

## 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日から平成34年3月31日まで
4	施設の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度 9,064件 (前年度比 102%)</li> <li>・平成28年度 8,886件 (前年度比 101%)</li> <li>・平成27年度 8,805件 (前年度比 100%)</li> </ul> 《事業》 仙台市葛岡斎場の管理業務
5	収支の状況	《費用》 ( )は前年度決算額 <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者に支払った費用 268,506千円 (274,326千円)</li> <li>・その他市が負担した費用 13,898千円 (57,080千円)</li> </ul> 《収入》 <ul style="list-style-type: none"> <li>・使用料収入 128,333千円 (127,142千円)</li> <li>・その他収入 23,030千円 (5,095千円)</li> </ul>
6	利用者の声	《把握手段》 ①利用者アンケート：2階東西ロビーの2か所にアンケート用紙と投書箱を設置して、利用者の声を把握するとともに、斎場としての対応方針や考えなどをまとめて掲示(公表)している。 ②葬祭業者との意見交換会：日常的に利用されている方々の意見や要望等を把握し今後の斎場運営に役立てることを目的に8月と3月に実施している。 ③その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市長への手紙を事務室前に置いている。</li> </ul>

### 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	斎場を管理運営する上で基本理念と運営方針を定めた「基本方針」を作成し、職員研修や毎朝のスタッフミーティングなど通じて職員に周知徹底を図るとともに、事務室前に掲示していることは評価できる。 斎場の設置目的や使命についても、職員一人ひとりが十分に理解しながら円滑な火葬業務に携わっており、指定管理者による望ましい適切な斎場運営と言える。	S
II 施設の運営管理体制	友引の前後を問わず火葬件数の多少を勘案しながら柔軟な勤務シフトをとっており、また、非常時の事故マニュアル等も整備されその対応も確立されている。さらに、インカムにより職員相互で情報を共有し、事故や災害時等の迅速な連絡体制も構築されている。 また、個人情報の保護やセキュリティ対策の重要性についても、職員研修やミーティング等で伝達をしている点なども評価に値し、事故防止対策、発生時の対応などの認識を高めていることは評価できる。	S
III 施設・設備の維持管理	備品管理をはじめ、清掃、警備、環境への配慮、植栽等すべて適切に行われていた。また、職員自らも清掃、除草、除雪など環境整備に取り組んでいる。 また、職員が日常的に巡回点検を行い、専門業者による保守点検とともに軽微な修繕は自前で行うなどしている。 さらに、葬祭業者控室などに「持ち込み物の持ち帰り」の案内を掲示し「ゴミの排出抑制」の取組みを実施していることなどは評価できる。	S
IV サービスの質の向上	協会内部や外部講師による接遇研修をはじめとした各種研修の実施、利用者アンケートによる要望事項等の把握とその対応及び公表など、可視化された取組は評価に値する。 また、火葬技術管理士の資格取得や火葬場管理者研修などに積極的に取組み、多くの知識の吸収に努めていることは、職員のモチベーションとサービスの質の向上に繋がっているものと考えられる。 さらに、利用者へ公平・公正なサービスが展開できるよう、毎朝行われるミーティングには、清掃委託業者も参加させ、連絡事項等の徹底、事故防止の注意など情報を共有していることは大変効果的であると考えられる。	S
V 施設固有の基準	関係法令や条例、規則、コンプライアンスや業務仕様書等を順守しており、関係書類の検査結果も適正であり、火葬手続きや火葬料金の徴収事務についても適切に処理されている。 職員による安全対策や自前での軽微な修繕及び火葬料金の二人二重チェック体制などは、多忙な業務の中で実施されていることは評価できる。	S

### 三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み		取組み状況
1		
2		
3		
加点点数		

### 四 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》
<ul style="list-style-type: none"> <li>・団塊の世代の方々が80歳を迎えるまで火葬件数が増加すると言われている中、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、葛岡斎場の設置目的及び使命を十分に理解した上で、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。</li> <li>・職場内での研修や外部講師による接遇研修、外部機関開催による各種研修会への参加を実施したことで、職員の意識及び接遇レベルの向上を図ることができた。また、インカムの利用により、利用者案内や職員相互の情報共有が容易となり、より円滑に運営が維持されている。</li> <li>・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ている。</li> <li>・東日本大震災の教訓を踏まえた防災訓練の実施や職員自らが防災設備等の点検を行える体制、斎場独自の防災力の強化などを図ってきた。</li> <li>・施設面では、2階「子ども室」の環境設備の充実や荷物置き場のベンチ化など利用者からの要望に沿った取り組みや職員による運搬車への安全防護対策など、職員が改善意識をもって行った事案が多かった。</li> <li>・アンケート内容やその対応方針などの掲示、サービス改善を目的とした葬祭業者との意見交換会を実施することによって、利用者の方々の声に真摯に対応する姿勢や斎場の情報公開の姿勢が浸透し、斎場への信頼が深まった。</li> </ul>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>平成29年度より、仙台市公園緑地協会・太陽築炉グループでの管理を行っている。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、火葬炉の専業メーカーとの組合せとなり利用者・葬祭業者からの評価も高い。</p> <p>特に危機管理対策を重要事項とし、葬祭業者を含めた関係機関との避難訓練を実施し信頼関係を維持しながら、いざという時の連携構築に努めていた。</p> <p>また、遺族や会葬者の方々の心情に配慮し安心して火葬が行えるよう、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>併せて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可視化などの姿勢が評価できる。</p> <p>施設の基幹となる火葬炉運営については、専門の職員の常駐により安定した運営が行われており故障による休炉を未然に防いでいる。</p> <p>指定管理者として、利用者の目線に立ち心情に配慮した施設運営に取り組む姿勢や接遇研修に力を入れ、遺族や会葬者に信頼と安心感をもっていただくこ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

◎ 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