

指定管理施設事業評価票(平成30年度分)

1. 施設所管課 市民環境部 生活安全課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光聖苑		
	所在地	日光市瀬尾1749番地2		
指定管理者	名称	日光聖苑運営共同事業体「静祈」(代表者)一般財団法人 日光市公共施設振興公社		
	代表者名	代表理事 阿久津 正		
	住所	日光市瀬尾1640番地22		
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日	5年間
選定方法	公募	評価実施年	5年間のうち1年目	
施設設置目的	日光聖苑は、日光市斎場条例(平成18年3月20日条例第170号)第1条に定める施設で、火葬及び葬儀を行う。			
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・事業に関する業務(炉前業務、火葬業務、収骨業務等) ・運営に関する業務(受付業務、使用料徴収業務、サービス向上業務等) ・管理に関する業務(施設・設備の保守管理業務、環境維持管理業務等) ・式場に関する業務 			

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	平成30年度		平成31年度		平成32年度		平成33年度		平成34年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a 火葬件数	件	-	1,106								
b 待合室件数	件	-	966								
c 霊安室件数	件	-	56								
d 式場件数	件	-	148								
e											

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度
収入計 A	38,000,620	0	0	0	0
指定管理料	38,000,000				
利用料収入 C	0				
自主事業収入	0				
その他	620				
支出計 B	37,399,245	0	0	0	0
指定事業費	37,399,245				
内人件費 D	23,711,232				
内外部委託費 E	2,956,200				
自主事業費					
事業収支 A-B	601,375	0	0	0	0
人件費率 D/B	63.40%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	7.90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	・収入における「その他」は公衆電話収入
------	---------------------

サービス改善の状況

<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の草刈り、剪定等を行い利用者に安らぎを与える環境づくりに努めた ・施設職員全員でAED講習を受講し救命連鎖の確認を行った。 ・駐車場歩道敷石に段差があり危険なため修繕を行った ・以前から要望が多かったトイレの洋式化を日光市と協議し早急に対応できるように努めた。

5. 管理運営状況

評価項目		評価基準	指定管理者自己評価	施設所管課評価
① サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。	A	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	B
		事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	B	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B
		外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	A	B
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	A	B
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。	B	B
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	B	B
管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B	
	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	B	
連絡調整	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B	
	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	A	B	
緊急対応	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B	
緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。	B	B		
避難経路が適切に確保されている。	B	B		
総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	B	
② サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	A	A
		事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。	B	B
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	A	A
	事業運営	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	A
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	B
	維持管理	施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A
		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。	A	A
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
環境配慮	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	B	
	協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	A	
広報活動	環境配慮率選考計画取組点検表において、(1)が取組項目の2/3に達している。	A	A	
苦情等対応	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B	
利用者アンケート	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A	
利用状況	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B	
総括	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	A	A	
	利用実績は、目標水準である。	B	B	
	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B	
③ 安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	B
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	A	B
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	B	B
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	B
総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B	
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	<ul style="list-style-type: none"> 施設の特性を十分理解し、遺族の心情に配慮し、相手を思いやり、敬い、悲しみを理解した施設の運営が行われた。 施設の修繕を可能な限り早期に行うよう努めた。また、環境に配慮した器具への更新も積極的に行った。 様々な年代の方が利用する施設であるので利用者のニーズを汲み取り良質なサービスを提供した。 			
	(所管課評価)			
	<ul style="list-style-type: none"> 言葉遣い、あいさつ、身だしなみなどについて、アンケートで9割以上が「良い」と回答しており、適切な接遇が行われている。 施設の保守や修繕が適切に行われており、清潔感や雰囲気満足度も9割前後である。 アンケートでトイレ洋式化の要望があり、施設管理者と協議をしながら、次年度の改修工事に繋げることができた。 			
前年度総合評価	B(良好)	総合評価	B(良好)	

※評価区分

評価基準	A(優良) = 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。	総合評価	A(優良) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。
	B(良好) = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。		B(良好) = A、C以外
	C(要改善) = 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。		C(要改善) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。
※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。			
※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。			
総括評価	A(優良) = 評価項目のうち、A判定が80%以上		
	B(良好) = A、C以外		
	C(要改善) = 評価項目のうち、C判定が20%以上		