

指定管理者制度導入施設の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5年8月29日（木曜日） 14：00～16：00	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	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業において、骨壺の販売においては一定の利用があり利用者サービスの向上に寄与している。 ・年々赤字が増えている所が気になる。 ・自主事業に関して積極的とまでは言えない。 	<p>自主事業については一定の利用はあるが、赤字を補填できる程ではなく、施設の設置目的に逸脱しない範囲で利用の促進が図れるように努めます。</p>	<p>1 管理運営内容 (1)事業運営 イ 施設の効用を高める自主事業を適切に実施している。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・高騰する燃料費削減のため、火葬炉の運転方法を工夫した設備の日々の点検や小さな修繕を行うなど経費削減への積極的な取組みがみられる。今後も燃料費の高騰が見込まれるため、引き続き経費削減に向け努力されたい。 ・設備を長く使えるように早めの修繕を行うなど工夫がみられる。 ・大規模修繕にならないよう予防的にメンテナンスを実施しており、一定の効果が認められる。 ・大きな修繕にならないよう、自社でコツコツ修繕に取り組まれる姿は素晴らしいと感じた。 ・限られた資源の中で、かなり努力されていると思う。 	<p>燃料費や修繕の為の材料費が高騰する中、引き続き経費削減のために運転方法の工夫などを行うことにより健全な経営状況となるように取り組みます。</p>	<p>1 管理運営内容 (2)経費削減 ア 管理経費削減に向けての努力がされている。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートでも良い意見が多い ・来場者の声を聴くための努力はされている。 	<p>利用者から良い評価を得られているため、引き続き、利用者満足度の高いサービス提供ができるように努めます。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 イ 言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情、要望には可能な限り応える姿勢はある。 ・苦情、要望に対してもできるだけ迅速に対応しようと努力がみられる。 	<p>今後も引き続き、利用者からの苦情、要望等に迅速にかつ適正に対応します。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p>

5	<ul style="list-style-type: none"> ・計画的に各種研修を実施し、接遇面において利用者より好印象とのご意見が寄せられおり、利用者寄り添った丁寧な対応ができています。 ・利用者アンケートに加え、職員の「気づき・要点メモ」を活用し、要望には迅速に対応するなど、利用者サービスの向上において積極的な取組は評価に値する。 	<p>今後も引き続き、利用者からの苦情、要望等に迅速にかつ適正に対応します。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス ア 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。</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの回収数は70件弱にとどまっており、今後、潜在的なニーズを吸い上げる為にもアンケート回収数を増やす工夫も求めたい。 ・アンケート結果は非常に良好であるが、回答数の増加が課題。 ・アンケート評価は高いが、回収率が低いため回収率の向上に努めていただきたい。 ・火葬の場合、利用者アンケートを回収するのは雰囲気的にも難しいと思うが、もう少し回収率を上げる取り組みを期待したい。 	<p>火葬場という施設であるため、アンケートに回答していただきにくい状況ではありますが、利用者のニーズを把握するために、気づきメモ等を活用しサービスの向上に取り組めます。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス ウ 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。</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> ・やすらぎ苑の収支が毎年赤字となっている点が課題。財務状況は問題なし。 	<p>燃料費、材料費の高騰により、赤字となっていますが、運転方法の工夫などにより、継続的かつ安定的な施設の管理運営に努めます。</p>	<p>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</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ・経営状況は非常に優秀。問題は見受けられない。 ・基礎的な財政力は有している 	<p>今後も引き続き、財団本体の財務状況の健全化に努め、継続的かつ安定的な施設の管理運営に取り組めます。</p>	<p>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</p>