

川崎市健康福祉局民間活用事業者選定評価委員会（斎苑部会） 摘録

- 1 開催日時 令和7年8月21日（木）午前10時00分から午前11時00分まで
- 2 開催場所 川崎市役所本庁舎3階 306会議室（オンライン開催）
- 3 議 題 令和6年度における川崎市葬祭場の管理運営に対する年度評価
- 4 出席者 委員3名：大村珠代氏、齋藤隆氏、西秀幸氏（50音順）
事務局（保健医療政策課）3名：土元課長、山村担当係長、吉見職員

5 進 行

- ・開会あいさつ（保健医療政策課 土元 課長）
- ・資料確認及び委員紹介（保健医療政策課 土元 課長）
- ・部会長選出 大村委員を部会長に選出
- ・審議の進行方法及び会議録作成等の説明（大村 部会長）

< 事務局より議題について資料により説明 >

（大村部会長）

事務局から説明のあった議題について、意見交換、質疑等を行う。

（西委員）

アンケート回収件数について、南部斎苑と比較して北部が少ない。

南部斎苑においてアンケートの回答勧奨を実施したことが大きな理由だと思われるが、北部は実施しないか。

（事務局 吉見）

認識のとおり、両斎苑の回収件数の差は、回答勧奨の実施有無が理由であると考えている。

回答勧奨の取組みは令和5年度から開始したものであり、初年度においては北部斎苑、次年度である令和6年度においては南部斎苑と交互に実施した。

勧奨の方法は、返信用封筒を付けて葬儀業者を通して葬家へ勧奨する方式であり、強化月間として1か月間実施している。

回収件数増加に大きな効果が見られたため、年間を通しての回答勧奨の実施は費用面から難しいと思われるが、今後、勧奨の期間を延ばしたり、両斎苑で実施したりする等、検討を進めている。

（大村部会長）

2次元バーコードを利用し、スマートフォン等で回答を可能とするような取組みは考えていないのか。

（事務局 吉見）

すでに、アンケート用紙や斎苑内に2次元バーコードの掲載・掲示を行い、スマートフォン等からネット環境を利用して回答する取組みを実施している。

（大村部会長）

ネット環境からの回答件数はどの程度か。

(事務局 吉見)

年間 10～20 件程度で少ないものとなっている。

(大村部会長)

郵送での回答勧奨が一番効果的であるということか。

(事務局 吉見)

そう考えられる。具体的な件数は次のとおり。

- ・令和 5 年度は北部斎苑で実施。配布数 577 件、回収数 139 件で、約 24%の回収率
- ・令和 6 年度は南部斎苑で実施。配布数 455 件、回収数 90 件で、約 20%の回収率

(齋藤委員)

資料 2 の年度評価シート 2 ページ目の評価項目「適切なサービスの提供」において、市が導入するシステムの機器更新のために友引日を含む 2 日間休苑する際に、減少する火葬受入件数をまかなうための代替措置を行ったと記載がある。

このシステムの機器更新及びそれに伴う休苑が令和 7 年 2 月に行われたが、火葬需要の高い時期である 2 月に休苑が発生するのは望ましくないと考える。

機器更新は 5 年に 1 度の実施だと思われるが、次回の更新時期について市として検討はしているか。

(事務局 吉見)

認識のとおり、機器更新は 5 年に 1 度である。次回の更新については、火葬需要の高い 2 月から時期をずらし、年間を通して火葬需要の低い月である 5、6 月に機器更新を行う。

(齋藤委員)

それは、システムのリース契約の契約期間を変更したのか。

(事務局 吉見)

現在の契約は、5 年後の 2 月末までのリース契約となっている。

機器更新時期を 6 月にずらすとして、4 か月間の再リース契約し、リース期間を延長して機器更新を行うことを、契約相手方と調整している。

(西委員)

北部斎苑のアンケート評価が低い理由の 1 つとして、収骨後に式場へ戻れないことに対する意見があるようだが、この運用は南部斎苑も同様なのか。

その場合、北部斎苑にだけこういった意見があり、評価が低い理由としてなにが考えられるか。

(事務局 吉見)

両斎苑ともに同様の運用としている。

北部斎苑にだけ意見があり評価が低い理由だが、令和 6 年度に北部斎苑を利用した一部葬儀業者から、収骨後に式場に戻れないことに対する強い意見があった。その際、アンケートは匿名のため関連性は不明だが、同時期に、式場利用に対する意見及び満足度の低いアンケートが複数回収されたことが一因であると考えられ

る。

資料 4-1 の事業報告に記載している、毎月 1 度実施している葬祭場運営会議の議事録においても確認できるとおり、当該意見に対する対応方法の検討などを行った。

(大村部会長)

葬祭場運営会議で市と指定管理者が検討した結果を教えてほしい。

(事務局 吉見)

意見の主訴としては、「式場を出る際に葬家の荷物も持ち出す運用だが、収骨後に戻れるのであれば葬家の荷物を残置したままでよく、利用者サービスにつながる」というもの。

荷物を持ち出さずに残置したままのほうが利用者にとって便利である、という意見はそのとおりであると考えている。

しかしながら、式場利用終了から次の式場利用開始までの限られた時間で、複数ある式場の清掃や忘れ物の確認、機器備品類のチェックを行わなくてはならないため、式場へ戻ることを認めてしまうと、式場利用の終了時刻が遅くなり、スムーズな式場の引渡しが行えなくなってしまうことから、葬祭場の円滑な運営を行う上で、御意見どおりの対応は難しいと判断した。

なお、「葬家の方が荷物を持ち運ぶことが不便であること」に対する代替手段として、指定管理者において利用者向けのコインロッカーの設置を検討している。コインロッカーに葬家の荷物を入れられるようにすることで利便性の向上を図るため、より利用しやすい設置場所等の検討を行っている。

(西委員)

資料 3 の全体収支について、予算額と執行額の差が大きいものについて説明してほしい。

特に消耗品費はなにか。火葬の機械の故障など、想定外のことがあったのか。

(事務局 吉見)

施設の老朽化が進んでおり、備品や消耗品も劣化が進んでいるものが多い。

当初予算額をこえた場合であっても利用者の利便性を優先し、利用していく中で故障してしまった物や、利用者から意見のあった物等を適宜購入している。

(大村部会長)

その他、意見や質問はないか。

*** 全委員 意見・質問なし ***

(大村部会長)

各委員から意見や質問はないようだが、1 点、部会長から意見がある。

アンケートの回答勧奨について、令和 6 年度は南部斎苑のみ実施し、北部斎苑では実施しなかったため、回収件数が減少している。

事務局より、令和 7 年度以降の実施方法について検討を進めていると説明があったことから、資料 2 の年度評価シートの「6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等」の項目に、「アンケートの回答勧奨により回収率に一定の効果があがっていることから、両斎苑での実施や勧奨期間の延長等、費用との兼ね合いを踏まえながら引き続き検討を進めてほしい。」等の内容を書き添えるようにしてほしい。

(事務局 吉見)

承知した。

(大村部会長)

他にないようであれば、それ以外の評価内容については提案通りとしたいが、意義はないか。

*** 全委員 異議なし ***

意義がないようであるため、「議題 令和6年度における川崎市葬祭場の管理運営に対する年度評価」については、先ほどの部会長の意見を踏まえた加筆をしたうえで決定とする。

以上で本日の審議はすべて終了とする。

< 閉会 >