

平成16年度 かわさき南部・北部斎苑の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	財団法人 川崎市保健衛生事業団 川崎市川崎区駅前本町12-1 川崎駅前タワーリパーク
(2) 指定期間	かわさき南部斎苑 平成16年5月25日～平成21年3月31日 かわさき北部斎苑 平成16年4月1日～平成21年3月31日
(3) 業務の内容・範囲	・施設等に関わる維持管理業務 ・葬祭場利用者に対するサービス業務 ・その他葬祭場の管理業務等に関すること

2 事業執行(管理運営)に対する評価

評価項目	平成16年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
管理体制の構築	南部斎苑が6月から新設されたことに伴い、南部斎苑については北部斎苑の経験豊富な職員との情報交換で利用者の利便性が損なわれないように事業を展開してきた。また両斎苑とも、設備の運用管理に精通した民間部門へのアウトソーシング(再委託)によりサービスの適正な水準を確保し、管理体制を構築した。	管理運営を順調に行っている点について、評価できる。
従事職員の規律確保	公共施設の管理・運営にあたり、公務員に準じた高い倫理性と真摯な業務執行を果たすよう、定期的な打合せ会議等を開催し、規律の保持徹底について指導を行った。	公共施設としての役割を念頭に置き、打合せ会議等を通して規律の確保を図っている点について、評価できる。ご遺族に対する接遇などについての不満等を、市民や利用される方々にいだけさせることのないよう、今後も、なお一層の徹底を図るよう指導する。
危機管理	災害発生時において火葬場の役割を果たすため、従事者の確保、応援体制などについて、委託契約の条項に委託先事業者の協力義務を明記するなど体制づくりを行った。災害時等における危機管理対応についてのマニュアル整備等は進行中である。	大地震等の災害発生時の危機管理マニュアルの作成は現在準備段階であり、災害時の避難訓練等は実施に至っていない。このため、災害発生時の指揮命令系統を明確にすると共に、災害対応マニュアルの作成や事業団本部、委託先事業者を含めた動員体制の確立などについて協議していく。
(2) 利用状況		
火葬業務	火葬業務見込み件数 8,000件 (南北両斎苑) 実火葬件数 7,716件 (南部 2,635件、北部 5,081件) 実件数 / 見込数 96.5%	南部斎苑が運営開始(16年6月)から間もないこともあり、16年度、火葬件数において南北両斎苑の間に大きな開きがあった(北部は1年間で5,081件、南部は10ヶ月で2,635件)。南部斎苑は北部斎苑と比べて立地条件に差があるが、南北両斎苑でももう少しバランスのとれた利用状況になることが望ましい。今後、南部斎苑の利用率の増加に向けて、指定管理者と協議していく。
斎場貸出し業務	南部斎苑 北部斎苑 斎場見込利用件数 1,000件 600件 実利用件数 547件 604件 実件数 / 見込数 54.7% 100.7%	
(3) 収支状況		
収支状況	収入金額 379,261,733円 (1)委託料収入 379,260,420円 (2)利息収入 1,313円	歳出について、一括発注や集約発注などを行い、経費の節減に努めたことは評価できる。今後もサービスの水準を落とすことなく、経費節減を継続していくことを望む。
	支出金額 350,256,464円 (1)事業費 325,886,264円 (2)受託事業費返還支出 24,370,200円	
	次期繰越収支差額 29,005,269円	
	なお、16年度の当該指定管理業務の受託に係る租税公課の納付額が2,200万円余となっており、17年度に納付を行うことになっている。	

(4) その他		
利用者からの意見・要望等への対応	<p>主な意見・要望と対応は次の通り。</p> <p>1 複数の式場で通夜が行われる場合の案内が、表示システムの総合表示のみで行われているが、もっと分かりやすい表示板を増やしてほしい。 (対応) 案内看板を式場前の自動ドアや、地下駐車場の自動ドアの前に設置して、会葬者の方々の利便性を図った。</p> <p>2 バスの発車時刻についてお知らせがほしい。 (対応) 出入口の自動ドアの脇や、会葬者の方々の目につきやすい壁面に時刻表を掲示して、利用される方々の利便性を図った。</p> <p>3 トイレの案内表示が分かりづらいので、案内を増やしてほしい。 (対応) トイレの扉や通路部分等に案内を設置し、市民の方々が利用しやすいように改善した。</p> <p>4 休憩室で喫煙させてもらいたい。 (対応) 健康増進法に基づき、公共施設である市立斎苑内は禁煙とさせていただいていることを説明し、市民の方々のご理解をお願いした。</p> <p>5 職員の応接態度の改善をしてほしい。 (対応) 事業団職員及び各委託業者に対して、利用される方々へ丁寧な対応を心がけるよう指導を徹底した。</p>	市民の方々からの意見・要望について真摯に受け止め、その都度対応、改善をして利便性を図ったことについては評価する。また、更なるサービスの向上を図るため、インターネットのホームページに意見・要望の受付サイトの開設等を指導していく。
個人情報保護	葬祭業務の特殊性から個人情報保護の重要性を認識し、職員、委託先事業者の従業員等の斎苑業務従事職員に対し、日々の業務の中で個人情報の適正かつ公正な取扱い管理について確認し、徹底を図っている。	故人やご遺族の方々の個人情報の保護については、その重要性を十分認識しており評価する。今後も、個人情報保護に対する意識の向上を図るよう要請していく。

3 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

葬祭場という特殊性の高い職場において、公共葬祭施設であることの役割を理解し、事業に対して職員が一丸となって取り組んでいる。加えて、サービスの向上を図るため、両斎苑間や各斎苑内で定期的に打合せ会議を行っている。しかしながら、災害時における具体的な危機管理マニュアルについては未完成であったため、早急のマニュアル作成と、併せて避難訓練の実施を指導した。また、北部斎苑では近隣住民の方々と会議を持ち評価されているが、南部斎苑については、開設初年度であったこともあり、そうした会議は開催されていない。よって、近隣住民の方々と事業所との協議の場の設定について指導していく。

全体的には、安定した管理運営がなされていたものと評価できる。

4 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・災害時における具体的な危機管理マニュアルの作成
- ・更なるサービスの向上を図るため、インターネットのホームページの開設等による市民意見の把握
- ・南部斎苑において、近隣の方々と事業所との意見交換の実施