

指定管理施設評価 年間評価シート

令和4 年度評価 (令和5 年度実施)

1. 施設概要

Table with 4 columns: 施設名, 所在地, 指定管理者, 指定管理者所在地, 指定期間, 利用料金制, 施設所管課, 施設分類, 施設管理型, 選定方法. Includes details for Mitsumatahara Cemetery.

2. 指標

Table with 4 columns: 施設の設置目的, 管理運営における基本理念, 評価指標 (R4年度, R3年度, R2年度). Includes metrics for staff reception and improvement of user surveys.

3. 管理運営状況

Table with 6 columns: 項目, 詳細, 現指定管理者 R4年度, R3年度, R2年度. Includes utilization statistics and financial statements (income and expenses).

Table with 4 columns: 利用者満足度調査結果, 実施時期, 回答数, 主な調査内容及び満足度. Includes survey results on staff behavior and facility convenience.

(P2: 評価内容)

指定管理者制度モニタリング【様式3】

指定管理施設評価 年間評価シート		令和4年度評価 (令和5年度実施)	
施設名	三田市聖苑	施設分類	施設管理型
指定管理者	さんだ斎苑管理グループ	施設所管課	まちの再生部ゼロカーボンシティ推進室環境創造課

4. 各項目における評価内容

評価の観点	評価項目	項目区分	指定管理者セルフ評価	市評価
Ⅰ.基本的なサービスの提供	(1)施設運営に係る協定事項の遵守	適正管理	3 適正	3 適正
	(2)利用者の安全確保	サービス効果	3 標準	3 標準
	(3)利用承認、案内等の対応と接遇	サービス効果	3 標準	4 やや優れている
	(4)市、関係団体、地域等との連絡調整	サービス効果	3 標準	3 標準
	(5)施設の目的に沿ったサービスの提供	サービス効果	3 標準	3 標準
	(6)目標の達成度	サービス効果	5 優れている	4 やや優れている
Ⅱ.施設の管理	(1)建物保守管理・設備機器類の安全管理	適正管理	3 適正	3 適正
	(2)収納・文書・備品の適正管理	適正管理	3 適正	3 適正
	(3)清掃・衛生管理・警備	適正管理	3 適正	3 適正
	(4)指定管理者が行う修繕	サービス効果	5 優れている	4 やや優れている
	(5)コスト削減、環境配慮の取り組み	サービス効果	4 やや優れている	4 やや優れている
Ⅳ.満足度向上への取り組み	(1)苦情等への対応	サービス効果	3 標準	3 標準
	(2)利用者獲得及び収入増加に向けた取り組み	サービス効果	—	—
	(3)利用者ニーズに応じた改善	サービス効果	5 優れている	5 優れている
	(4)利用者の満足度	サービス効果	5 優れている	5 優れている
(得点率=評価項目の評点の合計÷満点×100)			得点率	81%
			総合評価	S

適正管理【3段階】	サービス効果【5段階】
	5 優れている
	4 やや優れている
3 適正	3 標準
2 課題有	2 やや劣っている
1 要改善	1 劣っている

該当しない評価項目は斜線表示とする



得点率	→	総合評価
概ね80%以上 ※	→	S 優良
概ね70%以上 ※	→	A 良好
概ね60%以上 ※	→	B 標準
概ね50%以上	→	C 要努力
概ね50%未満	→	D 要改善

※評価項目に1つでも1の評価がある場合は、C以下とする

5. 総評

<p>指定管理者による所見</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズの反映については利用者アンケートの結果や、現場での意見要望メモの結果を市と共有し、対応可能な要望には、すべて対応できた。 利用者アンケート回収は目標の100件を上回る473件を回収。すべての項目で満足度90%以上を達成できた。 事故およびクレームの発生件数は0件。引き続き全ての業務・管理において、「間違いなく」「無駄なく」「事故なく」運営することに努める。 指定管理者モニタリング総合評価では「適正もしくは標準」の評価をいただきました。引き続き理想的な斎場管理運営モデルの構築に努める。
<p>市による所見</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 防災訓練をはじめ、熱中症対応やコロナ等感染症の受け入れ対応などの研修も実施し、非常時に備えている。また、火葬炉メンテナンス研修やコンプライアンス研修など毎月1回研修を実施し、職員の資質向上に努めている。 設備機器などの不具合の早期発見、早期修繕を実施し、施設についても良好な管理を行っている。 利用者アンケートからは、「丁寧な説明・案内だった」「礼儀正しく適切な対応だった」「ゆっくりお別れができ故人も喜んでくれると思う」など、施設の特性に応じた故人の尊厳を守る丁寧なサービスを実施していることが確認できる。また、全職員に「記録メモ」を携帯させ、利用者の生の声の把握に努めている。葬祭業者にも年2回アンケートを実施し、ニーズの把握を行っている。アンケート等で要望のあった項目についても、早急に対応を検討し改善するなど、利用者目線に沿った対応をしている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理期間は令和6年度末までであり、令和4年度は中間年度であるが、特に課題もなく運営できている。 <p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現指定管理者は、利用者アンケートからもわかるとおり、接遇など利用者対応の評価が高い。またグループ会社が請け負っている他市町の斎場の事例なども市に積極的に情報提供をしている。 引き続き、市と指定管理者との連携を密にし、良好な管理運営を目指す。