

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成25年3月4日

評価者：民間活用推進委員会

1. 業務概要

施設名	かわさき南部斎苑・かわさき北部斎苑
指定期間	平成21年4月1日 ～ 平成26年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> (1) 葬祭業務に関すること。 (2) 火葬許可証の受理、証明に関すること。 (3) 火葬証明の再発行及び分骨証明に関すること。 (4) 遺体の一時保管に関すること。 (5) 斎場の貸し出しに関すること。 (6) 施設、設備、物品の維持管理及び修繕に関すること。 (7) 使用受付及び使用料の収納（別途契約）に関すること。 (8) 運営管理に必要な物品の購入に関すること。 (9) 委託業務の執行に伴う契約及び支払い等に関すること。 (10) 火葬状況等各種報告に関すること。 (11) 休憩室での役務の提供に関すること。 (12) 売店等による利用者への物品販売に関すること。 (13) 分室の管理に関すること。 (14) 市民意見等の把握を行うこと。 (15) その他、前各号に付随する事務
指定管理者	<p>名称：川崎市保健衛生事業団・富士・高砂共同体</p> <p>代表者：財団法人 川崎市保健衛生事業団 理事長 井野 久明</p> <p>住所：川崎市川崎区渡田新町3丁目2番1号 電話：044（333）3741</p>
所管課	健康福祉局保健医療部健康増進課（内線：32723）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>財団法人川崎市保健衛生事業団（以下「保健衛生事業団」）が代表者として管理事務部門を、富士建設工業株式会社及び高砂炉材工業株式会社が南北各斎苑の火葬部門をそれぞれ担当する中で、共同体として、重要項目については常に協議しながら責務を果たせる体制を構築し、一元的な管理運営を行っている。</p> <p>葬祭場の特殊性を踏まえた安定的で柔軟な管理運営に努め、増加する火葬需要に対応しているとともに、アンケート調査を実施によりニーズの把握と業務改善や創意工夫を重ねることで、既存の施設機能・設備の中で、炉前でのお別れ儀式や直葬等、変化していく葬儀形態に葬家の心情に極力配慮しながら適切に対応するなど、その役割を十分に果たしている。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>一元的な管理体制のもと専門性を生かし、日々の葬儀スケジュールに基づき対応しつつ、利用者からの要望などにも臨機応変に対応し、適切に管理運営を行っており、市との連携により葬祭事業を展開し、もって公衆衛生の向上に寄与することができた。</p>
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>万一来に備え、次のような取組を行うなど、安全安心に向けた良好な運営が行われている。</p>

		<p>(1) 火葬設備等故障時に備えた取組 火葬設備等故障時の対応マニュアルを作成した。</p> <p>(2) 新型インフルエンザ発生に備えた取組 斎苑に消毒薬を配備するとともに新型インフルエンザで死亡した方の火葬の際には、従事職員は感染している家族との接触もあることからマスクの着用を義務付けている。 また、従事職員が同時期に罹患する可能性もあることから業務が停滞することのないように、南北両斎苑とともに事務のマニュアルを整備し、保健衛生事業団職員全員を対象に斎苑事務の研修を実施した。</p> <p>(3) 災害時に備えた取組 大規模地震等全国的な災害が発生した際の応援態勢について対策を検討し、連絡網の整備、電気・ガス・水道の確保というインフラ関係各社との話し合いを適宜行っている。また、共同体内で協定書締結し、災害時に多数の死者が発生したことにより、南北両斎苑において、通常の火葬体制を超える火葬業務に対応するため、火葬に要する人員の派遣、必要な機材の提供及び火葬業務の従事に関する手続等について共同体として対応するため、「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」を締結した。 また、斎苑職員のほか、火葬炉の運転・保守事業者、売店事業者、警備事業者、電気設備管理事業者、空調設備保守事業者合同で、消防法に基づく消防訓練及び災害時を想定した避難等の対応訓練を実施し、万一の状況に備えている。</p> <p>(4) 改修工事に備えた取組 かわさき北部斎苑においては、現在改修工事に着手しているところであるが、斎苑長はじめ斎苑スタッフが工事内容やスケジュールを見据え、臨機応変な対応を図っていると同時に、工事業者や葬祭業者等と連携を密にとり、安全安心な運営に向けた打合せを綿密に行っている。 また、近隣住民や隣接する葬祭業者へ工事に関する細かな情報提供や声かけを行うことなどにより、日頃からの良好な関係性を築いている。</p>
4	<p>更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。</p>	<p>葬祭場の特殊性と市民ニーズ等を踏まえ、毎年度研修計画を策定し、火葬炉管理・運転職員研修や接遇研修を実施し、従事職員の資質と業務遂行能力の高度化を図り、もってサービスの向上に努めている。 また、毎月1回保健衛生事業団本部職員、南北両斎苑長及び市職員で構成される葬祭場運営会議を開催し、情報の共有化、課題への対応策を協議することにより、一層の市民サービスの向上に資するよう努めている。 北部斎苑については大規模改修工事の実施により、更なるサービスの向上は困難であるが、工事中とはいえ斎苑運営を継続する以上、斎苑利用者や関係業者に不便が生じないように現行のサービス水準を維持する必要があることから、工事を管理する市の意向が十分に反映されるよう、市と指定管理者との密接な連携、調整を図るため、これまで以上に体制を強化する必要がある。</p>

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	<p>所管課による適切なマネジメントは行われたか。</p>	<p>安定的な管理運営について、月例報告書により確認しているとともに、トラブル発生時には随時の報告書の提出による顛末確認や緊急時における連絡体制の確立などにより適切かつ迅速なトラブル等の処理に繋がっている。</p>

また、アンケート調査から得られたニーズについて、定例の葬祭場運営会議を通じて対応策を協議するなど利用者のみならず、関係業者の利便性の向上にも繋がっている。

2 制度活用による効果はあったか。

(サービスの向上)

指定管理制度導入後、第2期目の指定期間となる。葬祭場の特殊性から、業務件数を指標としたサービスの判断は難しいものがあるが、火葬需要の増加や葬儀形態の変化等の市民ニーズの多様化の課題に加えて、かわさき北部斎苑の老朽化による修繕や大規模改修工事に伴う課題がある中で、指定管理者による専門性を生かした一元管理体制のもと、柔軟かつ確かな管理運営が行われており、制度活用による効果は大きいと考える。

【業務件数（かわさき南部斎苑）】

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度 (見込)
火葬業務	4,732 件	5,412 件	5,207 件	5,121 件
斎場貸出業務	1,376 件	1,498 件	1,495 件	1,519 件
遺体保管業務	778 件	811 件	719 件	991 件
休憩室貸出業務	3,923 件	4,453 件	4,199 件	4,159 件

【業務件数（かわさき北部斎苑）】

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度 (見込)
火葬業務	4,812 件	5,000 件	5,127 件	5,368 件
斎場貸出業務	590 件	592 件	606 件	302 件
遺体保管業務	1,610 件	1,500 件	1,622 件	1,092 件
休憩室貸出業務	4,053 件	4,199 件	4,277 件	4,388 件

(経費の節減)

利用料金制を導入していないため、市からの指定管理料が主な収入となるが、火葬需要が高く、葬儀形態の変化など市民ニーズの多様化する中で、安定した経営を行っている。

【収支（南北両斎苑合算）】

(単位：円)

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度 (見込)
収 入	303,444,574	358,610,959	359,286,550	333,839,138
支 出	297,136,530	351,619,589	349,603,295	327,769,345
収支差額	6,308,044	6,991,370	9,683,255	6,069,793

3 当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか

市と指定管理者が連携を密にすることで、適切な業務実施が行われている。
 特殊性の高い火葬業務には、火葬炉設置メーカーである富士建設工業と高砂炉材工業が担うことにより、共同体として効果が十分に得られている。支出の推移も徐々に安定してきており、概ね良好であると評価できるが、引き続き経費節減の努力は必要である。

4 指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか

指定管理者制度以外の方法としては直営による運営が考えられるが、財政面や住民サービス面等を考慮すると、指定管理者制度による管理運営が望ましい。
 特に平成24年度から開始された北部斎苑の大規模改修工事にあたり、工事期間中の管理運営のあり方については、市民サービスの継続を図るため、工事を実施しながらの斎苑運営となっているが、市と指定管理者との連携を密にすることにより、安定的で円滑な斎苑業務を維持していることは高く評価できる。

4. 今後の事業運営方針について

川崎市葬祭場については、指定管理者制度導入時期の平成16年度から2期10年にわたり指定管理者による管理運営を行っているが、その間、葬祭場の経営に求められる公益性及び持続性を確保しつつ、市との連携、調整のもと安定的な管理運営を行うことができています。

特に北部斎苑の大規模改修工事中においては、これまでの経験やノウハウを生かすとともに市との密接な連携、調整により、柔軟性及び円滑性を確保しながら安定的な葬祭業務の維持と利用者に対するきめ細やかなサービスの提供ができており、指定管理者制度の導入効果が十分に得られていることから、指定管理者制度による管理運営が望ましい。

ただし、今後の工事の見通しを踏まえると、次期指定管理期間の大半が工期と重なるという特殊な事情を抱える中において、工事を実施しながらであっても斎苑を安定的に運営していく必要があることから、南部斎苑の利用調整をはじめ、市との十分な意思疎通による対応を図っていくことが極めて重要である。

したがって、次期指定管理者の選定にあたっては、工事に伴う住民サービスへの影響を十分に精査するとともに、市との緊密な連携による安全かつ安定的な運営が図られるよう特に配慮することが必要である。