

## 平成18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 川崎市川崎区渡田新町3-2-1
(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18年度管理運営の状況	評価及び指導
<b>(1) 管理業務の実施状況</b>		
①管理体制の構築	斎苑を利用される方々への質の高いサービスの確保に向けた職員配置、勤務体制の確立に、昨年度に引き続き取り組んだ。 管理事務部門については、指定管理者職員として専門的に従事する事務職員を雇用するとともに、知識・経験のある嘱託職員を確保することにより、また、火葬部門等の技術・技能系の分野については、設備の運用管理に精通した民間部門への再委託により、適正なサービス水準を確保した。	管理運営を順調に行っている点について、評価できる。
②従事職員の規律確保	公共施設の管理・運営にあたり、高い倫理性を持って真摯な業務遂行を果たすよう、また、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る事のないよう、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。
③危機管理	南北両斎苑の「災害時マニュアル」を18年3月に整備し、加えて、火葬炉業務委託事業者との間に「災害時の火葬に要する人員及び機材の提供に関する協定」を18年4月に締結した。また、火災発生時の消防訓練及び災害発生時の避難等の対応訓練を、斎苑職員・従事者が参加して南北両斎苑にて行った。(南部斎苑は19年3月、北部斎苑は18年9月。)	斎苑の「災害時マニュアル」を作成し、火葬炉業務委託事業者との間に災害時の協定を締結したことは評価できる。これらのマニュアル等に基づき、平常時の避難訓練・防災用品の確保等の実施、また災害発生時の職員の参集及び人員の派遣、機材の提供の要請等を行い、災害時であっても火葬業務を行えるよう、引き続き体制の維持向上を図られたい。
<b>(2) 利用状況</b>		
①火葬業務	火葬業務見込件数 8,000件 (南北両斎苑) 実火葬件数 8,361件 (南部 3,579件、北部 4,782件) 実件数/見込数 104.5%	南部斎苑においては、斎場利用件数が16年6月の開苑以来、年々増加してきているので、更なる充実を期待する。
②斎場貸出し業務	斎場見込利用件数 2,424件 (南北両斎苑) 実利用件数 1,591件 (南部 995件、北部 596件) 実件数/見込数 65.6%	

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
(3) 収支状況		
①収支状況	収入金額 409,155,340円 (1) 指定管理委託料 409,030,119円 (2) その他収入 125,221円 支出金額 401,670,985円 (1) 人件費 50,189,216円 (2) その他事業費 351,481,769円 収支差額 7,484,355円	歳出について、一括契約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。
(4) その他		
①利用者からの意見・要望等への対応	主な意見・要望と対応は次の通り。 (1) 職員の接遇指導(北部斎苑) 過去に会葬者の方から、火葬業務従事職員の言動について苦情が寄せられたことがあったため、斎苑長及び火葬炉運転・保守委託事業者の責任者をコーディネーターとして位置づけるとともに、従事者に対しては、遺族の心情に十分配慮した接遇を行うよう指導した。	市民の方々からの意見・要望について真摯に受け止め、対応、改善をしていることについては評価する。 また、17年度以降はインターネットでの検索・照会・要望にも対応できるよう、休場日及び開場時間・使用料・利用方法・各斎苑の交通案内を掲載するとともに、要望・意見をいただくためのホームページアドレスも紹介しており、今後も更なるサービスの向上を図るよう努力されたい。
② 個人情報保護	故人やご遺族をはじめ関係者の方々の個人情報保護については、指定管理者の個人情報保護規程に基づき、職員のみならず委託事業者の従業員等を含め、適正かつ公正な取扱いを行っている。	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努力されたい。

### 3 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

葬祭場において、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おり、また南部斎苑については、16年6月の開苑以来、斎場利用件数が年々増加しており、評価できる。加えて、危機管理対応として斎苑の「災害時マニュアル」を作成し、火葬炉業務委託事業者との間に災害時の協定を締結したことも評価できる。

今後も、斎苑職員・従事者が常に真摯な態度で業務を遂行し、斎苑にて葬儀が円滑に行われるよう、両斎苑間や各斎苑内で定期的に打合せ会議を行い、職員間の連携を密にしていこうことを望む。

### 4 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・「災害時マニュアル」や、火葬炉業務委託事業者との間に締結した協定等に基づき、災害発生時の職員の参集及び人員の派遣、機材の提供の要請等を行い、災害時にあっても火葬業務が滞りなく行われるよう、体制の維持向上を図られたい。

・インターネットホームページ等へ寄せられた意見・要望を真摯に受け止め、更なるサービスの向上を図るよう、努力されたい。

・南北両斎苑において、近隣との良好な関係維持に努められたい。