

# 令和7年度 泉南市指定管理者管理運営施設の第三者評価委員会評価結果

## 対象施設：泉南阪南共立火葬場

### 総評：B 標準的な水準を満たした内容を実施した

利用者の心情に沿った施設管理運営が適切に行われ、奉仕の精神を持ち接客対応することによって、利用者からの満足度も極めて高くなっている点について評価します。

施設の特性上、自主事業推進の余地が少ない中で、多目的室の運用や愛玩動物の対応を行い、市民サービスの向上や経費節減にも努めている点について評価します。

今後は、利用者からの要望等を広く募る方法を模索することでアンケートの回答数の増加に努めながら、利用者の心情に沿った対応を引き続き実施することを期待します。

## 1) 施設の設置目的の達成

### ① 利用促進の工夫【項目別評価：B】

[コメント]

- ・利用者の動線や多目的室の運用については工夫がうかがえ、適切に取り組まれている。
- ・火葬場という施設の特性上、利用促進の工夫は難しいが、多目的室の周知については工夫の余地があると考えられる。

### ② サービスの向上【項目別評価：A】

[コメント]

- ・庭や通路を清潔にすることやオンライン予約システムの導入など利用者が快適に施設を利用できるよう配慮されている。
- ・管理運営業務について奉仕の精神を根底に「作業」ではなく「サービス業務」ととらえて、実践しており評価できる。

### ③ 利用者満足度【項目別評価：A】

[コメント]

- ・利用者アンケートは100を超える回答数にも関わらず、総合満足度は100%であり、優れた内容を実施していることを裏付けるものと考えられる。
- ・今後は、アンケートの回答数の増加に向けたさらなる取組を行うことが望まれる。

## 2) 効果的・効率的な運営

### ① 運営上の工夫【項目別評価：B】

[コメント]

- ・オンライン予約システムの導入により利便性が向上していることや火葬簿等の情報のデータ化の実施は評価できるが、オンライン化は昨今の情勢からは常識になりつつある。

- ・小規模修繕の実施で費用負担にならないよう配慮するなど運営上の工夫が認められる。

## ② 収入の増加【項目別評価：B】

[コメント]

- ・愛玩動物の運搬・個別火葬や自動販売機設置などの利用者の要望に応える対応をしており、収入の増加につながっている。
- ・選定時の収支計画を少し上回る結果となっているが、前年度の収支との比較では有意な差は認められない。

## 3) 公の施設としての適正な管理運営

### ① 管理体制【項目別評価：B】

[コメント]

- ・『管理に関する事業計画』に沿った管理を実施しており、一般的な管理体制をとることができている。
- ・熱中症対策、研修の実施、緊急時等の職員体制等がとれており、適切に対応されている。

### ② 安全・危機管理への取り組み【項目別評価：B】

[コメント]

- ・日常の安全点検や設備点検を実施し、環境面への配慮も図られており、一般的な管理体制はとれている。
- ・防災備蓄品の期限前の更新等の防災対応や新型コロナウイルス等の感染を想定した計画の策定などが適切に実施されている。

## 4) 自主事業の取り組み【項目別評価：B】

[コメント]

- ・火葬場という施設の性格上、自主事業の余地は少なく、取り組むことが出来る自主事業には限界がある。
- ・施設見学の随時受付を行うなど可能な範囲で工夫がされており、適切に対応されている。

### ※総評の5段階評価基準

評価
S 卓越した優れた内容を実施した。
A 標準的な水準よりも優れた内容を実施した。
B 標準的な水準を満たした内容を実施した。
C 概ね標準的な水準の内容を実施したが、努力が必要である。
D 標準的な水準の内容を実施できなかった。