

公の施設目標管理シート（直営）

問合せ先	0256-72-8312
------	--------------

年度	平成26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	H26.5.15
歳入	394	正職員	2	修正日	
歳出	10,393	非常勤	1	評価日	H27.6.4

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	H23実績	H24実績	H25実績					H26目標	H26結果
1	市民	施設利用者からの苦情削減	職員対応についての苦情件数(件)	0	0	0	0	0	接客サービスの苦情0件を目指します。	死亡者の名前の書き間違いをしないなど、常に職員一人一人が業務マニュアルの確認の徹底を図ります。	ダブルチェックを徹底し、的確な業務を遂行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収骨方法の不満などの苦情対応を迅速に行います。	苦情や問合せは特にありませんでした。	B:達成
3	財務	管理運営費の削減	工事を除く維持管理など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)	5,799	7,717	7,021	9,154	8,001		消耗品、光熱水費、施設修繕費など、通常の維持管理費で無駄を省き、執行額の削減に努めます。	維持管理費の削減に努め、目標を達成しました。	B:達成
4	業務	的確な業務遂行	業務マニュアルの更新(年1回以上)	-	-	1	1	0		業務マニュアルの見直しにより、業務遂行の迅速化を図ります。	職場内研修が遅れたため、マニュアルの見直しができませんでした。	C:未達成
5	人材	情報の共有化	研修会の実施(年1回以上)	1	1	0	1	1		火葬炉施設管理について、施設職員と保守管理業者との研修会により情報の共有を図ります。	火葬炉保守管理業者との研修会を開催し情報共有を図りました。	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。</p> <p>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・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、常に業務マニュアルの見直しを図りつつ、業務手順を確認し、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年に一部増設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、24年度に屋根防水工事、平成25年にフェンスの改修工事を実施しておりますが、将来の施設改築までの間、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>業務のダブルチェックの徹底を図り、苦情はありませんでした。今後も、利用者の立場にたつて業務を遂行していきます。研修会を実施し保守管理業者と情報の共有を図りましたが、実施時期が遅くなり業務マニュアルの見直しができませんでした。今後は、早期開催に努めます。</p>