

1. 施設概要

施設名	三田市聖苑			施設分類	施設管理型
所在地	三田市下槻瀬748番地1				
指定管理者	さんだ斎苑管理グループ（代表：イーグリス・グループ有限責任事業組合）				
指定管理者所在地	大阪府中央区本町4丁目3番9号			選定方法	公募
指定期間	令和7年4月1日 から 令和12年3月31日（5年間）	主な 業務内容	・ ご遺体の火葬に関する業務 ・ 医療汚物、ペットなど動物の死体に係る聖苑の利用許可及びこれに係る収納焼却に関する業務		
利用料金制	採用				
施設所管課	市民生活部環境政策課			電話	079-559-5064

2. 指標

施設の設置目的	ご遺体の火葬及び医療汚物（胞衣、手術肢体等）、ペットなど動物の死体に係る収納焼却の用に供する。				
管理運営における基本理念	故人の尊厳を守り、利用者に寄り添った対応をする人生の終焉の儀式的場としてふさわしい施設をめざす。				
評価指標（下記の指標を【増加】又は【減少】させる管理運営を実施）			R7年度	R6年度	R5年度
1 職員の接遇が良いと感じる利用者の割合	【増加】	(%)	91	93	96
2 利用者アンケートの要望に対する改善度（施設ハード面は除く）	【増加】	(%)	100	100	100

3. 管理運営状況

施設 利用状況	項目	詳細	現指定管理者 R7年度	現指定管理者 R6年度	現指定管理者 R5年度	
	利用件数(件)【全体】	施設全体	2,719	3,119	3,004	
	利用者数(件)【全体】	施設全体	2,719	3,119	3,004	
	利用者数①(件)	ご遺体	1,674	1,728	1,613	
	利用者数②(件)	医療汚物	5	13	7	
	利用者数③(件)	動物	1,040	1,378	1,384	
指定管理者 の収支状況	(単位：千円)		R7【計画】	R7【実績】	R6【実績】	R5【実績】
	収入		53,233	52,154	48,235	47,483
	指定管理料		52,489	51,435	47,460	46,667
	施設利用料金		744	717	774	816
	事業収入等（受講料その他）		0	2	1	0
	支出		53,233	52,850	50,394	47,392
	人件費		21,682	21,653	22,057	21,134
	光熱水費		4,088	4,780	5,306	4,675
	施設修繕費		830	852	514	507
	施設維持管理費・事業費等		26,633	25,565	22,517	21,076
差引き		0	-696	-2,159	91	
市の使用料収入			50,387	52,536	51,161	

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（普通以上の割合）	
	随時 （利用時）	321件	職員の身だしなみ、説明、対応	100%
			入場時のお迎え方法や礼儀、接遇	99.6%
			施設利用の利便性	94.7%

指定管理施設評価 年間評価シート		令和7 年度評価（令和8 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	5 優れている	5 優れている
	(3)利用承認、案内等の対応と接遇	サービス効果	5 優れている	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	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	4 やや優れている	4 やや優れている
	(6)目標の達成度	サービス効果	3 標準	3 標準
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	3 標準	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	5 優れている	3 標準
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	4 やや優れている
	(4)利用者の満足度	サービス効果	5 優れている	4 やや優れている
(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

評価項目（項目区分別）における評価区分	
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	



総合評価における評価区分	
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

指定管理者による所見 ・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、職員携帯の気づき要望メモから把握し、対応可能な要望には適宜対応するとともに、市と共有した。 ・火葬予約システムを導入し、関連業者への説明や問い合わせ対応を行い、円滑に運用した。 ・残骨灰有価物の売却を実施し、売却益を市へ納入した。 ・利用者アンケートは年間目標の100件を上回る321件を回収し、高い満足度を得ることができた。 ・事故および大きな苦情・トラブルの発生はなく、安全かつ安定した管理運営を行った。 ・指定管理者モニタリングにおいても適正な評価を得られるよう、理想的な斎場管理運営モデルの構築に努めた。
市による所見 【成果】 ・業務の完遂：計画されたすべての管理運営業務を、大きな事故や苦情、トラブルなく適正かつ確実に完遂した。特に本年度から実施している火葬予約システムの運用および残骨灰の有価物売却について円滑に実施できた。 ・運営面の改善：年間目標である100件以上のアンケート回収を達成し、新たに二次元コードによるWeb受付を導入して多角的な利用者のニーズを集約し改善を図った。 ・市との連携：全職員に携帯させた「気づき要望メモ」の内容を日報や月例会を通じて市と緊密に共有し、高い透明性と協働体制を維持した。 ・人材の育成：年間12回の研修を完全履行し、特に夏季には時宜に応じた熱中症対策研修を強化してサービス水準の維持向上を図った。 ・維持管理と安全：仕様書に基づく定期点検の着実な実施に加え、敷地内アスファルトや防火シャッターの不具合を早期発見・即時修繕し利用者の安全を担保した。 ・自主事業の展開：待合室へのフリーWi-Fi導入、貸出用ベビーカーの設置、防災備蓄品150食分の配備など、計画を上回る利便性と安心を提供した。 【課題】 ・火葬炉更新を令和8年度～令和10年度にかけて実施予定であり、工程管理を指定管理者も含めて正確に把握し、市民サービスの低下を抑えながら工事を進める必要がある。また、職員の接遇が良いと感じる利用者の割合が減少傾向であることが課題としてあげられる。 【今後の方向性】 ・指定管理者との連携：火葬炉更新計画も含めて引き続き指定管理者と緊密に情報共有する。 ・職員の接遇の向上：利用者アンケートのWeb化や職員の「気づき要望メモ」を活用し、多角的な意見・要望を収集し、接遇の向上につなげる。 ・改善の実施：集約した利用者のニーズや職員の気づきを精査し、利便性向上のための具体的な改善策を着実に実行する。