

平成29年度 指定管理施設に係る事業報告概要

施設名	千代田万世会館	所在地	千代田区外神田一丁目1番7号
-----	---------	-----	----------------

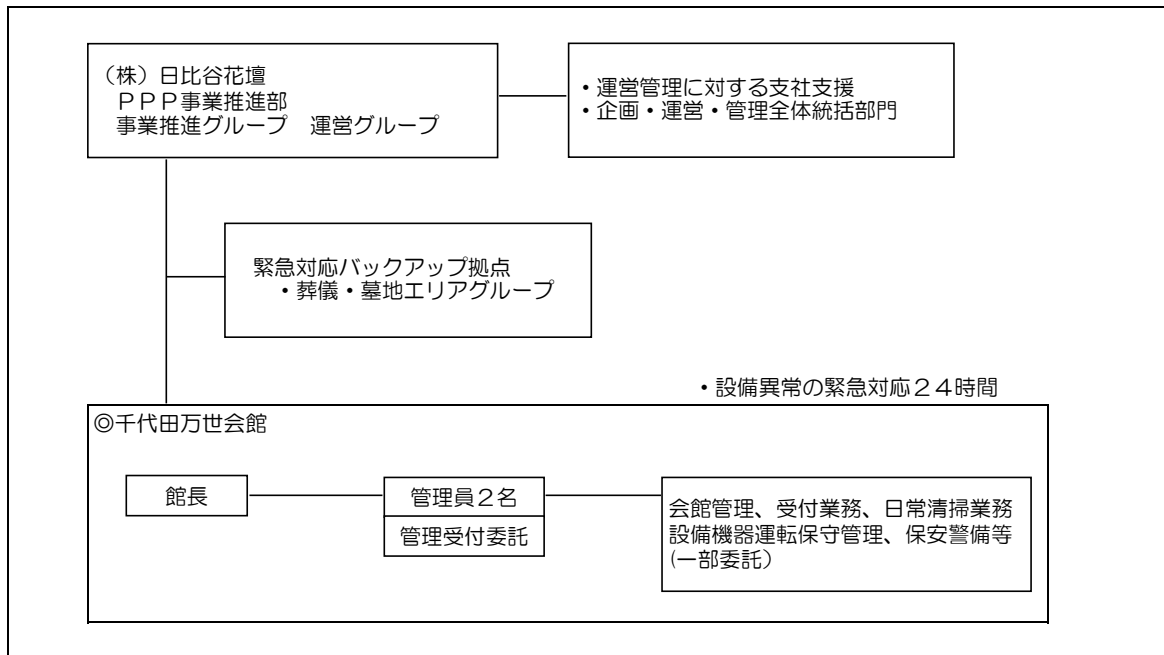
1 指定管理者の概要

名称	株式会社 日比谷花壇	代表者	代表取締役 宮島 浩彰
所在地	東京都千代田区内幸町一丁目1番1号		
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	報告期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日

2 管理施設の概要

施設の目的	区民に葬儀および法要の場を提供し、区民福祉の増進を図る。
管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・千代田万世会館の施設の利用承認等に関する業務 ・会館の保守及び維持管理に関する業務 ・会館の運営に関する業務

3 管理体制の状況



4 事業実績等

ア 利用実績

29年度	①葬儀利用 ※は、1日1組の葬儀とし休館日を除いた日数	②遺体保管用冷蔵庫 ※は、1日2遺体利用とした延べ日数	③会議・法要利用 ※は、休館日を除いた日数
(A) 利用可能日数※	357日	730日	357日
利用件数	107件	76件	37件
(B) 利用日数	173日	339日	37日
利用率(B) / (A)	48.5%	46.4%	10.4%

※休館日：29年度は年始（1月1日・2日）及び毎月最終友引日の合計8日

【参考】過去3年間の実績	①葬儀利用		②遺体保管用冷蔵庫		③会議・法要利用
28年度 利用件数・利用日数	101件	166日	61件	253日	39件
27年度	78件	134日	47件	173日	34件
26年度	97件	168日	65件	237日	36件

イ 講座実績

- ・自主事業による講座
 - 5月 母の日フラワーアレンジメント講習会
 - 8月 夏のインテリアプランツ講習会
 - 12月 クリスマスリースづくり講習会
- ・東京都葬祭業協同組合との連携による講座
 - 10月 葬儀講座・落語会

ウ 施設等の維持管理業務

- ・建物、設備保守管理 ・施設清掃業務（害虫駆除含む） ・消防設備等保守
- ・警備業務 ・音響設備保守 等

5 収支の状況

収 入		支 出	
指定管理料	15,938,240円	人件費	9,254,862円
利用料金	12,808,700円	維持管理費	12,894,911円
その他(自動販売機売上収入)	66,293円	運営費	4,479,940円
合計(①)	28,813,233円	合計(②)	26,629,713円
収支差額(①-②)	2,183,520円		

【参考】平成28年度指定管理料 16,320,893円

6 指定管理者による自己評価

	サービス提供に関して	収支に関して
29年度	<p>区民目線でのサービスを模索し、顧客満足度や知名度の向上を目的とした施策として、葬儀トラブル防止をテーマにした講座、葬儀に関する落語会、葬儀社への相談会を10月に同時開催した（東京都葬祭業協同組合との連携講座）。</p> <p>また、自主事業イベントとして季節や催事に絡めたフラワーアレンジの講習会を実施した。すべての講習会で顧客満足度100%と最高の実績を上げたほか、実施回数を増やす要望も多く寄せられた。この取り組みは、昨年度に引き続き顧客層拡大につながれている。利用者へこまめにヒアリングを実施し、利用者の声を反映した運営を行うことで利用者目線のサービス提供を常に心がけている。</p> <p>さらに、施設を適切に管理運営する方法として、安心・安全への保安管理体制の強化を目的とした業務マニュアル、各種安全マニュアル（ヒヤリハット）を制作し、スタッフ教育の徹底により質の高いサービス化を図ることができた。</p>	<p>収入は、計画に対し89%の実績であったが、大きなシェアを占める葬儀件数は107件と前年より6件増やすことができた。遺体保管用冷蔵庫の利用件数は、葬儀件数に対し7割をカバーでき、件数は76件（前年対比125%）、利用日数339日（前年対比134%）と大きく伸ばすことが出来た。葬儀社への地道な営業アプローチや本社組織である葬儀・墓地グループによる葬儀社への告知アピール、各種のサービス策の実施による効果と考える。</p> <p>支出は、計画に対し97%と3%削減できた。各経費のきめ細かな削減努力が積み重なった結果である。</p> <p>収支は、計画に対し65%と達成はできなかったが、収支差額2,183,520円のプラスと2期連続の黒字化となった。これは安定的な運営ができてきている証であり、指定管理者として大きな意味を持つと考えている。さらに貢献できるように結果を出し、利用者へのサービスを目的とした費用へと転換できるように取り組んでいきたい。</p>

7 区としての評価・今後の方向性

29年度	<p>平成29年度は、葬儀利用件数が107件と過去3年間で最も多い実績を達成しており、指定管理者が利用者（ご遺族、葬儀社）のニーズを掴んだ満足度の高いサービス提供に努めてきた結果の表れと言える。特に、遺体保管用冷蔵庫の稼働状況は高く、1件あたりの平均利用日数は約4.5日で前年度に比べ日数が伸びている。平成28年度に導入したステンレストレイにより納棺状態でないご遺体の受け入れが可能となったことによる効果である。</p> <p>また、東京都葬祭業協同組合との連携により、増加する葬儀トラブルをテーマとした講座や葬儀社への相談会を開催している。昨今の葬儀事情に即した内容であり、区民にとって非常に有益な講座であった。次年度以降も引き続き、同組合との連携のもと区民への情報発信をお願いしたい。</p> <p>施設管理にあたっては、定期的な保安点検による設備等不具合の早期発見や利用者（東京都葬祭業協同組合）との定例の意見交換による会館への要望把握をもとに、計画的な修繕を実施しており、安全性・利便性を第一に考えた管理運営が行われている。</p> <p>会館周知にあたっては、前年度同様に自主事業としてフラワーアレンジ講習会を開催し参加者から好評を博した。初めて会館を訪れた方やリピーターを着実に増やしており、会館認知度を向上させている。指定管理者の強みである花材を活かした企画力は高く評価できるため、今後もさらなるサービス展開による効果的な会館PRを期待する。</p> <p>収支状況については、家族葬や直葬といったコンパクトな葬儀が増え、葬儀1件あたりの平均単価縮小が影響しているものの、約218万円の黒字となっていることから日々の内部努力による経費削減の効果が表れている。</p> <p>指定管理2年目を迎え、より効果的な会館運営のノウハウが蓄積されていることが実績等から伺えるため、今後もさらなる利用者サービスの向上を期待する。</p>
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------