

## 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29年 7月 5日

評 価 者：川崎市健康福祉局指定管理者選定評価委員会斎苑部会

### 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26年4月1日 ～ 平成30年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 葬祭業務に関すること。</li> <li>(2) 火葬許可証の受理、証明に関すること。</li> <li>(3) 火葬証明の再発行及び分骨証明に関すること。</li> <li>(4) 遺体の一時保管に関すること。</li> <li>(5) 斎場の貸し出しに関すること。</li> <li>(6) 施設、設備、物品の維持管理及び修繕に関すること。</li> <li>(7) 使用受付及び使用料の収納（別途契約）に関すること。</li> <li>(8) 運営管理に必要な物品の購入に関すること。</li> <li>(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。</li> <li>(10) 火葬状況等各種報告に関すること。</li> <li>(11) 休憩室での役務の提供に関すること。</li> <li>(12) 売店等による利用者への物品販売に関すること。</li> <li>(13) 分室の管理に関すること。</li> <li>(14) 市民意見等の把握を行うこと。</li> <li>(15) その他、前各号に付随する事務</li> </ul>
指定管理者	<p>名 称：川崎市シルバー人材センター・富士建設工業共同体</p> <p>代表者：公益財団法人 川崎市シルバー人材センター 理事長 栗山 敏子</p> <p>住 所：川崎市川崎区堤根34番地15 電話：044（222）6886</p>
所管課	健康福祉局保健所生活衛生課（内線：32919）

### 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	検 証 項 目	事業実施状況等
1	市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>公益財団法人川崎市シルバー人材センター（以下「シルバー」）が代表者として管理事務部門を、富士建設工業株式会社（以下「富士」）が南・北各斎苑の火葬部門を担当し、各々がその専門性を十二分に発揮し、責任をもって執行するとともに、共同事業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、専門的かつ一元的な管理運営を行っている。また、アンケート調査の実施については、回収率の低さから、回収率を高めるための改善、工夫について取組むよう「指定管理者選定評価委員会（斎苑部会）委員」（以下「委員」）から指摘されているが、評価を数値化して加重平均したところ、（4点満点中）H26は3.37点、H27は3.50点、H28は3.51点と、利用者満足度が向上していることが見受けられ、概ね利用者からは高い評価をいただいていると評価できる。なお、利用者からの指摘については、情報共有、確認、打ち合わせによって業務改善を重ねることにより、柔軟かつ的確な管理運営にも努めている。さらに、増加する火葬需要や多様化している葬儀形態に的確に対応し、その役割を十分に果たしている。</p> <p>なお、南・北斎苑ともに老朽化が進み、とりわけ北部斎苑での老朽化が著しく、多くの故障や不具合が発生している中で、臨機の措置等、運営面でカバーするなど、様々な工夫により適正に業務を実施しており、サービス水準は維持されているものと評価できる。</p> <p>また、「友引日開苑のあり方等」に係る取組みでは、指定管理者の協力を得て試行開苑を実</p>

		<p>施できたことは、「あり方等」を検討する本市に対して貢献していると評価できる。なお、年末の12月31日及び年始の1月4日における運営については、設備点検等のため一部業務を縮小していたが、指定管理者との協議により平成28年度から通常日と同様の運営を行うこととした。また、平成26年及び平成28年の12月31日の友引休苑日を開苑したことについては、少なからず市民ニーズに応えたものと評価できる。</p>
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>専門性を活かした南・北両斎苑の一元管理体制のもと、職員の派遣、相互連携・協力等が容易かつ円滑に図られる利点を効果的に発揮し、柔軟かつ的確な管理運営を行っており、川崎市との連携により生活衛生に必要な事業を展開し、もって公衆衛生の向上に寄与する、という当初の目的を達成することができた。なお、事業計画（利用予測）に対する利用実績が低いとの指摘を委員から受けているが、当該乖離は、北部工事スケジュールが不確かな中で、休苑時期が不透明だったことによるもので、2か年の通算休苑期間94日間（H26＝45日、H27＝49日）の中で、概ね高い利用実績を確保できたことは、火葬受入れ体制や駐車場調整等、法人の運用工夫によるところも大きいと評価できる。</p>
3	<p>特に安全・安心の面で問題はなかったか。</p>	<p>万一来ては、次のような取組みを行うなど、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の整備</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された方の火葬の際には、従事職員は感染している家族の方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、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・北斎苑ともに事務のマニュアルを整備し、職員全員を対象に斎苑事務の研修を実施している。</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体制について対策を検討している。 なお、災害時に多数の死者が発生した場合には、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、共同体内で「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」を締結している。また、斎苑職員のほか、売店事業者、警備事業者等が、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近隣自治会役員も参加して実施し、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、大規模改修工事期間中であって、平成26年度から平成27年度の2か年にわたり、火葬炉の入替え工事等が行われ、工事に伴う休苑対応や工事に起因する事故やトラブルの未然防止のため、斎苑長はじめ斎苑スタッフが積極的に情報収集に努めるとともに、工事業者、近隣住民、葬祭事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きたことが奏功し、大きな事故やトラブルを招来することなく、無事に火葬炉入替え工事等を終了できたことは評価できる。</p> <p>(5) 反社会的組織の利用に対する取組 行政所管や警察との連絡体制を構築し、他の利用者とのトラブル未然回避等に努めている。</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>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するなど、公共施設の指定管理業務を行う上での、公務員に準じた高い倫理性と真摯な業務遂行能力の向上に努めている。また、月1回シルバー本部職員、富士社員、南・北両斎苑長、施設課及び当課職員で構成される葬祭場運営会議を主催し、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。さらに、利用者アンケートで寄せられた要望・苦情等に対しては、斎苑従事者間で情報共有するとともに、改善に取り組</p>

	<p>んでいる。</p> <p>平成29年度（平成29年1月下旬）からは、北部斎苑における「（仮）増築棟建設工事」や、既存棟改修工事、駐車場整備工事に係る課題について検討する必要があり、この点を踏まえると、これまでの大規模改修工事期間中における適切な管理運営を実施してきた現指定管理法人の信頼性は高いものと評価できる。</p> <p>なお、今後とも市及び指定管理法人、葬祭業者、委託業者、近隣住民等、葬祭場に係る関係各方面とは情報共有や協力要請によって良好な関係を保つことで、利用者にとってのサービス向上に繋がる取組みを継続していくことが求められる。</p>
--	---

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																																																		
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<p>月例報告書による確認のほか、問題発生時には適宜の報告書による顛末確認や緊急時の連絡体制確立等によって、迅速・適切にトラブル等を処理することで、安定した管理運営に繋がっている。また、アンケートによる利用者ニーズを定例会議で協議し、利便性向上に繋がっている。</p>																																																		
2	制度活用による効果はあったか。	<p><b>（サービスの向上）</b></p> <p>施設の特異性から、一概に利用実績（利用件数）を指標としたサービス評価の判断はできない。火葬需要の高まりと、火葬形態の変化など市民ニーズが多様化している課題に加えて、老朽化に伴う度重なるトラブルや改修工事の必要性などの課題が多い中で、現指定管理者による臨機の措置や、専門性を生かした一元管理体制のもと、柔軟かつ的確な管理運営が行われている。とりわけ、北部斎苑の大規模改修期間中における利用者の安全性や利便性の確保の観点から、何より安定的な運営の継続が重要であったことから、現指定管理者を、当初計画の工事期間4年に限定し、かつ非公募により選定したが、前記2の検証結果にあるとおり、安定した運営が継続されており、現指定管理者を選定した効果は非常に大きいといえることができる。</p> <p><b>【業務件数（かわさき南部斎苑）】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度（見込）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>火葬業務</td> <td>6,047件</td> <td>5,755件</td> <td>5,044件</td> <td>6,000件</td> </tr> <tr> <td>斎場貸出業務</td> <td>1,569件</td> <td>1,560件</td> <td>1,474件</td> <td>1,600件</td> </tr> <tr> <td>遺体保管業務 （延べ保管日数）</td> <td>404件 (1,621日)</td> <td>373件 (1,310日)</td> <td>275件 (933日)</td> <td>400件 (1,600日)</td> </tr> <tr> <td>休憩室貸出業務</td> <td>4,769件</td> <td>4,446件</td> <td>3,959件</td> <td>5,000件</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>【業務件数（かわさき北部斎苑）】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度（見込）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>火葬業務</td> <td>3,186件</td> <td>4,077件</td> <td>5,309件</td> <td>4,000件</td> </tr> <tr> <td>斎場貸出業務</td> <td>526件</td> <td>514件</td> <td>607件</td> <td>400件</td> </tr> <tr> <td>遺体保管業務 （延べ保管日数）</td> <td>231件 (1,167日)</td> <td>232件 (1,236日)</td> <td>261件 (1,374日)</td> <td>200件 (800日)</td> </tr> <tr> <td>休憩室貸出業務</td> <td>2,626件</td> <td>3,379件</td> <td>4,226件</td> <td>3,000件</td> </tr> </tbody> </table>		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度（見込）	火葬業務	6,047件	5,755件	5,044件	6,000件	斎場貸出業務	1,569件	1,560件	1,474件	1,600件	遺体保管業務 （延べ保管日数）	404件 (1,621日)	373件 (1,310日)	275件 (933日)	400件 (1,600日)	休憩室貸出業務	4,769件	4,446件	3,959件	5,000件		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度（見込）	火葬業務	3,186件	4,077件	5,309件	4,000件	斎場貸出業務	526件	514件	607件	400件	遺体保管業務 （延べ保管日数）	231件 (1,167日)	232件 (1,236日)	261件 (1,374日)	200件 (800日)	休憩室貸出業務	2,626件	3,379件	4,226件	3,000件
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度（見込）																																																
火葬業務	6,047件	5,755件	5,044件	6,000件																																																
斎場貸出業務	1,569件	1,560件	1,474件	1,600件																																																
遺体保管業務 （延べ保管日数）	404件 (1,621日)	373件 (1,310日)	275件 (933日)	400件 (1,600日)																																																
休憩室貸出業務	4,769件	4,446件	3,959件	5,000件																																																
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度（見込）																																																
火葬業務	3,186件	4,077件	5,309件	4,000件																																																
斎場貸出業務	526件	514件	607件	400件																																																
遺体保管業務 （延べ保管日数）	231件 (1,167日)	232件 (1,236日)	261件 (1,374日)	200件 (800日)																																																
休憩室貸出業務	2,626件	3,379件	4,226件	3,000件																																																

		<p><b>(経費の節減)</b></p> <p>利用料金制を導入していないため、市からの指定管理委託料が主な収入となるが、厳しい財政事情のもと、限られた予算額において、火葬需要の高まりと、火葬形態の変化など市民ニーズが多様化する中で、安定的かつ効果的に経営（運営）がなされていると評価できる。</p> <p>収支：南・北斎苑合算 <span style="float: right;">(単位：円)</span></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>327,077,610</td> <td>333,569,518</td> <td>337,694,344</td> <td>341,030,160</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>328,468,397</td> <td>330,579,095</td> <td>333,623,645</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>▲1,390,787</td> <td>2,990,423</td> <td>4,070,699</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	収入	327,077,610	333,569,518	337,694,344	341,030,160	支出	328,468,397	330,579,095	333,623,645	—	収支差額	▲1,390,787	2,990,423	4,070,699	—
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度																		
収入	327,077,610	333,569,518	337,694,344	341,030,160																		
支出	328,468,397	330,579,095	333,623,645	—																		
収支差額	▲1,390,787	2,990,423	4,070,699	—																		
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	<p>市と指定管理法人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。</p> <p>指定管理期間が満了となる平成30年3月31日現在においても、かわさき北部斎苑における大規模改修工事の一環として、既存棟（休憩棟、火葬棟）改修工事が予定され、既存棟改修工事の終了後には、間断なく『駐車場整備工事』が予定されており、一連の大規模改修工事については、当初予定していた平成29年度末までから、平成31年度に跨る期間まで延長されることが見込まれている。今後の当該工事期間中の管理運営のあり方については、工事をしながらの施設運営となることから、安定的な市民サービスの継続と利用者の安全確保を図ることが最重要課題となるため、指定管理者による運営においては、更に市との連携を密にして、万全な施設運営を堅持していかなければならない。</p>																				
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地について	<p>指定管理制度による施設運営の実績等、導入効果に鑑みると、指定管理者制度による施設運営の継続が望ましい。</p>																				

#### 4. 今後の事業運営方針について

<p>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3期14年にわたり指定管理者による管理運営を行っているが、第1期、第2期の指定管理者であった川崎市保健衛生事業団（以下「事業団」という。第2期については、事業団・富士・高砂炉材工業(株)の三者による共同体）が、平成25年度末に解散となったことから、平成26年度からの第3期については現在の指定管理者による管理運営がなされている。とりわけ、第2期から第3期への移行期にあっては、事業団職員をシルバーへ引き継いだこと等で、葬祭場の経営に求められる地域の理解と協力といった信頼も継承でき、公益性及び持続性を確保しつつ、市との緊密な連携、調整のもと安定的な管理運営に繋がっている。</p> <p>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着実に継承したことでの効果を発揮するとともに、市との緊密な連携、調整により、柔軟性及び円滑性を確保しながら臨機の措置にも的確に対応していたことで、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、継続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を継続することが望ましい。</p> <p>ただし、今後も平成31年度まで工事が継続となる見通しを踏まえると、間断のない工事の中で次期指定管理期間がスタートを切ることになる特殊な事情下にあっては、工事を実施しながらであっても葬祭場を安全・安心かつ安定的に運営していく必要があることから、北部斎苑施設の利用調整をはじめ、南部斎苑での代替措置等、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。</p> <p>したがって、次期指定管理者の選定については、工事の特殊事情を踏まえた上で市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に特に配慮することが必要である。</p>
---