

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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～平成34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。</p> <p>○収支報告に基づき、効率的な管理運営が行われている。</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・進入路等の雑草の今以上の管理が必要である。</p> <p>○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の今以上の清掃の必要あり。</p>
	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、授乳スペース・着替えスペースの増設工事等を行いました。)</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、待合スペースに図書コーナーを設けました。(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。(炉裏作業の研修会、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)</p> <p>○備品台帳についてもより良く改善し、良好な備品の整備に努めております。</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、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

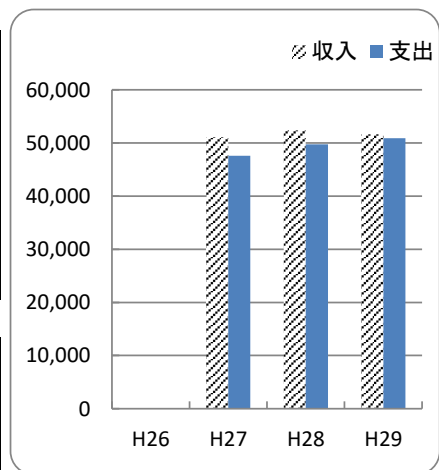
総括	<p>○平成29年度の使用件数は2,231件で、前年度の2,244件と比べ減少した。(対前年度比99、4%)</p> <p>なお、斎場の使用件数は、区域内の死亡者数により変動するものであり、本施設の管理運営を原因とするものではない。</p>
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度	H26	H27	H28	H29
収入		51,045	52,362	51,601
うち指定管理料	※指定管理はH27年度から開始	51,010	52,327	51,300
うち利用料		0	0	0
支出		47,573	49,762	50,881
差引		3,472	2,600	720

上記以外の市の収入、支出

市の収入(使用料)	※指定管理はH27年度から開始	28,405	29,707	30,648
支出		20,704	23,489	20,068
うち市の修繕費		19,980	22,464	19,093



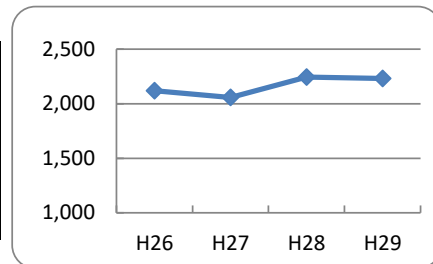
指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29年度分)

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～平成34年3月31日

(2) 利用者の推移

H26	H27	H28	H29
2,119	2,057	2,244	2,231

(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	利用者数(件/年)	2,000	2,000	2,231	111.6%	111.6%
アウトカム	利用者の満足度(%)	75	80	83		
				達成度 平均	111.6%	111.6%

達成度 に対する 意見	指定管理者	市
	○施設の運営が事故・問題無く管理できたことが、利用者数の達成に寄与しました。 ○利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、利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。	○アンケート調査を返信封筒を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。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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～平成34年3月31日

(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
40	①満足している 33件(82.5%) ②どちらともいえない 0.2件(0.5%) ③満足していない 2.2件(5.5 %)	①良い・穏やかな気持ちで送ることができました。ありがとうございました。 ・落ち着いた空間で、悲しみに対する心遣いを感じた。 ②苦情・玄関先の喫煙は、煙が館内に入るので、禁止してほしい。 【対応】設置場所変更済み。 ・控室の椅子の間隔が狭くて座りにくかった。 【対応】レイアウト変更で対応検討中。 ③要望・控室にパーテーションがあった方がよい。 【対応】設置に向けて検討中。

(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120千円の収益があった。

4. 特記事項

- 特になし。

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・指定管理者双方協議の上対処していく必要がある。