

指定管理施設評価 年間評価シート

令和6年度評価 (令和7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, 主な業務内容, 電話.

2. 指標

Table with 5 columns: 施設の設置目的, 管理運営における基本理念, 評価指標 (職員の接遇が良いと感じる利用者の割合, 利用者アンケートの要望に対する改善度), R6年度, R5年度, R4年度.

3. 管理運営状況

Table with 6 columns: 項目, 詳細, 現指定管理者 R6年度, 現指定管理者 R5年度, 現指定管理者 R4年度. Includes rows for 施設利用状況 and 指定管理者の収支状況.

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 (職員的身だしなみ, 説明、対応, 入場時のお迎え方法や礼儀、接遇, 施設利用の利便性).

指定管理施設評価 年間評価シート		令和6年度評価 (令和7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	市民生活部環境政策課

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	3 標準
	(4)市、関係団体、地域等との連絡調整	サービス効果	4 やや優れている	4 やや優れている
	(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	4 やや優れている	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	4 やや優れている	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> <p>利用者ニーズについては、利用者アンケート、葬祭業者アンケート、職員携帯の意見要望メモから抽出し、対応可能な要望にはすべて対応し、市と共有した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6月には三田市社会福祉協議会へ防災備蓄品3日分を50人分寄付し、地域に貢献した。 ・利用者アンケートは、年間目標の100件を上回る389件を回収し、すべての項目で満足度90%以上を達成した。 ・事故およびクレームの発生件数は0件であった。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た。 ・指定管理者モニタリング結果では「適正もしくは標準」の評価をいただいた。年度を通じて理想的な斎場管理運営モデルの構築に努めた。
<p>市による所見</p> <p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回の安全点検をはじめ、防災訓練や熱中症対応研修などを定期的実施し、非常時に備えている。その他にも、火葬技術向上研修やコンプライアンス、服務規律研修などの各種研修を毎月1回は実施し、職員の資質向上に努めている。 ・今年度は三田市社会福祉協議会に防災備蓄品を寄付するなど、地域貢献を行っている。 ・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、「職員の丁寧な説明で安心できた」「体調不良者が発生した際、親切に対応いただいた」「ぼくたち(参列者)の気持ちをわかっている」など、施設の特性に合わせた故人の尊厳を守る丁寧なサービスだけでなく、参列者の事情に応じた丁寧なサービスを実施していることが確認できた。また、全職員に「記録メモ(要望メモ)」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は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"> ・昨年度に引き続き、令和6年度においても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くれている。 ・令和7年度からの指定管理者選定を行った結果、現指定管理者が引き続き務めることとなったため、今後も市と指定管理者との連携を密にし、良好な管理運営をめざす。