

# 令和5年度 指定管理者運営評価シート

所管課	斎園管理課
-----	-------

## 1. 公の施設

公の施設の名称	西宮市満池谷斎場
所在地	西宮市神原13番41号
施設概要	告別式場1室（約60人収容）、和室2室（約20人収容）、駐車場（22台）
施設の設置目的	市民に清楚で低廉な葬儀を提供することを目的とする。

## 2. 指定管理者

指定管理者	団体名	一般財団法人 西宮市都市整備公社	指定期間	開始日	令和 2 年 4 月 1 日
	所在地	西宮市西宮浜1丁目31番地		終了日	令和 5 年 3 月 31 日
選定方法	非公募		評価対象年	指定期間 3 年のうち 3 年目	

## 3. 指定管理者の業務履行状況

①施設の維持・管理関係	市派遣職員4名（うち専任2名、市兼務2名）、会計年度任用職員（公社雇用）12名で管理運営にあたった。また、施設の清掃及び自動扉の保守点検などを外部へ委託した他、事務所設備の修繕を行った。
②施設の事業・運営関係	満池谷斎場は、年間365日開場し、そのうち利用日数は335日で稼働率は91.8%であった。利用内訳は、告別式場・和室(1)が165件、和室(2)が235件で計400件であった。市営葬儀の件数は562件で、葬具の利用内訳は、桜飾98件、松飾2件、竹飾188件、梅飾0件、神式飾5件、キリスト式飾0件、飾なし269件であった。また、葬儀用自動車の利用件数は341件で、利用内訳は片道7件、往復334件であった。
	労働実態調査の結果：適切に実施されていた。 調査結果後の指示事項：今後も年齢構成に配慮した人員配置を行うこと。
③指定管理者の提案による取組と今後の改善点など	当初及び指定期間中の提案：①遺族が安心して葬儀を行えるように、的確なアドバイスやサービスの内容についての丁寧かつ明快な説明に努めます。 ②利用者アンケート等により寄せられた意見・要望等は職員全員に周知し、組織全体での共有化を図ります。その中で、対処すべき点があれば迅速に処理し、改善すべき点は速やかに必要な措置を取るなど、サービスの向上に繋げます。
	取組結果：日々の利用者、会葬者等と接するなかで葬儀運営に関する声については、直ちに指定管理者自身が動くことで改善を図っていた。 今後の改善点：引き続き、利用者（現場）の声に耳を傾けることに取組むこと。

施設利用状況(量)を示す指標名	単位	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(実績)	R4年度(実績)	R5年度(計画)
① 葬具利用件数(斎場他含む)	件	334	363	345	293	—
② 市営葬儀件数(斎場他含む)	件	544	607	638	562	—
③ 斎場利用件数(市営+業者)	件	565	424	426	400	—
④ 斎場稼働率	%	98.4	97.3	94.8	91.8	—
⑤ 葬儀用自動車利用件数(斎場他含む)	件	314	336	379	341	—

#### 4. 利用者アンケート等の結果

①利用者アンケート等の実施日・手法	斎場利用者に対してアンケート用紙を郵送した。 「満池谷斎場(質問項目17種類)」に関する満足度と自由意見を記入してもらった。 実施期間: 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで。
②利用者アンケート等の結果	約5割の方から回答があり、そのうち90%の方から満足との回答をいただいた。 評価すべき点としては、職員の対応に対するお礼の声を多数いただき、利用者へのサービスの良さが示された。 改善すべき点としては、施設に係る快適さや設備の充実を求める意見が寄せられた。
③結果からの改善点など	設備の充実さを求める意見など、施設の老朽化には、すぐに対応できないところもあるが、指定管理者として、施設に係る適正な維持管理に努めていた。 市としては、斎場施設の老朽化対策に係る改修計画を策定し、順次取組を進めていく必要がある。

#### 5. 指定管理者の安定性や継続性の評価

①評価結果	長年積み上げてきた実績もあり、利用者とのコミュニケーションに関しては、安定感や継続性が保持されていた。収支及び経営状況の観点からも問題なかった。
②評価結果を受けての指示事項	今後も多様な利用者ニーズを的確に捉えて、更なる満足度の向上に努めていただきたい。

#### 6. 指定管理料及びその内訳(指定管理者の収入)

(単位: 千円)

区分	R1年度(決算)	R2年度(決算)	R3年度(決算)	R4年度(決算)	R5年度(年度協定額)
指定管理料	55,757	118,180	123,454	125,113	176,846
うち光熱水費	(3,259)	(3,004)	(3,152)	(3,672)	(3,923)
うち修繕料	(1,372)	(1,519)	(3,692)	(3,271)	(2,354)
うち備品費	(0)	(0)	(246)	(722)	(314)
補足説明	「指定管理料」の「うち数」は、その金額が明確な場合にのみ記入している。また、「うち数」の合計は、指定管理料と同じではない。R2年度から「指定管理料」が急増しているのは、斎場が市営葬儀専用施設となり、葬儀に係る経費の増に伴うものである。				

#### 7. 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位: 千円)

区分	R1年度(決算)	R2年度(決算)	R3年度(決算)	R4年度(決算)	R5年度(予算)
使用料	22,079	78,610	81,001	67,950	91,986
光熱水費等使用者負担金収入	86	86	86	86	86
行政財産目的外使用料	47	47	46	47	45
その他の収入	57	37	39	35	48
合計	22,269	78,780	81,172	68,118	92,165
補足説明	「その他の収入」には、「自動販売機取扱収入」「私用電話料使用者負担金収入」を記入している。千円未満は、四捨五入しているため、合計額が合わないときがある。R2年度から「使用料」が急増しているのは、斎場が市営葬儀専用施設となり、葬儀に係る使用料の増に伴うものである。また、R4年度での使用料の減額幅が大きいのは、葬祭使用料の返還に伴う還付処理(歳入還付)によるものである。				

#### 8. 市による指定管理者の評価

①モニタリングの結果と総合評価	指定管理者は、斎場利用に係る相談や受付時に、丁寧な対応を心掛け利用者へ接していた。 過去から施設面の老朽化が引き続き課題となっているため、斎場施設の老朽化対策に係る改修計画を策定し、順次取組を進めていく必要がある。
②指摘事項	今後も多様な利用者のニーズを的確に捉えて、更に満足度の向上に努めていただきたい。