

4 利用者ニーズの把握(4年間実績)

アンケート調査	実施回数	回	平均回収率	%
意見箱	設置数	2 か所	提出件数	22 件
その他の方法	方法及び内容			
	実施回数等			
主な意見と対応状況	主な意見		対応状況	
	ハンドソープを設置してほしい。		設置した。	
	説明の音が小さい。		職員に指導し、改善した。	
	喫煙スペースを設置してほしい。		敷地内禁煙のため対応しないこととした。	
	告別室の位牌写真台に汚れがあった。		細部にわたる清掃を徹底し、改善した。	
	従業員の話し声が笑い声に聞こえ不快であった。		館内では言動を慎むよう徹底した。	

5 サービス向上への取組(主なもの)

	取組内容(自主事業含む)	主な評価等(事業内容・参加人数等)
独自事業と主な評価	意見箱を設置し、利用者の意見等を随時把握している	意見・苦情等は可能な限り迅速に対応している。
		また、「職員の対応が丁寧」「施設とともにサービスもよい」等の利用者からの意見も多くいただいている

6 事故及び修繕の状況(主なもの)

項目	区分	年/月	内容・対応等
利用者の事故	■ 発生	R元/12	意識喪失に陥った70代男性に対し、119番通報にて救急車を要請した。(病院へ搬送)
		R2/10	意識喪失に陥った70代男性に対し、119番通報にて救急車を要請した。(救急車内で様態が安定するまで待機し、本人の希望によりタクシーで帰宅)
		R2/11	意識喪失に陥った70代男性に対し、119番通報にて救急車を要請した。(救急車内で様態が安定するまで待機し、本人の希望により会葬者の方の車に乗り帰宅)
	□ 不発生	R3/8	転倒し左こめかみから出血した80代男性に対し、ティッシュ・アルコール・絆創膏を提供した。
		R3/10	意識喪失に陥った50代女性に対し、本人が119番通報を希望しなかったため、車椅子と控室を提供し、体調が整い安定するまで休んでもらった。
施設設備の事故	□ 発生		
	■ 不発生		

施設設備の修繕(市直営の修繕を除く)	■ 適正	R4/5	空調設備修繕
		R4/12	男子トイレ天井内雨水配管漏水修繕
	□ 概ね適正	R4/12	自動ドア修繕
□ 改善が必要			

7 管理運営の状況

No.	項目	評価	配点	評価についての説明
①	職員配置等	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	職員6名の在籍であり、火葬件数が多く配置職員だけでは対応できない場合は本社職員による応援対応を行うなど、仕様書等で示す業務を遂行できる十分な職員体制を配置している。
②	維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	自家用電気工作物点検業務など仕様書等で示す内容の業務を適正に行っている。
③	収支の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	年間の収支としては赤字になったものの、その要因は火葬件数の著しい増加、燃料費の高騰といった事業者の責に寄らない事情であり、こうした状況下であっても、サービスの質を落とすことなく、安定的にサービスを提供しており、総体的に見て良好な運営を行っているものと評価できる。
④	施設の利用状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	令和4年度の火葬実績は、旧火葬場の直営時(平成20年度、934件)と比較し約54%増加している中、友引を含めて火葬対応をしてもらっており、利用者の大幅な増加への対応を含め、葬儀の形態の変化など、利用者ニーズに対応した施設運営を行っている。
⑤	事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	火葬業務、収骨業務など仕様書等で示す内容の事業を適正に行っている。
⑥	自主事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	飲料自動販売機を設置していたが、収支が見込めず、令和2年3月に撤去した。
⑦	利用者対応及びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	意見箱を2か所に設け、アンケート用紙を設置して意見を聴取し、適切な対応を講じている。
⑧	サービス向上への取組	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	利用者の意見を随時聴取し、できる限り迅速に対応している。とりわけ、接客対応については、感謝の言葉が多く、サービス向上の取組が結果にしっかりと結びついている。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	受付簿や焼骨引取書などの個人情報を、市条例等に概ね準じて対応している。
⑩	事故の対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	利用者の転倒防止及び事故防止に努めている。
⑪	修繕の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	施設の老朽化により不具合が顕在化してきている中、火葬炉機械設備などの見回りや点検等により修繕が必要な箇所を早期に発見し、報告と併せて、適宜適切に修繕を実施しており、施設運営に支障が出ないよう常に注意を払っている。
総合評価		最高配点 55 点中	43 点	総合評価 A