい  
⇒喫茶のほうでお冷を提供させていただいております
- 3 冬場待合ロビー、控え室が寒い  
⇒温度調整だけでは追いつかないため、ストーブを設置して対応しております

## 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。福井市の広報紙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いたしております。
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いたしました。
利用者、市民の方からの苦情・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か年平均 31.7% (参考 R3年度 32.9% R4年度 35.5% R5年度 28.4% R6年度 29.1% R7年度 32.8%)
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行っています。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、インフルエンザ予防対策等の研修を実施しました。

## 8 自主事業の実施状況

計 画	実施状況
物故者法要(旧盆供養)の実施 (聖苑で火葬された方の供養)	8月10日(日)9:00~17:00 聖苑 式場ホールにて福井市聖苑及び福井新聞にて告知
待合ロビー、待合室での喫茶業の実施 (及び飲み物自動販売機の設置)	軽飲食物の提供販売と数珠、蠟燭等の販売を行っております。また、飲み物の自動販売機の設置も行っております。 ・喫茶待合室売上代金 3,926,054円 (飲食 3,677,414円 品物 248,640円) ・自販機収益 139,563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処理。 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、管理運営規定に基づき142万円（税込）の修繕を実施

## 9 指定管理者のコメント

修繕等に関しまして、担当課のご配慮により改善を図ることができましたことを深く感謝申し上げます。今後におかれましても、依然として修繕を要する箇所がいくつか残っております。お力添えをいただけますと幸いです。内容や予算の兼ね合いもあるかと存じますが、その都度、協議させていただきたく存じます。

新型火葬炉入替工事も半ばになりましたが、今後の見通しについても協議を進めてまいりたいと考えております。最終的には効率よく火葬業務を行えるよう、またご遺族様の受け入れ態勢を整え、ご不満が生じないよう接遇面においても尽力して参ります。翌期運営に関しましては、昨年度もご提案いたしましたとおり、休苑日等の設定をご配慮いただけますと、運営にメリハリが生じ、より円滑な業務遂行が可能になると考えております。

## 10 所管所属の所見

点検等は適切に実施されており、小規模修繕も優先度の高いものから迅速に対応している。また、施設の清掃や接遇も行き届いており、アンケートにも高い評価として反映されている。

アンケート記載の苦情の中には、福井市聖苑の施設設備に関するものも散見される。聖苑は開苑から25年以上が経過しており、施設そのものが老朽化している。現在火葬炉を中心に更新工事を実施しているが、今後も指定管理者と協議を重ね、市民サービスの低下につながらないように重要度の高いものから更新・修繕を行っていきたいと考えている。

## 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
		指定管理者	所管所属		(1)管理項目6月23日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(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	作業報告書等を作成し、異常がないか随時確認している
	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、効率的な保安業務を実施している
	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	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
(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	業務日報を作成し、毎月不備がないよう管理している
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・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	收受状況を正確に報告しており、現金管理体制も適切である
(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	年度報告書、月報ともに遅滞なく提出している
(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	物故者法要の実施等、地域住民・関係者に対する理解を深めている
(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	4	・事業報告書の確認等	待合室、飲食の提供などのサービスが充実している
(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	4	5	・事業報告書の確認等	アンケート結果は目標を上回っており、高い水準である
(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	計画書の事項を、改善等検討しながら実施している
(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	シフト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整っている
	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	毎月の出勤表を指定管理者の総務部門で精査している
	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	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
(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	随時更新を行い、社全体で齟齬がないか確認している。また、個人情報保護士認定更新に際して研修を受講している
(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	会社全体で安全衛生大会を実施し、注意喚起している。月1で定例会を開催し、安全衛生対策の徹底に努めている
(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	能登半島地震からマニュアルの見直しを行い、年2回の訓練を行っている
(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	指定管理者の経理部門及び会計事務所の監査を受けている
	(イ)経費削減の取組状況	・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	87		
	割合(合計/100点満点)	88%	87%		

★※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