

# 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	令和2年4月1日 ~ 令和7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33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 <sup>2</sup> （※建物敷地面積：715.34m <sup>2</sup> ） 延床面積：725.03m <sup>2</sup> 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火葬件数の25%以上。	402件/年を回収 回収率43%	A	表か指標を大きく上回る回収率
	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96.3%やや満足3.2%不満・やや不満0.5%	A	満足・やや満足で99.5%
	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。	要望については都度回答	B	
	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。	予約システムを適正に運用	B	
財 務	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間35,525千円以下	年間37,833千円	C	燃料費の高騰により削減できなかった
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	B	
	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。	マニュアル整備及び対応訓練を実施	A	対応訓練の実施を行った
	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。	点検報告書にて報告	A	適切な点検・管理を行った
	個人情報の管理	個人情報に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。	保管・廃棄について適正に運用	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。	1回/月実施	A	研修と県内責任者会議を毎月実施
	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7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いなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

#### 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等)

- ・ 新型コロナウイルス感染症に対して、館内掲示、消毒・衛生用品の配置、物資の確保を行いました。
- ・ 感染状況などの情報収集を行いました。
- ・ 職員が感染した場合に備え、広域連携による応援体制を整えました。
- ・ 収支については、火葬燃料、電気代の高騰が著しく予算内に収めることができませんでした。火葬件数も増加しているため、一層の経費管理を行いたいと思います。
- ・ 利用者アンケートは火葬件数に対して43% (402件)を回収し概ね満足の回答を頂きました。
- ・ 施設美化に取り組み、環境維持に努めました。
- ・ 正面入り口の段差を解消する修繕を行いました。

#### 所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )

利用者の心情に配慮した対応や施設の清潔さにも注力し、高い水準でサービスの提供を行っている。その結果、利用者アンケートでは、高い回収率・評価を受けている。また、定期的に他斎場との相互研修や県内の責任者ミーティングなどを開催し、職員同士の情報提供や対応能力向上への取り組み、広域連携による応援体制を整えている。軽微な修繕や植栽管理などを斎場職員が行うなど、経費縮減にも注力しており、高く評価できる。