

令和3年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

様式1

施設名	豊中市立火葬場	
所管部(局)課名	福祉部 地域共生課	問合せ 06-6858-2288・2289
指定管理者	とよなか斎苑管理グループ	問合せ 06-6871-4500
事業期間	令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日	
指定管理者の状況	代表団体：イース・グループ有限責任事業組 1. 2006(平成18)年3月 2. 出資金 2550 万円 3. 1670 人(令和 4年3月31日現在) 4. 三重県四日市市朝日町1 番4 号サン・インターナショナルビル4F 5. 指定管理者の受託実績30施設、業務委託実績24施設 大阪市立北斎場/鶴見斎場/小林斎場/佃斎場 (H25～) 吹田市立やすらぎ苑(H30～)泉南阪南共立火葬場(H31～) 東大阪市立額田斎場/岩田斎場/荒本斎場 (H30～)他	
1. 設立年 2. 基本財産(資本金) 3. 従業員数 4. 所在地 5. 関連施設・業務の管理 実績について施設・業務名 や実施年数		

1 事業達成度

【1】管理運営		令和3年度	令和2年度
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)		開場時間:午前9時から午後5時15分まで 休場日:1月1日	開場時間:午前9時から午後5時15分まで 休場日:1月1日
② 施設の維持管理業務		1.火葬炉の修繕、消耗品等の交換 2.施設および敷地内の修繕等環境維持管理 3.空調設備等保守点検・清掃・除草植栽剪定・火葬残骨灰処理・機械警備・自家用電気工作物保守管理・消防設備機器保守点検	1.火葬炉の修繕、消耗品等の交換 2.施設および敷地内の修繕等環境維持管理 3.空調設備等保守点検・清掃・除草植栽剪定・火葬残骨灰処理・機械警備・自家用電気工作物保守管理・消防設備機器保守点検
【2】事業運営			
① 事業内容		・火葬に関する業務 ・火葬場の使用承認 ・火葬証明等の発行 ・火葬場使用料、火葬証明書交付手数料の徴収に関する業務 ・予約システムの設置と運営	・火葬に関する業務 ・火葬場の使用承認 ・火葬証明等の発行 ・火葬場使用料、火葬証明書交付手数料の徴収に関する業務 ・予約システムの設置と運営
② 実施状況		年間火葬件数:4,146件 火葬場という厳粛な雰囲気損なわないよう、迅速で丁寧かつ故人に礼をつくした業務を行った。感染症対策も市と連携をとり適切に対応した。適切な管理運営を行える人員配置を行った。責任者は各業務の水準点検を行い、サービス向上に努めた。ホームページ運営などにより、市民に対して施設利用の周知を図った。	年間火葬件数:3,940件 火葬場という厳粛な雰囲気損なわないよう、迅速で丁寧かつ故人に礼をつくした業務を行った。感染症対策も市と連携をとり適切に対応した。適切な管理運営を行える人員配置を行った。責任者は各業務の水準点検を行い、サービス向上に努めた。ホームページ作成などにより、市民に対して施設利用の周知を図った。
③ 事業目的の達成		施設稼働率においては、確保すべきサービス水準をすることができた。 火葬設備については初期の不具合を対応していくことで大きな修繕に発展させなかった。 自主事業は利用者へのサービス向上のため、待合室でのFree Wi-Fiの運用、火葬場ホームページの運用した。	施設稼働率においては、確保すべきサービス水準をすることができた。 火葬設備については初期の不具合を対応していくことで大きな修繕に発展させなかった。 自主事業は利用者へのサービス向上のため、待合室にFree Wi-Fiの設置、火葬場ホームページを開設した。
【3】指定管理業務における収支状況		単位:千円	単位:千円
(収入)		指定管理委託料:112,854	指定管理委託料:106,546
(支出)		火葬場施設運営費:37,858 火葬場施設管理費:74,886 計112,744	火葬場施設運営費:38,177 火葬場施設管理費:68,369 計106,546

2 利用者満足度

	令和3年度	令和2年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数) 設問内容と回答 (満足度率)	令和3年4月1日から令和4年3月31日までご当家ごとに配布した。回答数:3,025件 1.職員の身だしなみ、説明、対応などはいかがでしたか？満足度＝100.0% 2.入場時のお迎え方法や礼儀、接遇はいかがでしたか？満足度＝100.0% 3.施設を利用して、利便性などはいかがでしたか？満足度＝99.1%	令和2年4月13日から令和3年3月31日までご当家ごとに配布した。回答数:3072件 1.職員の身だしなみ、説明、対応などはいかがでしたか？満足度＝100.0% 2.入場時のお迎え方法や礼儀、接遇はいかがでしたか？満足度＝100.0% 3.施設を利用して、利便性などはいかがでしたか？満足度＝98.5%
② 苦情対応実績	告別室入口付近の段差の解消については可能な限り迅速に対応した。対応の困難な利用者からの問い合わせについては地域共生課に相談の上、真摯に対応した。	近隣住民からの可視煙発生時の連絡については、迅速な対応を行い再発防止に努めた。
③ 利用者満足度向上への取り組み	利用者アンケート、火葬場Webサイトの問い合わせフォーム、要望メモを活用した。頂いたご意見については月例定例運営会議にて地域共生課と共有した。	利用者アンケート、火葬場Webサイトの問い合わせフォーム、要望メモを活用した。対応可能な事案についても速やかに対応した。

3 その他

	令和3年度	令和2年度
① 個人情報保護の対応状況	「個人情報保護規定」及び「個人情報保護マニュアル」を策定し、これらに沿って運営した。また職員向けの「個人情報保護研修」も計画どおり実施した。	「個人情報保護規定」及び「個人情報保護マニュアル」を策定し、これらに沿って運営した。また職員向けの「個人情報保護研修」も計画どおり実施した。
② 情報公開実施状況	マニュアルを策定し、マニュアルに沿って運営した。情報公開の求めはなかった。	マニュアルを策定し、マニュアルに沿って運営した。情報公開の求めはなかった。
③ 緊急時等への対応状況	緊急時対応計画および「危機管理マニュアル」及び「危機管理マニュアル(防犯)」を策定しこれらに沿って運営した。また職員研修も計画どおり実施した。	緊急時対応計画および「危機管理マニュアル」及び「危機管理マニュアル(防犯)」を策定しこれらに沿って運営した。また職員研修も計画どおり実施した。