

令和7年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1) 施設名	浦和斎場					
(2) 施設概要	①所在地 さいたま市桜区大字下大久保1523番地1 ②施設の設置目的 火葬場及び斎場の機能を備えた近代的都市環境施設として建設された施設で、自宅葬儀の困難な市民のために、通夜・告別式のできる葬祭場を備える。 ③施設の概要 開設年月日 昭和55年12月4日 構造 鉄筋コンクリート造 2階建 主な施設 火葬炉10基、待合室10室、葬祭場3室、霊安室3室、売店 他					
(3) 指定管理者	浦和総業株式会社					
(4) 指定期間、指定管理料	①指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日 ②指定管理料(直近3か年) 令和5年度187,620千円、令和6年度188,134千円、令和7年度199,968千円					
(5) 施設の管理運営の内容	①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ・利用者数 6,912人(前年度6,869人) ・稼働率97.1%(前年度97.2%) ・葬祭場利用件数 1,691件 (前年度1,731件) ◇業務実施状況 ・受付業務、火葬業務 ②維持管理業務の状況 ・建築物・建築設備維持管理業務 ・火葬施設保守点検業務 ・建築物環境衛生管理業務 ・消防設備保守点検業務 ・自家用電気工作物保守点検業務 ・污水处理施設維持管理業務 ・空調設備保守点検業務 ・エレベーター保守点検業務 ・夜間警備業務 ・モニター監視業務 ・清掃業務 ・植栽等管理業務 ・管理人業務 ③その他の業務 ・各種帳票等作成及び管理保存業務 ・報告業務 ・災害対応業務 ・引継ぎ業務 ・ホームページによる施設の情報提供					
(6) 収支状況	収入(費目)	収入(金額)	前年度	支出(費目)	支出(金額)	前年度
	指定管理料	199,968千円	188,134千円	人件費	104,850千円	102,895千円
				事務費	265千円	243千円
				施設管理費	15,891千円	12,896千円
				事業費	77,403千円	72,086千円
(7) 利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	アンケートや意見、要望については毎月開催している経営向上委員会において改善策等を検討し、速やかな対応に務めた。また、社員に内容及び対応を共有することで意識向上を図っている。 アンケートで要望のあった案件については、下記のとおり対応した。 ①収骨室と告別ホールへの傘立て設置、ならびに式場入口への傘用ビニール袋の設置の要望に対しては、それぞれ新規に設置し、市民サービスの向上に努めた。 ②トイレの洗面台が濡れているとの意見については、全ての洗面台にダスターを設置し、拭き取りへの協力を促した。					
(8) その他	接客態度に関する要望については、接客研修を実施し、公共施設にふさわしい接客を心掛けるよう改善を図った。					

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
安心で安全な施設運営	・水害対策訓練(8月)の実施及び、消防訓練(3月)については、消防隊の指導の下で実施した。 ・停電発生時には、速やかに利用者に状況説明を行うとともに、非常用物品の貸し出し等、適切な対応を行った。 復旧時には各設備の点検を実施し、迅速な施設運営の再開に努めた。
誠実な接遇と厳粛な空間の提供	・接遇研修を実施し、公共施設にふさわしい接客を行った。 ・施設内の備品や用具について、厳粛な空間を提供するために必要なものへ見直しを行い、更新した。
万全で安定した火葬業務の実施	・休日火葬や火葬時間延長に伴う火葬件数の増加に対応し、火葬炉機能の維持に万全を期し、火葬業務を安定的に実施した。
満足度の高い利用者サービスの提供	・トイレ、ロビー、待合室等について、日々の清掃及び定期的なメンテナンスを実施することで、施設内の清潔保持に努めた。 ・利用者アンケートの結果を基に対策を検討し、利用者の意見や要望に寄り添ったサービスを提供した。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

- ①当施設は極めて公共性の高い施設であることを認識し、公平な運営に努めた。
- ②利用者サービス向上の一環として、5か年計画で待合室のテーブル、椅子を更新した。令和7年度に第三式場待合室のテーブル、椅子を更新し5か年計画は完了した。
- ③感染症対策として、手指消毒液の設置及び職員のマスク着用を継続し衛生管理を徹底した。
- ④冬季の火葬ひっ迫の軽減策として、さいたま市と委託契約を締結し休業日の開場及び、火葬時間帯延長の試験的業務を実施した。
- ⑤社内研修を実施するとともに、情報の共有を図り市民サービス向上に努めた。

(2) さいたま市の評価(評価担当課:保健衛生局保健部生活衛生課)

総合評価 (B) ※A~D

- ・社内研修の実施により、職員の資質向上を図るとともに、利用者アンケートの結果を踏まえた対応により、市民サービスの向上に取り組んでいる。
- ・館内巡回を実施し、必要に応じて修繕を迅速に行い、利用者が安心・安全に利用できるよう、サービスの維持・向上に寄与している。
- ・待合室のテーブルや椅子の更新など、計画的な施設環境の整備を実施し、厳粛な施設空間の維持に努めている。
- ・火葬件数の増加に対応するため、冬季の友引日開場や16時開始の火葬など、柔軟かつ効果的に事業を実施し、火葬ひっ迫の回避に努めている。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

- ・火葬時間延長の通年化により、年間を通じて火葬件数のさらなる増加が見込まれることから、火葬業務において事故やミスが生じないよう、今後も研修やミーティングを適切に実施するとともに、適正な施設の管理運営を行うこと。