

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	かわさき南部斎苑・かわさき北部斎苑	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・事業者名 川崎市保健衛生事業団・富士・高砂共同体 ・代表者名 財団法人 川崎市保健衛生事業団 理事長 井野 久明 ・住所 川崎市川崎区渡田新町3丁目2番1号	評価者	健康増進課長 稗苗 咲子
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日	所管課	健康福祉局保健医療部健康増進課

2. 事業実績

利用実績	・火葬業務 見込み件数10,400件、実績10,334件(南部5,207件、北部5,127件)、実件数/見込み件数 99.3% ・斎場貸出し業務 見込み件数1,980件 実績2,101件(南部1,495件、北部606件)、実件数/見込み件数 106.1%
収支実績	・事業活動収入359,286,550円 【内訳】事業収入359,202,551円、雑収入83,999円 ・事業活動支出349,603,295円 【内訳】人件費(退職金含む。)149,733,207円、その他199,870,088円
サービス向上の取組	東日本大震災の発生を受け、共同体内にて締結した「災害時の火葬に要する人員及び機材の提供等に関する協定」について再確認を行うとともに、今後の運営の参考とするため、職員を現地に派遣し、現地葬祭場における当時の状況について調査を行った。

3. 評価

【評価段階:5～1(標準3)】 【加点割合:5→100%, 4→80%, 3→60%, 2→40%, 1→0%】

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	3	6
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	10	3	6
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) アンケート調査を実施し、その結果が良好なものであるとともに、かわさき北部斎苑においては施設設備の老朽化に伴う不具合が多発したが、特に大きなトラブルが生じることなく対応できている点は評価できる。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	3	3
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	/	/	/
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由) 南北斎苑毎の収支決算書を作成し、会計手続きの明確化に努めるとともに、収支計算上9,683,255円の黒字となっており、無理のない運営が行われていると思われる。 ※収入については、いわゆる利用料金制となっていないため、評価の対象外とする。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	3	6
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	5	3	3
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
		利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	5	3
意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)					
利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか					
(評価の理由) 会議などを通じ、共同体内及び施設間での意思疎通を深めることにより、葬祭場という特殊な施設に求められる適切なサービス提供に努めている。 アンケート調査結果を踏まえた業務改善については、市所管課とも協議の上、財政的優先順位を定め、計画的に改善に向けた取組を行う必要がある。					

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	10	3	6
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	5	4	4
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	10	3	6
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	5	4	4
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	5	3	3
(評価の理由) 設備の不具合等、問題があった際の所管課に対する迅速な連絡に努めている。 また、公共施設の指定管理業務を行うにあたり、公務員に準じた高い倫理性と真摯な業務遂行を掲げ、職員研修や他都市視察により、その知識や能力の向上に努めていることは評価できる。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	10	3	6
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	(評価の理由) 清掃業務、警備業務については5年間契約とし、経費削減を図るとともに、各斎苑を熟知した業者により適切に業務が実施されている点は評価できる。				

4. 総合評価

評価点合計	62	評価ランク	C
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

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での管理運営となっており、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、かわさき北部斎苑における施設設備の老朽化に伴う不具合が起きる中で、スタッフによる迅速な対応と創意工夫により、安定的な運営に努めた点は評価できる。
また、東日本大震災被災地に現地に職員を派遣し、非常時における安定的な業務継続に向けた研究を行うなど、公的施設の安定的な運営を維持・継続しようとする姿勢は評価できる。
なお、利用者からの設備等不具合に係る苦情等については、市所管課とも協議の上、財政的優先順位を定め、計画的な取組みを行う必要がある。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・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、より一層のサービス向上に努めること。
- ・会計報告については、より明瞭な記載となるよう努めること。
- ・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。