

施設名

所在地	福井市安田町11号1番地
所管課等	保健センター 健康管理課

1 指定管理者の概要

名称	株式会社 法美社	代表者	木下 雅俊
所在地	福井市里別所新町505番地		

2 指定管理期間

平成 29 年 4 月 1 日～平成 34 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 (H●年)	3期目 (H●年)
利用者数 (人)	2,453	2,796	3,049	3,270		
前年度比 (人)		343	253	221		0
前年度比 (%)		14.0	9.0	7.2		0.0
利用料金 (千円)	35,226	44,149	46,036	48,768		
前年度比 (千円)		8,923	1,887	2,732		0
前年度比 (±%)		25.3	4.3	5.9		0.0
式場 稼働率※(%)	28.0(%)	40.8(%)	28.0(%)	29.75(%)		
霊安室 稼働率※(%)	0(%)	0(%)	0(%)	1.93(%)		

※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	H31 年度 導入3年目	H32 年度 導入4年目	H33 年度 導入5年目
指定管理料	67,900,000				
納付金	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 44.1%、「良い」が 44.7%で、計 88.8%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：霊安室を使いやすくしてほしい(平成 28 年末の要望)。
対応：保健センターと協議の上、平成 29 年 4 月より、“福井市聖苑で火葬される方”であれば霊安室を使用できるようにいたしました。
- ・ 内容：待合室の空調送風口より滴が落下した（平成 29 年度夏終わり頃）。
対応：点検の結果、結露防止材が経年劣化しているとの事で、6 月に結露防止材の交換を致しました。今年の夏は異常ありませんでした。

(職員の対応に関すること)

- ・内容：お骨箱に印が2つ付いていてびっくりしました。残念でした。
- ・対応：従事者に今一度、細心の注意を払うよう指導いたしました。

(接遇等に関すること)

- ・内容：炉前で点火スイッチを遺族に押させるのはやめてほしい。他県にはない儀式です。
対応：福井では遺族が押す風習が残っております。状況により、聖苑従事者が押す方法もご案内しております。今のところは現状の方法で対応致したいと思います。
- ・内容：入口の総合案内板ですが、告別室の前にあるので、待合室の室番名札と告別室の室番と勘違いし分かりづらい。
対応：紛らわしいと思われるので、保健センターと協議し、事務所横に待合室案内板を設けました。

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	・全利用者にアンケートを配布し、苦情要望等をお聞きし、直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。 ・アンケート回収方法を改良し、回収率のアップも実施いたしております（・H28年度回収率 15.4% ・H29年度回収率 34.3%）。
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（乙種4類）取扱資格の取得、食品衛生講習、施設警備員講習の受講と接遇マニュアル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
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186万円の修繕を実施。

9 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。要望等にも、直ちに対応出来る案件につきましては対応いたしました。また、アンケート回収率が前年度に比べ2倍近くにアップできました。

施設全体（建物・設備）が老朽化してきており、これからは予算的に修繕関係が順調に出来ない状況になると思われます。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、様々な意見・要望に対しては真摯に対応し、円滑な管理運営を行って参りたいと存じます。

10 所管所属の所見

施設の運営に対しては、適正に実施され、良好であるといえる。

アンケートについては、今年度から返信用封筒も同時に渡すこととしたため回収率が伸びたものと思われる。この結果、今期1年目において、要求基準をクリアできた結果となった。今後は、アンケート結果を参考としながら、さらに効果的な運営の工夫に努めてほしい。

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	5月 31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	5月 31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	5月 31日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運營業務	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	5月 31日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	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	5月 31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	5月 31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	
	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	
(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) 経費削減の取組 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	90		
	割合(合計/100点満点)	90.0%	90.0%		