

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	《利用件数》 令和5年度 11,577人(前年度比 101.0%) 令和4年度 11,467人 令和3年度 10,348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 323,758千円 (328,774千円) ・ その他市が負担した費用 159,341千円 (58,132千円)	
	《収入》 ・ 使用料収入 171,109千円 (170,160千円) ・ その他収入 41,529千円 (48,486千円)	
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。	30/30
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

<p>IV サービスの質の向上</p>	<p>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利用者アンケート等により、紺色の制服に炉台保護剤等の、白い汚れが付着し目立つとの意見に対し、制服をグレーに一新し対応した。</p>	<p>28/27</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。 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。 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>14/14</p>

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》
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・基本方針に則り、職員一人ひとり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。 ・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、降雪時には職員によるリース重機運用などの対応等で除雪を行うことにより利用者の安全を確保してきた。 ・これまでの濃紺の制服では、炉台保護材で使用している白色粉の汚れが目立ち、利用者に不快な気持ちにさせることがあったが、令和5年度からスモークグレー色の制服に一新し、汚れの指摘はなくなり、落ち着いた色調で利用者にも高評価を得ることができている。 ・2階待合室の椅子とテーブルの更新を年次計画で行い、利用者が安心して過ごせるように努めている。 ・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、検討、改善につながる事項は速やかに実行するとともに、職員への周知徹底を図った。また、意見、要望の内容とその対応結果をロビーに貼り出すなど、利用者の声に真摯に対応する姿勢や情報公開の姿勢を表し、利用者からの信頼の構築につなげることができた。 ・日常業務において発生したヒヤリハット事例については、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
<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。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>火葬炉業務に関して担当職員以外にも、他の職員でも対応出来るよう研修を行い、非常時等にも稼働できる体制を構築したことは評価できる。</p> <p>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。</p> <p>アンケート等の利用者の意見を反映し、利用者の立場に立った対応をしたことは評価できる。</p> <p>遺族や会葬者に信頼と安心感をもっていただくこと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

◎ 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