

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市新津斎場		
管理者名	宮本工業所・北日本ビルサー ビスグループ	指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日
担当課	秋葉区役所区民生活課		
所在地	新潟市秋葉区古田ノ内大野開3番地4		
根拠法令	墓地，埋葬等に関する法律		
設置条例	新潟市斎場条例		
施設概要	敷地面積：2,266 m ² （※建物敷地面積：715.34m ² ） 延床面積：725.03m ² 建物構造：鉄筋コンクリート造 一部2階建 火葬炉設備：火葬炉4基（使用燃料：都市ガス） 主な諸室 待合室（和室：1室，洋室：3室），告別・炉前ホール，収骨室（2室），事務室など		

施設設置目的
市民の宗教的感情に適合し，かつ公衆衛生その他公共の福祉の見地から，火葬業務などが支障なく行われることを目的に設置する。
管理・運営に関する基本理念，方針等
(1) 「墓地，埋葬等に関する法律」その他関係法令を遵守し，その趣旨を十分に理解した上で管理運営を行う。 (2) 利用者の心情に配慮し，サービスの提供に努める。 (3) 平等利用を確保する。 (4) 管理経費の縮減を図る。 (5) 事業計画に沿った管理運営を安定して行う。 (6) 個人情報適切な管理を行う。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	利用者満足度を把握する手段の確立	利用者アンケートの回収が年間30件以上。	251件/年	A	指標の8倍を超える件数。
	職員接遇の満足度	利用者アンケートで職員接遇の満足・やや満足の者が9割以上。	満足91.0% やや満足8.0%	A	満足・やや満足で99%。
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望に対する回答を原則1週間以内とする。	回答を所内掲示	A	要望により無料コーヒーを開始
	斎場予約者に対する公平な取扱い	斎場予約で特定の時間帯に特定の葬祭事業者が予約を占有していない。	業者別キャンセル率3%以下	A	3%以下に抑えた。
財 務	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間13,956千円以下	12,268千円	A	1,688千円減。
業 務	日常連絡の適切さ	業務従事者が火葬計画をいつでも確認できるよう「見える化」が図られている。	ホワイトボードによる火葬進行の掲示を実施	A	火葬毎の業務記録を開始
	事件・事故発生時の対応の速さ	事件・事故発生時の対応マニュアルが作成され、実情に応じて更新されている。	追加・更新を年度内2回実施	B	
	施設管理に係る関係法令の遵守	施設・設備の法定点検が確実に実施されている。	各点検報告書による	A	適切な修繕提案を行っている。
	個人情報の管理	個人情報が記載された帳票が人目に触れない場所に整頓して保管されている。	シュレッダー設置及び書庫施錠	B	
人 材	配置人員の業務の理解度と技術の習得度	職場研修を年間4回以上実施している。	毎月責任者会議と所内報告実施	A	葬祭事業者との懇談会を開催。
	労働条件の充足	法定労働時間の遵守、休暇の取得が図られている。	月6休タイムカードによる管理	B	

【評価基準】

A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B: 要求水準(評価指標)が達成されている

C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価

コメ

ント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れて

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策)

- ・利用者アンケートを郵便はがきに印刷し、利用者に手渡すことで回収率の高さを保持している。
- ・毎月の新潟県責任者ミーティング及び他斎場との相互研修を実施。各種問題への対応能力が向上しました。
- ・当施設と弊社が指定管理している白根斎場と合同で葬祭事業者との懇談会を開催した。
- ・火葬毎に業務の記録を取るようになり、市民からの問い合わせに迅速に応えられるようになった。
- ・職員が病気等で欠勤する場合は、他斎場からの応援職員を派遣し、円滑に業務を行いました。
- ・経費削減に注力し、予算内での運営を行いました。

所管課による総合評価(所見)

市民視点で運営を行い、アンケートの要望をもとに飲み物にインスタントコーヒーを加えた。利用者の気持ちに寄り添うためにも可能な範囲で利用者の要望に沿った運営をお願いしたい。火葬毎の業務記録、葬祭事業者との懇談会などを行うことで、葬祭事業者ともスムーズなコミュニケーションをとり、キャンセル率も3%以下に抑えて、利用者サービスの向上につながる取り組みが行われている。施設の修繕についても点検に基づき、適期に提案を行っている。