

指定管理施設事業評価票(平成29年度分)

1. 施設所管課 市民生活 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「静析」（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25年4月1日	～	平成30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5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		・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25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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	-	1,145	-	1,139	-	1,182	-	1,245	-	1,260
b	待合室件数	件	-	1,161	-	1,107	-	1,116	-	1,117	-	1,101
c	霊安室件数	件	-	124	-	96	-	102	-	91	-	78
d	式場件数	件	-	311	-	275	-	1,409	-	208	-	162
e												

4. 指定管理業務にかかる収支状況 (単位:円)

区分		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入計 A		37,605,880	38,671,880	38,670,000	38,676,240	38,670,890
指定管理料 利用料収入 自主事業収入 その他	指定管理料	37,604,000	38,670,000	38,670,000	38,670,000	38,670,000
	利用料収入 C					
	自主事業収入					
	その他	1,880	1,880		6,240	890
支出計 B		39,253,134	38,935,935	36,362,365	36,410,724	38,207,375
指定事業費 内人件費 内外部委託費 自主事業費	指定事業費	39,253,134	38,935,935	36,362,365	36,410,724	38,207,375
	内人件費 D	23,521,858	22,541,095	21,607,518	22,010,200	23,585,332
	内外部委託費 E	2,701,000	2,946,480	3,127,920	2,778,000	2,972,400
	自主事業費					
事業収支 A-B		-1,647,254	-264,055	2,307,635	2,265,516	463,515
人件費率 D/B		59.92%	57.89%	59.42%	60.45%	61.73%
外部委託比率 E/B		6.88%	7.57%	8.60%	7.63%	7.78%

※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

・施設の特性上、高齢者の利用が多く車イスの利用のニーズがある。気軽に利用できるように車イスを増設した。
・障がい者トイレの照明が暗かったのでLED照明に交換した。
・敷地内の草刈り、剪定等を行い利用者に安らぎをあたえる環境づくりに努めた。
・待合室の機が経年のため開閉しにくい状況であったので調整を行った。

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	B
	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	B
	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。	A	B
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	B
② サービスの 質の評価	施設管理	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
	利用者対応	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	A	B
	事業運営	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。	A	B
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	A	B
	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。	A	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	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	A	B
	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	B
	環境配慮	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	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	A	B
	広報活動	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	B
③ 安定性	環境配慮	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	B
	広報活動	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
	苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	B
		要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	B
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B
	利用状況	利用実績は、目標水準である。	A	B
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	A	B
	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。	A	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。	B	B
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	A	B
所見 (成果・課題等)		(指定管理者自己評価)		
		・ 特徴のある施設であることから、ひとを思いやり、敬い、悲しみを理解し、遺族の心情に配慮した施設の管理運営が行われた。		
		・ 様々な年代の方のニーズに対応できるよう良質なサービスの提供を行った。		
		・ 施設の軽微な修繕を早期に行う。また、環境に配慮した器具への変更も積極的に行うよう対応した。		
		(所管課評価)		
前年度総合評価		・ 年間を通じて、所管課に対し市民(葬祭業者を含む)からの苦情は一切無かった。利用者の心情に配慮したサービス提供の結果であると評価できる。		
		・ 常に施設管理に目を配り、軽微な修繕を頻繁に行うことで施設の清潔感・快適さを維持し、且つ利用者への丁寧な対応を行った結果として、利用者満足度94%以上と高い評価が得られている。		
		・ 収骨業務においては、言動に細心の注意を払っていても、遺族側の受け取り方に違いが生じてしまうこともあるが、今後も真摯な対応を継続されたい。		
前年度総合評価		C(要改善)	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。
	B(良好)	=	協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
	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。
※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
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)	=	A、C 以外
	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。