

平成21年度 かわさき南部斎苑・かわさき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	川崎市保健衛生事業団・富士・高砂共同体(川崎市川崎区渡田新町3-2-1)
	代表者名 財団法人 川崎市保健衛生事業団 理事長 川副 有康
(2) 指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日
(3) 業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・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 管理運営(事業執行)に対する評価

評価項目	平成21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												
① 管理体制の構築	<p>安定的な施設管理、適正な市民利用と良質の市民サービスを実現させる職員配置、勤務体制の確立に取り組んだ。</p> <p>共同体による管理体制で総合的・統一的に各斎場の機能を発揮できるよう、管理事務部門については、昨年度までの指定管理者であった財団法人川崎市保健衛生事業団が専門的に従事する事務職員を配置するとともに知識経験のある嘱託職員を確保し、また、火葬部門等の技術・技能系の分野については、各斎苑の火葬炉メーカーである富士建設工業株式会社(南部)、高砂炉材工業株式会社(北部)により、設備の運用管理に精通した運営を行い、適正なサービス水準を確保した。</p>	<p>昨年度に続き、適正なサービス水準を維持し、共同体となったことで各斎苑の火葬炉メーカーもより自覚と責任を持って管理運営を行っている点について、評価できる。</p>										
② 従事職員のスキルアップ他	<p>共同体による運営体制の下での新たな取組として、両斎苑相互の業務を行えるよう、お互いの斎苑で業務を実施する研修を行った。また、本部事務職員にも両斎苑での研修を実施するとともに、外部による研修に参加させた。</p>	<p>平等なサービスの提供と災害時等の安定的な運営が求められる施設であることを十分に認識し、このような研修を行うことで従事職員の業務改善への意識を啓発することができた点について、評価できる。</p>										
③ 安全管理	<p>管理体制の変更に伴い、「災害時マニュアル」や「緊急時マニュアル」を再整備し、利用者の皆様への誠実な対応に努め、斎苑利用の相互融通等の措置をはじめ適切な対応が図れるよう設備の点検、火葬炉の運転等、委託事業者と連携してその体制を確保することとした。</p> <p>21年春から新型インフルエンザが流行したが、「埋火葬の円滑な実施に関するガイドライン」を参考にしながら細心の注意を持って対応するとともに、事務マニュアルを作成、研修を行なった。</p> <p>また、消防法に基づく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22年3月、北部斎苑は21年4月と7月に実施。)</p>	<p>再整備された「災害時マニュアル」や「緊急時マニュアル」に基づき災害時や緊急時の体制を整えたことは評価できる。</p> <p>また、新型インフルエンザへの対応も速やかに行われていた点は評価できる。</p> <p>今後も平常時の避難訓練・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、機材の提供の要請といった体制の維持向上を図ること。</p>										
(2) 利用状況												
① 火葬業務	<table border="0"> <tr> <td>火葬業務見込件数</td> <td>9,272件</td> </tr> <tr> <td>(南北両斎苑)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実火葬件数</td> <td>9,544件</td> </tr> <tr> <td>(南部 4,732件、北部 4,812件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実件数/見込数</td> <td>102.9%</td> </tr> </table>	火葬業務見込件数	9,272件	(南北両斎苑)		実火葬件数	9,544件	(南部 4,732件、北部 4,812件)		実件数/見込数	102.9%	<p>本年度も設備改修工事のため北部斎苑を1週間休苑したが、休苑期間中の南部斎苑の利用について適正に対応し支障なく業務を遂行できたことは評価できる。</p> <p>南部斎苑においては、火葬件数、斎場利用件数とも増加しており、サービスの提供に支障のない運営</p>
火葬業務見込件数	9,272件											
(南北両斎苑)												
実火葬件数	9,544件											
(南部 4,732件、北部 4,812件)												
実件数/見込数	102.9%											
② 斎場貸出し業務	<table border="0"> <tr> <td>斎場見込利用件数</td> <td>1,722件</td> </tr> </table>	斎場見込利用件数	1,722件									
斎場見込利用件数	1,722件											

	(南北両斎苑) 実利用件数 1,966件 (南部 1,376件、北部 590件) 実件数/見込数 114.2%	体制の確保に留意すること。
--	--	---------------

評価項目	平成21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	<table border="1"> <tr> <td>収入金額</td> <td>303,444,574円</td> </tr> <tr> <td>(1)指定管理委託料</td> <td>300,261,990円</td> </tr> <tr> <td>(2)その他収入</td> <td>3,182,584円</td> </tr> <tr> <td>支出金額</td> <td>297,136,530円</td> </tr> <tr> <td>(1)人件費(含む退職金)</td> <td>147,248,901円</td> </tr> <tr> <td>(2)その他事業費</td> <td>149,887,629円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>6,308,044円</td> </tr> </table>	収入金額	303,444,574円	(1)指定管理委託料	300,261,990円	(2)その他収入	3,182,584円	支出金額	297,136,530円	(1)人件費(含む退職金)	147,248,901円	(2)その他事業費	149,887,629円	収支差額	6,308,044円	600万円強の黒字となっており、無理のない運営が行われている中で、南北両斎苑に共通する業務の一括契約・集約発注、支出抑制などを行い経費の削減に努めたことは評価できる。 今後も、適正な経費の執行に努めること。
収入金額	303,444,574円															
(1)指定管理委託料	300,261,990円															
(2)その他収入	3,182,584円															
支出金額	297,136,530円															
(1)人件費(含む退職金)	147,248,901円															
(2)その他事業費	149,887,629円															
収支差額	6,308,044円															
(4) その他																
① 利用者からの意見・要望等への対応	<p>本年度より、直接いただく意見・要望とは別に、アンケートを実施することとした。</p> <p>実際に行われたサービス向上の取組としては、以下のものがあげられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務時間外の電話による問い合わせへの、警備員による対応の実施(録音済み音声による説明からの変更)。 ・飲酒運転防止の観点による、売店取扱商品の追加(ノンアルコールビール)。 <p>その他、設備故障等のトラブルがあったが、速やかな対応を行ってきている。</p>	<p>アンケートの実施によって客観的なサービスへの評価が明確化されたが、概ねよい評価をいただいている。</p> <p>市民の方々からの意見・要望について真摯に受け止め、できるだけ速やかな対応・改善をしていることについては評価する。</p> <p>今後も、アンケートその他の意見・要望を活かして、サービスの向上に努められたい。</p>														
② 個人情報の保護、他	故人やご遺族をはじめ関係者の方々の個人情報の保護について、共同体代表者である事業団の情報公開要綱、川崎市個人情報保護条例及び関係法規による適正かつ公正な取扱い及び管理について徹底を図るとともに、共同体構成3団体の従事職員が公務員に準じた高い倫理観を持ち、業務遂行するよう職務規律の保持・徹底に努めている。	斎苑業務には個人の機微にわたる情報を取扱う機会が多くあり、故人やご遺族の方々の方々の個人情報について市の関係規則や独自の個人情報保護規定に基づいた保護・管理を行っており、また、職務規律の保持・徹底に努め、それを取り扱っていることを評価する。														

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

<p>本年度から、財団法人川崎市保健衛生事業団と南北両斎苑の炉メーカーとの共同事業体という新たな体制での管理運営となったことにより、各斎苑内はもちろん、両斎苑間での職員間の連携を積極的に図るような研修がなされたことは、葬祭場の一元管理をより確実なものにするとともに、安定的な運営の確保にもつながるものであり評価できる。</p> <p>公共葬祭施設としての役割を十分に理解し、利用者アンケートの導入によりサービスの向上に取り組み、また、見込みを上回る利用件数の増加や改修工事に伴う臨時休苑にも特に支障なく対応した。加えて、危機管理や個人情報保護についても高い意識を持って取り組んでおり、今後もサービスの向上と安定的な運営に努められたい。</p>

4 来年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、共同事業体として管理運営を行うことのメリットを十分に活かし、効率的かつ安定的な管理運営に努めること。 ・利用者アンケート等の活用により、サービスに対する客観的な評価を確認するとともに、更なるサービスの向上に努めること。 ・事業報告書に、予算額と決算額を各科目ごとに比較できる、収支計算書を添付すること。 ・南北両斎苑において、近隣との良好な関係維持に引き続き努めること。
--