

## 指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

施設名 松江市斎場  
 指定管理者 株式会社島根東亜建物管理  
 担当課 市民課  
 指定期間 平成29年4月1日～令和4年3月31日

### 1. 総合評価

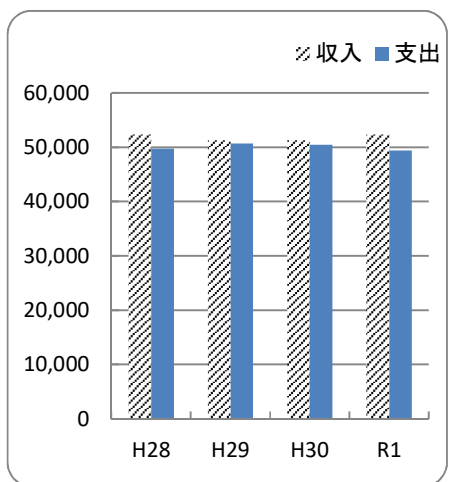
|       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市     | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>火葬予約の公平性を確保されるとともに、柩の迎入れから収骨まで、使用者の心情に配慮した心のこもった接遇が行われており評価できる。</p> <p>アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例協議会を開催し、要望や苦情に対しては速やかに対応・改善を図り評価できる。</p> <p>収支報告に基づき、効率的な管理運営を行っている。</p>                                                                                                                                                              |
|       |   | <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>玄関前の植え込み・駐車場周辺・進入路等の雑草の管理が今以上必要である。</p> <p>使用者が利用する表側は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏方部分の清掃については今以上の清掃が必要である。</p>                                                                                                                                                                                                                            |
| 指定管理者 | S | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>使用者アンケートを積極的に実施し市民ニーズを把握することができ、使用者満足度向上を図ることができました。(使用者対応のレベルアップ、湯沸室の給湯器更新等を行いました。)</p> <p>使用者の満足度向上の為に松江市立図書館より図書を借りて、待合スペースの図書コーナーの本を充実させました。(児童書も含む)</p> <p>年間スケジュールに基づく各種研修を実施することにより、斎場職員のレベルアップを図ることができました。</p> <p>(障がい者対応講習、接遇講習会、防犯、防災講習会、消防訓練、救命講習会、コンプライアンス研修等)</p> <p>火葬炉等の自主点検・修繕整備を実施しました。日常的な建物点検を行い、不具合箇所の修繕作業を行いました。</p> |
|       |   | <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>自主事業につきましては、新たに物販用のショーケースを設置し骨壺、数珠等の物品販売を継続しています。今後とも使用者の利便性向上、満足度向上を目的により改善していきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                              |

### 2. 施設利用の増減について

|    |                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総括 | 令和元年度の使用者数は2,145件で前年度の2,233件と比べ減少した(対前年度比96.06%)なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

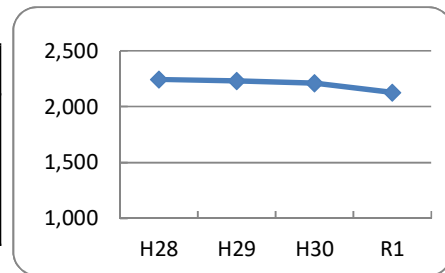
| 項目\年度        |         | H28    | H29    | H30    | R1     |
|--------------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の収支        | 収入      | 52,362 | 51,302 | 51,302 | 52,323 |
|              | うち指定管理料 | 52,327 | 51,300 | 51,300 | 52,320 |
|              | うち利用料   | 0      | 0      | 0      | 0      |
|              | 支出      | 49,762 | 50,740 | 50,482 | 49,396 |
|              | 差引      | 2,600  | 562    | 820    | 2,927  |
| 上記以外の市の収入、支出 |         |        |        |        |        |
| 市の収支         | 収入(使用料) | 29,707 | 30,648 | 30,405 | 29,208 |
|              | 支出      | 23,489 | 20,068 | 54,102 | 56,502 |
|              | うち市の修繕費 | 22,464 | 19,093 | 47,586 | 3,608  |



## (2) 利用者の推移

| H28   | H29   | H30   | R1    |
|-------|-------|-------|-------|
| 2,244 | 2,231 | 2,210 | 2,127 |

(件)



## 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

- A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値
- B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値
- C 実績値 : 当該年度の実績の値

| 分類     | 指標        | A 基準値 | B 目標値 | C 実績値 | 目標に対する達成度 C/B | 基準に対する達成度 C/A |
|--------|-----------|-------|-------|-------|---------------|---------------|
| アウトプット | 使用者数(件/年) | 2,000 | 2,000 | 2,127 | 106.4%        | 106.4%        |
| アウトカム  |           |       |       |       |               |               |
|        |           |       |       | 達成度平均 | 106.4%        | 106.4%        |

|           | 指定管理者                                                                                                                                                                                        | 市                                                                                                                     |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 達成度に対する意見 | <p>【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】</p> <p>施設運営が事故・問題無く管理できたことが、使用者数の達成に寄与しました。</p> <p>使用者のモニタリングに関しても積極的に行うことでサンプル数の確保に繋げることができました。また、使用者満足度に関しても、施設の清掃管理や職員の接遇研修を行った結果、高い評価を頂くことができました。</p> | <p>【達成度の原因・分析】</p> <p>アンケート調査票を返信用封筒と一緒に渡すなど、アンケート数の確保につなげた。</p> <p>職員に各種接遇研修等を積極的に行ったことが、意識向上につながり良い評価を得ることができた。</p> |

## (3) 利用者アンケート

| 回答数 | 施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて                                                            | 主な意見                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>①満足している 44.8件(92.1%)</p> <p>②どちらともいえない 3.8件(7.2%)</p> <p>③満足していない 0.4件(0.75%)</p> | <p>①良い<br/>初火葬だったので何かとわからないこともあったので、いろいろ教えていただき助かりました。<br/>職員がこちらの要望に快く受けてもらい感謝です。良い葬儀ができました。ありがとうございます。</p> <p>②苦情<br/>玄関先の喫煙は禁止されたし、煙が棟内に入ります。全面禁煙になりませんか。<br/>喫煙場所を玄関から遠ざけ、煙が館内に入らないようにしました。</p> <p>③要望<br/>可動式のパーテーション等があったほうが良い。<br/>設置に向けて検討中。</p> |

## (4) 住民サービス向上の事例

使用者の要望に応え、更衣室及び授乳室を設置し好評を得ている。  
図書コーナーを設置し好評である。

## 3. 自主事業

総括

自動販売機2台による飲料販売により、使用者サービスにつながっている。  
骨壺等物品販売により利便性が向上した。  
使用者のニーズに応え更なる自主事業の検討の必要あり。

実施  
状況

自動販売機・物品販売で311千円の収入があった。

## 4. 特記事項

新型コロナウイルス感染防止対策協議を行った。

## 5. 今年度の目標・課題

使用者の心情に配慮し、儀礼を尊重し、穏やかで厳粛な式典が営める施設の管理運営を目標とする。  
経年劣化に伴う施設の管理、修繕に関して、市、指定管理者双方が協議の上対処していく必要がある。