

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	平成29年4月1日～令和4年3月31日		
4 施設の利用状況	《利用者数》 ・令和3年度 10,348件（前年度比 107%） ・令和2年度 9,641件（前年度比 103%） ※件数は、死体・死胎児・献体・その他及び後納分 ・令和元年度 9,373件（前年度比 100%） 含む火葬件数		
	《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 288,552千円 (277,844千円) ・ その他市が負担した費用 19,815千円 (39,254千円)		
	《収入》 ・ 使用料収入 155,068千円 (143,620千円) ・ その他収入 44,806千円 (38,239千円)		
6 利用者の声	《実施状況》 ・利用者アンケート用紙を施設内に通年設置し、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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症で亡くなられた方の火葬及びご遺族との別れに際し、十分な感染対策を行っている。</p>	27/24
II 施設の運営管理体制	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、通常は行っているが令和3年度はコロナの影響で訓練は見合わせた。</p> <p>⑦令和2年4月7日協会本部に災害対策本部及び斎場に災害対策班を設置、また、新たに新型コロナウイルス感染症に係るご遺体の取扱い要領等を定める。</p>	31/30

<p>Ⅲ 施設・設備の維持管理</p>	<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> <p>⑦仙台市環境行動計画に則った取組みを行っている。</p>	<p>24/24</p>
<p>Ⅳ サービスの質の向上</p>	<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「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>⑥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>	<p>26/26</p>
<p>Ⅴ 施設固有の基準</p>	<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> <p>④業務の再委託の承認を取り忘れていた。</p>	<p>12/13</p>

三 評価総括

<p>《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》</p>
<p>・火葬件数が増加傾向にある中、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ます。</p> <p>・管理運営に当たっては、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>・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たことで、職員の意識及び接遇の向上を図ることができました。</p> <p>・委託業者による定期的な植栽管理に併せ、協会本部公園管理班による除草、また、降雪時には職員による早朝出勤対応を行うことにより一定程度の経費削減を図りました。</p> <p>・東日本大震災の教訓を踏まえ、業務の継続体制を確立するため、防災訓練の実施や職員自らが防災設備の点検を行える体制を整え、斎場の防災力の強化を図りました。</p> <p>・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つな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、信頼の構築につなげました。</p> <p>・日常業務において発生した事故内容等については、随時ヒヤリハット等を作成し、情報を共有し再発防止を図りました。</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の場とな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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症で亡くなられた方の火葬は、一般の火葬が終わった後に行うことにより、感染リスクを最小限に抑える取組みを行っている。</p> <p>咳エチケットや手洗い等について場内各所に掲示、場内32ヶ所に手指消毒用のアルコールを配備、マスクを忘れた会葬者へのマスク提供を行っているほか、職員の感染予防として、医療用の特殊マスクと手袋を2重にして業務を行うなど、新型コロナウイルス感染症の、感染リスクを抑える取組みは評価できる。</p> <p>市民のアンケート結果の公表やその対応の公表、葬祭業者との意見交換による要望把握に努めており、市民に開かれた斎場運営を目指す姿勢も評価できる。</p> <p>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。</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組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の流行が拡大する中、BCP（新型インフルエンザ編）を基本的な対処方針とし、仙台市及び葬祭業者の方々と連携、協力し、ご遺族や会葬者の方々が安全・安心して利用できるよう感染防止対策の徹底を図りました。 ・仙台市の施設としては唯一利用制限せず通常業務を継続し、令和3年度は新型コロナウイルス感染症により亡くなられた83体のご遺体の火葬を業務時間外に行いました。

◎ 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