第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策

1　概要

施設名	吹田市立やすらぎ苑	所管部室課名	環境部環境政策室
実施日時	令和3年11月10日（水曜日） 午後2時から午後4時	実施場所	やすらぎ苑別館

2　助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	・自主事業として料理、花束の販売斡旋を行っているが、件数は多くない。 ・自主事業の取組みが件数等を考えると少ない。	火葬場という施設の性質上、自主事業の実施には制約が多いと認識していますが、施設の効用を高める事業を適切に実施できるよう努めます。	1　管理運営内容 (1)事業運営 施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施している。
2	・火葬件数の増加に対しても燃料費を削減する工夫がみられる。 ・燃料費の縮減の取組みが優れており、効果も高い。 ・業務を行う上で、適切な管理運営を行なえる人員を配置し、燃料費の縮減の為火葬炉の運転方法を工夫するなど経費縮減に取り組み、環境配慮への取組みをなされていることは評価に値する。 ・常に業務内容の見直し、経費削減に取組む姿勢があり、また、効果が出ている。 ・効果的な運営をさているが、その一方で年度単位では赤字であることも事実。これを解消するため、更なる努力を期待します。	当初の見込みとは異なっている部分が生じてはいますが、引き続き見積り合わせの実施や燃料費を縮減するために運転方法を工夫するなど健全な経営状況となるように取組を行います。	1　管理運営内容 (2)経費縮減 管理経費縮減に向けての努力がされている。
3	・環境配慮取組表を作成する等工夫がみられる。	今後も引き続き、環境への配慮に努めます。	1　管理運営内容 (3)環境配慮 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。
4	・マナー研修、接遇向上研修等の各種研修を計画通り実施し、職員のマナーに関して利用者から高評価を得られている。	今後も引き続き、言葉遣いや態度など接遇を心掛け利用者満足度の向上に向けて取組を行います。	2　利用者満足度 (1)利用者対応 言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。

5	・利用者の声を拾い上げる努力がされており、サービスに活かされている。 ・利用者からの声を積極的に拾い、サービス向上につなげている。	今後も引き続き、利用者の苦情、要望等に迅速かつ適切に対応します。	2　利用者満足度 (1)利用者対応 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している
6	・利用者満足度を高めるための取り組みも積極的になされ、利用者からの意見にはすぐに改善を行いサービス向上に取り組めている。 ・利用者サービスの向上に注力されていることがよく伝わってきた。	今後も引き続き、利用者サービス向上に向けて取組を行います。	2　利用者満足度 (2)利用者サービス 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。
7	・アンケート結果は概ね良好。アンケートの回収率が上がらないため気付きメモを利用するなどの工夫が見られた。 ・アンケートの回収率を上げることに努めてください。	アンケートの回収率について火葬場という施設の性質上積極的に行うことは難しいと考えますが、気づきメモを活用し利用者のニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取組を行います。	2　利用者満足度 (2)利用者サービス 利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。
8	・限られた予算の中で事業を運営している。 ・燃料費の縮減にむけ工夫がなされ、健全な経営状況となる取り組みがみられる。 ・経費の支出等への意識がされている。 ・グループ企業の利点を活かして、今後も安定した経営が期待できます。	今後も引き続き、健全な経営状況及び安定的な管理運営を行います。	3　サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況
9	・財務諸表をみる限り、特段問題はない。今後も安定した運営が期待できる。 ・団体の財務状況は健全であり、引き続き安定的な管理運営を行うことが可能と思われる。	今後も引き続き、団体本体の財務状況の健全化や安定的かつ継続的な管理運営を行えるように努めます。	3　サービス提供の継続性及び安定性 (2)指定管理者の財務状況