

公の施設目標管理シート（直営）

問合せ先 0256-72-8312

年度	平成25年度
施設名	巻斎場
所管部・課	西蒲区役所区民生活課
施設の設置目的	巻斎場は、「墓地、埋葬等に関する法律」に規定する火葬場であり、人生の終焉の荘厳な場として、「故人との別れ」の儀式を厳粛かつ円滑に執り行うことを目的とします。

当初予算(千円)		当初人員(人)		作成日	H25.4.1
歳入	438	正職員	2	修正日	
歳出	11,008	非常勤	1	評価日	H26.6.13

No.	視点	目標	評価指標					参考・補足	主な事業等	目標達成状況 未達成理由	評価	
			項目	H22実績	H23実績	H24実績	H25目標					H25結果
1	市民	施設利用者から苦情削減	職員の対応についての苦情件数(件)	2	0	0	0	0	・火葬業務マニュアルの確認 ・接客サービスの苦情0件を目指す	死亡者の名前の書き間違いをしない等、職員一人一人が内容マニュアルの徹底を図ります。	業務マニュアルの再確認と、職員同士のチェックを徹底したことにより苦情はありませんでした。	B:達成
2	市民	苦情・要望の対応方法について、適切さを確認	迅速な対応をし、内容報告については、原則一週間以内に回答	0	0	0	0	0	・一週間以内に回答できない場合の件数	地方の慣習の違いによる拾骨方法の不満など、苦情の対応は迅速に行います。(迅速な回答、改善の必要性、可能性の検証、内容報告等)	拾骨方法について1件要望がありましたが、当地域の慣習及び建物の構造について説明し、1週間以内に回答し了承を得ました。	B:達成
3	財務	管理運営費の削減	工事費を除く維持管理等の経常経費の執行について、当年度予算額の95%以下(年度執行額:千円)	5,774	5,799	7,717	7,982	7,021	・前年度維持管理費の執行額を削減	消耗品、光熱水費、施設修繕費等通常の維持管理費で無駄を省き、執行額を削減するよう努めます。	維持管理費の節減に努め、目標を達成しました。	B:達成
4	人材	人材育成	火葬受付業務研修(係員全員年1回以上)	-	-	-	1	0	・斎場職員の不測の事態に備え、事務的業務を習得する。	係員全員が斎場での受付業務研修を年1回実施します。	業務マニュアルの見直しが遅れたため、研修が実施できませんでした。	C:未達成
5	業務	的確な業務遂行	業務マニュアルの見直しを実施(年1回以上)	-	-	-	1	1	・施設職員全員でマニュアルの見直しを図ることにより手順の再確認をすることができる。	業務マニュアルの見直しにより業務遂行の迅速化に努めます。	的確な業務遂行のため、業務マニュアルの見直しを図りました。	B:達成

取り組みについて(目標設定の考え方など)	総合評価 (評価を踏まえた課題分析・方向性など)
<p>斎場は人生の終焉の荘厳な場として、ここに携わる職員の業務は特殊なものであると考えております。市直営の施設として、利用者一人一人の満足度を高め、苦情や要望に適切に対応すべく目標を掲げました。特に苦情や要望はサービス向上のための重要な情報としてとらえられるように、職員一人一人が業務手順を熟知し、マニュアルの見直しも含め日常的に研修を積み重ねることが重要と考えております。</p> <p>巻斎場は、昭和43年に建設され、その後昭和62年に一部増築された古い施設であり、平成22年度に耐震診断調査、平成23年度に屋根防水工事等改修工事を実施しましたが、将来施設の改築までの間、施設設備等を含め、修繕工事を行います。毎年の維持管理費もかかりますが、日常的に無駄を省き光熱水費の節約等、より一層の経費削減を図ります。</p>	<p>常に業務マニュアルを再確認するとともに、利用者の立場になって業務を遂行したことから苦情はありませんでした。斎場業務は地域の慣習等を考慮しながら運営するため、要望にお応えすることができないことがありますが、今後もわかりやすい説明に努めていきます。</p> <p>業務マニュアルの見直しが遅れたことにより研修が実施できませんでしたが、今後はマニュアルの早期見直しに努めそれに合わせて研修を実施できるように努めます。</p>