

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	仙台市葛岡斎場
2	指定管理者	(公財) 仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループ
3	指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで
4	施設の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和元年度 9,373件 (前年度比 100%) ※件数は、死体・死胎児・献体・その他及び後納分 ・ 平成30年度 9,343件 (前年度比 103%) 含む火葬件数 ・ 平成29年度 9,064件 (前年度比 102%) <p>《事業》 仙台市葛岡斎場の管理業務</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者に支払った費用 275,867千円 (270,331千円) ・ その他市が負担した費用 56,892千円 (27,329千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料収入 141,307千円 (131,972千円) ・ その他収入 31,277千円 (33,731千円) <p style="text-align: right;">()は前年度決算額</p>
6	利用者の声	《実施状況》 利用者アンケートを設置し、いただいた意見・要望を職員で共有し、内容を検証し改善につなげている。

二 管理運営に係る評価

(モニタリングシートの結果によって評価)

評価分野	所見	評価
I 総則	<ul style="list-style-type: none"> ① 募集要項や仕様書に定められている関係法令及び条例等を遵守し、業務を遂行している。 ② 「葛岡斎場の運営にあたっての基本方針」を作成し、窓口等に掲示するとともに、職員に周知徹底し、業務遂行している。 	24/24
II 施設の運営管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ① 葛岡斎場が、仙台市唯一の施設であり、「葛岡斎場指定管理業務仕様書」に基づいた開館日、1月1日、1月2日が休館日であることを十分認識し、火葬業務に従事している。 ② 指定管理業務を円滑に実施するため、各職員が適切に業務内容を把握し、臨機応変に対応し、火葬件数が増えた時にも、一部の職員に負担がかからないような体制を整えている。 ③ 職員間で情報を共有するため、必ず朝礼を行いその日の業務内容を確認し、タブレット端末や無線機(インカム)などで、再確認している。 ④ 仙台市会計規則等に基づき、各種帳簿等を作成するとともに、現金、通帳、印鑑は金庫に保管し、適正に管理している。 ⑤ 葛岡斎場予約システムを導入していることから、仙台市行政情報セキュリティポリシーを遵守し適正に管理している。 ⑥ 事故防止のための取り組みや事故発生時の対応など又は緊急連絡体制等の構築や消防職員指導による消防防災訓練の実施等、万一の災害発生等に備えている。 <p>※ 新型コロナウイルス感染症対策については、BCP.新型インフルエンザ対策を準拠し対応している。</p>	30/30

III	施設・設備の維持管理	<p>① 斎場の主要部分である火葬炉については、指定管理グループの太陽築炉職員による点検と年1回の総合点検を実施し、維持管理している。</p> <p>② 建物・施設等の点検は、専門業者に加え、公園緑地協会技術職員が月2回巡回点検を行うなど維持管理の徹底を図っている。</p> <p>③ 備品管理については、市貸与備品と指定管理者備品を区別するなど、台帳管理を行っている。</p> <p>④ 清掃業務については、専門の業者が常駐することにより適正に保たれている。</p> <p>⑤ 外構、植栽等の管理は、専門の業者に加え、職員や公園緑地協会職員による除草等をこまめに行うなど環境整備、美化に努めている。</p> <p>⑥ 場内の最終施錠は、場長又は副場長が行うこととしている。また、開場中は職員が随時巡回し事故防止等に努めるとともに、閉館後の警備は、機械警備で対応している。</p>	24/24
IV	サービスの質の向上	<p>① 職員は制服、制帽、名札を着用することにより斎場職員としての自覚を持たせ、より良いサービスの提供に努めている。</p> <p>② 公園緑地協会ホームページ掲載や「火葬の流れ」リーフレットを作成し、受付及び2階ロビーに配置するなど利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>③ 利用者の立場に立ったサービスを行うため、炉前業務マニュアルや待合業務マニュアル等を作成し、全職員が同一のサービスを提供ができるように努めている。</p> <p>④ 接遇研修や「受付業務マニュアル」を活用し、利用者の立場に立った対応に心がけている。</p> <p>⑤ 火葬管理士や危険物取扱者の資格取得をはじめ、各種研修会に職員を派遣している。</p> <p>⑥ 利用者アンケート用紙を2階ホール及び全待合室に備え付けるとともに、ホールにアンケート回収箱を設置し、寄せられた意見や苦情等に適切に対応している。</p> <p>⑦ 葬祭業者との意見交換会の実施や利用者アンケート結果の検討、改善、掲示を行うなど、サービスの質の向上を図っている。</p>	25/25
V	施設固有の基準	<p>① 葛岡斎場は火葬場という特殊な業務のため、職員に対し、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律や仙台市斎場条例、火葬炉の緊急時対応等の様々な研修を実施し、円滑な運営に努めている。</p> <p>② 仙台市唯一の火葬場で、故人とご遺族の永遠の別れの施設として、業務仕様書及び事業計画などに基づき、故人の尊厳を最大限尊重し、ご遺族の心に寄り添った対応により利用者から信頼され安心して利用される施設を目指している。</p> <p>③ 確実な火葬業務の実施体制を確保するため法令や社会規範の順守を徹底するとともに、宗教・宗派にとらわれない対応や個人情報保護の徹底など、公正・公平を第一として運営している。</p>	13/13

三 評価総括

《指定管理者（（公財）仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループ）による自己評価》
<p>① 葛岡斎場は仙台市唯一の火葬場で、故人とご遺族の永遠の別れの施設として、業務仕様書及び事業計画などに基づき、利用者から信頼され安心して利用される施設として、維持管理運営を行うことができています。</p> <p>② 管理運営にあたっては、故人の尊厳を最大限尊重し、ご遺族の心に寄り添った対応を目指しました。</p> <p>③ 法令や社会規範の順守を徹底するとともに、宗教・宗派にとらわれない対応や個人情報保護の徹底など、公正・公平を第一として運営しています。</p> <p>④ 法令順守のための取り組みとしては、職員の自主研修として墓理法・コンプライアンス等の研修を行うとともに、外部講師による研修を実施しました。</p> <p>⑤ 仙台市職員研修所主催の各種研修に職員を参加させています。</p> <p>⑥ 利用者からのアンケートや直接いただいた意見・要望等については、職員間で共有し、内容を検証し、改善に繋がる事項は速やかに実行するとともに、意見の内容と対応結果を事務所前とロビーに貼り出すなど、利用者の皆様の声に真摯に対応する姿勢や情報公開の姿勢が浸透し、斎場への信頼が深まりました。</p> <p>⑦ 管理運営目標は、利用者からの意見や市の評価に基づいて、「計画」「実行」「検証」「改善」を繰り返す、PDCAサイクルで常に発展させ、品質の維持向上と継続的な業務改善を図っています。</p> <p>⑧ 東日本大震災の教訓を踏まえ、災害発生時の対応については、特に力を入れ、防災マニュアル等を作成するとともに、宮城消防署の指導の下、消火訓練、避難訓練や防災訓練を実施し、防災力の強化を図りました。</p> <p>⑨ 日常業務において発生した事故内容等については、随時ヒヤリハットを作成し、情報の共有、再発防止を図りました。</p> <p>⑩ 協会本部公園管理班直営による除草や降雪時の職員による早出対応など、一定程度の経費節減が図られました。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>指定管理者は、市の公園施設を中心に総合的な管理を行っている団体と、火葬炉の専門メーカーとの組合せのグループである。</p> <p>仙台市葛岡斎場指定管理業務仕様書の基本的方針である、故人と遺族との永遠の別れをする厳粛な施設であるため、特に接遇マナーの向上に力を入れている。協会内部の接遇研修はもとより、外部講師を招いた研修や市関係主催の研修にも参加しており、職員の資質向上に力を入れている姿勢が窺える。さらに、火葬技術管理士の資格取得や火葬場管理者研修に参加するなど、火葬全般の知識をもった人材育成にも努めている。</p> <p>アンケート結果の公表や葬祭業者との意見交換により利用者の要望把握に努めており、市民に開かれた斎場運営の姿勢も評価できる。</p> <p>特に危機管理対策は、葬祭業者を含めた関係機関との避難訓練を実施し、いざという時のために備えている。遺族や会葬者に信頼と安心感をもっていただこうと日々努力していることは高く評価できるものである。</p>	S

四 その他特記事項

（上記評価項目の他に、指定管理者の優れた取り組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項
<p>① 新型コロナウイルス感染症が国内において流行する中、担当課の指導のもと、斎場職員一丸となり、アルコール等による手指の消毒、咳エチケットはもとより、様々な対策を講じながら、仙台市の施設としては唯一、現在まで利用制限等せずに通常業務を行ってまいりました。</p> <p>② 新型コロナウイルス感染症の対応については、当協会が策定した葛岡斎場事業継続計画(BCP)で計画している、新型インフルエンザ対応編を準拠することにより、各種資機材の配備と備蓄に努め、仙台市民のサービス低下を招くことなく業務を継続いたしました。</p>

◎ 評価担当課（施設所管課）：健康福祉局保健衛生部保健管理課