

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成30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	【優れていると評価した点】 ○火葬予約の公平性を確保されているとともに、柩の迎え入れから収骨まで、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。 ○アンケート調査により使用者の声を聴くとともに、葬祭業者定例会を年2回開催し、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。 ○各種研修や講習などを開催し、施設の安全管理や職員の意識向上を図っており評価できる。 【評価できない、または改善すべき点】 ○使用者が利用する表側の部分は、清掃管理が行き届いているが、職員が利用する裏方部分を今まで以上の清掃必要あり。
	S	【優れていると評価した点】 ○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、授乳スペースへのベンチ設置、身がいがり用駐車場設置等を行いました。) ○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) 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。 (障がい者対応講習、接遇講習会、防犯、防災講習会、消防訓練、コンプライアンス研修等) ○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。 【評価できない、または改善すべき点】 ○自主事業につきましては、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。

2. 施設利用の増減について

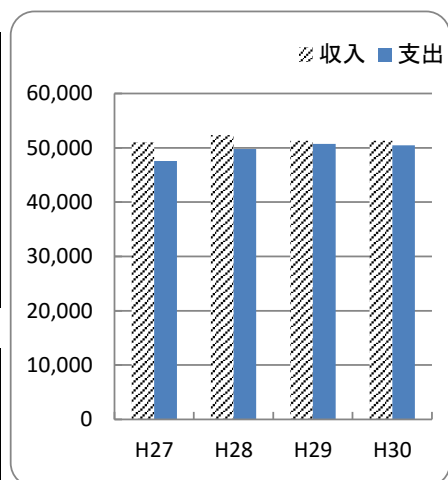
総括	○平成30年度の使用件数は2,232件で、前年度の2,231件と比べ微増した(対前年度比100.04%) なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		H27	H28	H29	H30
施設の収支	収入	51,045	52,362	51,302	51,302
	うち指定管理料	51,010	52,327	51,300	51,300
	うち利用料	0	0	0	0
	支出	47,573	49,762	50,740	50,482
	差引	3,472	2,600	562	820

上記以外の市の収入、支出

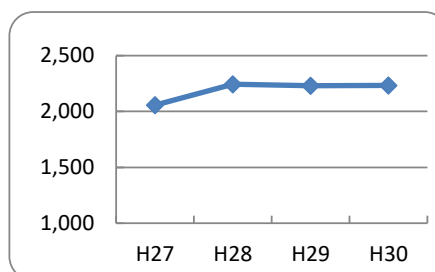
市の収支	収入(使用料)	28,405	29,707	30,648	30,432
	支出	20,704	23,489	20,068	54,102
	うち市の修繕費	19,980	22,464	19,093	47,586



(2) 利用者の推移

(件)

H27	H28	H29	H30
2,057	2,244	2,231	2,232



【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	2,232	111.6%	111.6%
アウトカム	使用者の満足度(%)	75	80	94		
				達成度平均	111.6%	111.6%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【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】 ○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。 ○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。	【達成度の原因・分析】 ○アンケート調査を返信封筒で渡すなど積極的に行いサンプル数確保につながった。 ○接遇研修を行い職員の意識が向上し、良い評価を得ることができた。

(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
56	①満足している 54件(96.4%) ②どちらともいえない 2件(3.2%) ③満足していない 0件(0%)	①良い ・開放的なスペースで待つことができ心が落ち着いた。スタッフの方の対応も丁寧だった。 ・お棺の運搬がスムーズでほっとした。お骨も丁寧に扱って頂き感謝している。 ②苦情 ・男子トイレ入口ドアのしまりが悪い。【対応】調整済 ③要望 ・女性用黒のストッキングの販売【対応】以前より販売

(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、使用者サービスの向上につながっている。 ○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102千円の収益があった。

4. 特記事項

受動喫煙対策として喫煙場所の移動(協議中)

5. 今年度の目標・課題

- 使用者の心情に配慮し、礼儀を尊重し、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・指定管理者双方協議の上対応していく必要がある。