

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	仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループ
3 指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
4 施設の利用状況	《利用者数》 令和6年度 11,664人(前年度比 100.8%) 令和5年度 11,577人 令和4年度 11,467人 《事業》 仙台市葛岡斎場の運営管理業務
5 収支の状況	《費用》 ()は前年度決算額 ・ 指定管理者に支払った費用 336,873千円(323,758千円) ・ その他市が負担した費用 24,570千円(159,341千円) 《収入》 ・ 使用料収入 170,009千円(171,109千円) ・ その他収入 42,899千円(41,529千円)
6 利用者の声	《実施状況》 施設内に利用者アンケート用紙を通年設置

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	①募集要項や仕様書に示さ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	①「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、朝礼を行いその日の業務内容、利用者からの意見等を確認している。 ④インカムやタブレットを使用し、火葬等の進捗状況を共有し、業務管理を行っている。 ⑤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。 ⑥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、また、月1回システム会議を行い、問題点等を確認、修正を行っている。 ⑦事故及び災害発生時に速やかに対応するため、緊急連絡体制を構築しており、また、消防職員指導による消防防災訓練を葬祭業者等と合同で実施し、非常時にも対応できる体制を整えている。	31/31
III 施設・設備の維持管理	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、5か年の火葬炉修繕計画に基づき適切に修繕を行っている。 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。 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。 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。 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。 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。 ⑦排ガスの公害防止を図るため、JIS(日本産業規格)の基準に基づき検査を行い公害防止保障値を超えないような措置をとっている。	24/24

IV サービスの質の向上	①職員は制服、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。 ②「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。 ③利用者の立場に立ったサービスを行うため、受付業務マニュアル、炉前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。 ④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、寄せられた意見等に適切に対応している。 ⑤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。 ⑥利用者アンケートの集計結果では職員の「挨拶」「言葉遣い」についてが87%、「身だしなみ」では90%以上が「良い」「やや良い」の肯定的な評価となっている。	28/27
V 施設固有の基準	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研修を実施し、円滑な運営に努めている。 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。 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。	14/14

三 評価総括

《指定管理者（仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループ）による自己評価》	
・葛岡斎場は市内唯一の火葬施設であり、故人と遺族の永遠の別れの場所として、葛岡斎場の使命・役割を十分理解したうえで、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る。 ・火葬件数が増加傾向にあるため、より安全で安心な運営ができるように、令和6年度から計画的な火葬を進めるために定時点火の取組を推進してきた。この取組については、葬祭業者や宗教関係者の御理解・御協力を得て、予定どおりに火葬を進めることができてきている。 ・基本方針に則り、職員一人一人が故人の尊厳を最大限尊重し、御遺族の心に寄り添った対応を実現している。また、継続的かつ計画的に職場内での研修や外部機関による各種研修会への参加を行っており、職員の意識及び接遇の向上を図ることができている。 ・清閑な雰囲気を保ち、心癒される空間を創出するように、委託業者による定期的な植栽管理に併せ、職員や協会本部公園管理班による除草を行ってきた。また、降雪時には職員がリース重機を使用して除雪を行うなど利用者の安全を確保してきた。 ・利用者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・検討し、改善につながる事項は速やかに実行すると共に職員へ周知徹底を図った。また、アンケート結果をロビーに貼り出し、利用者の声に真摯に対応することで利用者との信頼の構築を図った。 ・一例だが、ロビーでの過ごし方の利便性を高めるために長椅子の増設をしたり、待合室(和室)の靴の履き替え用のスツールを設置して安全性を高めたりするなど、利用者が安心して過ごせる環境を整えてきた。 ・日常業務において発生したヒヤリハットの事例については、職員間で状況と情報を共有し、重大事故発生防止を図ってきた。	

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
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。 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。仙台市で行われている研修を含め、外部講師による接遇研修も行っている。 火葬炉業務および施設管理について、老朽化が進む中、計画的に炉の修繕などを実施し適切に維持管理を行っている。 利用者アンケートや葬祭業者用者との意見交換による要望把握に努めており、利用者の立場に立った対応をしていることは高く評価できる。 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。	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組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項

◎ 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