

経営改善及び連携・活用に関する取組評価
(令和6(2024)年度)

法人名(団体名)	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課 健康福祉局保健医療政策課
----------	----------------------	-----	---------------------------------

経営改善及び連携・活用に関する方針				
法人の概要	1 法人の事業概要 市内の一般家庭や公共・企業などから高齢者向けの仕事を受注し、これを生きがいや健康のために働きたいという高齢者に就業の場として提供する事業などを行います。また、川崎市葬祭場の指定管理者として管理運営業務を行います。			
	2 法人の設立目的 健康で働く意欲を持つ高齢者の希望に応じた臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業機会を確保し、高齢者の生きがいの充実、福祉の増進並びに社会参加の推進を図り、もって高齢者の能力を活かした活力ある地域社会づくりに寄与するとともに、あわせて市民サービスの向上に寄与することを目的とします。			
本市施策 における 法人の役割	3 法人のミッション 高齢者のための臨時的かつ短期的な就業及びその他の軽易な業務に係る就業等を通じて、高齢者の生きがいの充実、福祉の増進及び社会参加の推進を図るために必要な事業を行います。また、指定管理者として、川崎市が設置する葬祭場を円滑かつ適切に運営します。			
	法人の取組と関連する 市の計画	市総合計画上関連する 政策等	政策	施策
			政策1-4 誰もが安心して暮らせる地域の つながり・しくみをつくる 政策1-6 市民の健康を守る	施策1-4-3 高齢者が生きがいを持てる 地域づくり 施策1-6-3 健康で快適な生活と環境の 確保
		関連する市の分野別計 画	かわさきいきいき長寿プラン【R3～5】	
現状と課題	1 シルバー人材センター事業の現状 シルバー人材センター事業は、「自主・自立・共働・共助」の理念のもと、60歳以上の健康で働く意欲のある高齢者に地域に、密着した臨時的かつ短期的、その他の軽易な作業を家庭、企業、公共団体から受注し、会員に提供することにより、より多くの高齢者の方に働くことを通して健康的に生きがいを持って地域に貢献してもらうことを目的として始めました。			
	その後、本格的な高齢社会を迎え、少子高齢化による生産年齢人口の減少が続く中、年金の支給開始年齢の引き上げや、企業等における定年延長など、高齢者を取り巻く環境が多様化したことで、就業能力の高い会員を確保することが困難になったことに加え、安定した労働力を提供することが求められ、適正就業の推進や新型コロナウイルス感染症による影響もあって、契約金額が減少しております。			
	2 シルバー人材センター事業の課題 職員のスキルアップ等による効率的な事業推進体制を図ること、登録会員数の増加及び受注増による契約金額の増額を最優先課題としています。			
	3 葬祭場運営事業の現状 かわさき北部斎苑の大規模改修工事も完了し、工事期間中制限していた火葬受入れ件数が従前の件数に戻ったため、概ね火葬需要に対応している状況です。しかしながら、南北斎苑では、空調設備をはじめ一部の設備が老朽化しているため、不具合の発生が多くなっております。			
取組の方向性	4 葬祭場運営事業の課題 高齢者人口の増加に伴い、今後更なる火葬需要の増加が見込まれることから、火葬受入れ件数の増加への対応や設備の不具合の解消に向けて、利用者へのサービス向上や安定的・継続的な事業運営を行うための取り組みが必要となります。			
	1 経営改善項目 限られた経営資源を効果的・効率的に活用するため、職員のスキルアップ等による効率的な事業推進体制の構築に努めるとともに、市所管課、だいたいJOBセンター、キャリアサポートかわさき等の関係機関と情報交換会などによる連携を図りながら、シルバー人材センターの特徴である「臨時的かつ短期的、その他の軽易な仕事」を希望する高齢者に対しての就労を促進することなどを通じて、契約金額の増額を図ります。			
	2 連携・活用項目 シルバー人材センター事業の認知度向上に向けた広報活動を強化します。また、会員になり得る高齢者の掘り起こしを行うとともに、他センターと比較して、契約金額の公民比率が低率であるため、川崎市などの公共団体部門を中心に就業開拓活動をしていきます。			
	葬祭場運営事業については、市及びシルバー人材センター・富士建設工業共同体において、定期的な会議等を通じ緊密な連携を図るとともに、火葬需要の増加への対応に向けて、南北斎苑の連携による受入れ体制の確保や、組織運営体制の維持を図ります。			

本市が法人に求める経営改善及び連携・活用に関する取組

4力年計画の目標

川崎市シルバー人材センター「第3期基本計画(令和2年～令和6年度)」を基本とした事業活動を展開し、組織体制の整備、職員の資質向上等に努めつつ、シルバー人材センターの認知度向上及び登録会員数、就業者数の増加を図ります。
また、他都市と比較して低率となっている公共団体部門を中心に、訪問営業活動などの就業開拓に取り組むことで、契約金額の増額を図り、正味財産の適正な水準を保持してまいります。
葬祭場運営事業については、火葬件数の確保を図り、葬家や葬祭事業者等の斎苑利用者に対して、一層の利便性やサービスの向上に努めてまいります。

1. 本市施策推進に向けた事業取組

取組No.	事業名	指標	現状値 (令和3 (2021)年度)	目標値 (令和6 (2024)年度)	実績値 (令和6 (2024)年度)	単位	達成度 (※1)	本市による評価 ・達成状況 (※2) ・費用対効果 (※3)	今後の取組の 方向性 (※4)
①	シルバー人材センター受託事業	シルバー人材センター登録者数	6,038	7,100	6,809	人	b	C	II
		シルバー人材センターを通じて仕事に就いた高齢者の数(請負・委任事業)	1,781	1,953	1,767	人	c		
		事業別の行政サービスコスト	本市財政支出 (直接事業費)	186,055 (941,208)	182,637 (1,032,551)	130,211 (998,007)	千円	1)	(2)
②	川崎市葬祭場管理運営事業	火葬件数の確保	12,288	12,600	14,082	件	a	A	I
		葬祭場運営会議開催数	12	12	12	回	a		
		ご意見・改善要望等への対応割合	64	75	75	%	a		
		事業別の行政サービスコスト	本市財政支出 (直接事業費)	230,770 (230,770)	246,916 (246,916)	246,916 (254,668)	千円	2)	(1)

2. 経営健全化に向けた取組

取組No.	項目名	指標	現状値 (令和3 (2021)年度)	目標値 (令和6 (2024)年度)	実績値 (令和6 (2024)年度)	単位	達成度	本市による評価 ・達成状況	今後の取組の 方向性
①	契約高の向上による財務状況の改善	契約金額	890,958 (110,989)	967,000	915,189 (79,914)	千円	b	C	II
		経常収支比率	101.9	97～103	98.6	%	a		
		正味財産額	259,457	230,281～ 244,525	266,156	千円	c		

3. 業務・組織に関する取組

取組No.	項目名	指標	現状値 (令和3 (2021)年度)	目標値 (令和6 (2024)年度)	実績値 (令和6 (2024)年度)	単位	達成度	本市による評価 ・達成状況	今後の取組の 方向性
①	シルバー人材センター事業における業務の能率向上	職員の研修参加件数	6	6	6	件	a	A	I
		関係機関会議出席件数	18	25	25	件	a		
②	効率的・効果的な葬祭場運営に向けた法人内の連携	斎苑連絡会議開催数	12	12	12	回	a	A	I

(※1)【a. 目標値以上、b. 現状値以上～目標値未満、c. 目標達成率60%以上～現状値未満、d. 目標達成率60%未満】
(行政サービスコストに対する達成度については、1). 実績値が目標値の100%未満、2). 実績値が目標値の100%以上～110%未満、3). 実績値が目標値の110%以上～120%未満、4). 実績値が120%以上)
(※2)【A. 目標を達成した、B. ほぼ目標を達成した、C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった、D. 現状を下回るものが多くあった、E. 現状を大幅に下回った】
(※3)【(1). 十分である、(2). 概ね十分である、(3). やや不十分である、(4). 不十分である】
(※4)【I. 現状のまま取組を継続、II. 目標の見直し又は取組の改善を行い取組を継続、III. 状況の変化により取組を中止】



法人及び本市による総括

【令和5(2023)年度取組評価における本市の総括コメントに対する法人の受止めと対応】

定年の引上げや定年制度の廃止等、高齢者就業を取り巻く環境が大きく変化する中、新規会員の獲得に係る取組として、会員によるチラシの個別配布、区民祭、全国都市緑化かわさきフェア等のイベントでのPR、川崎市が発行する情報誌「楽笑」への会員募集記事の掲載、川崎市が満70歳の市民に発送する高齢者特別乗車証明書に会員募集チラシの同封、「家族・友人紹介制度」のさらなる周知、女性会員獲得に係る「セカンドライフ応援セミナー」の開催、てくのかわさき、ハローワーク等における出張入会説明会の開催など、多岐にわたり実施してまいりました。また、新規顧客の開拓について、公共受注実績例を作成・活用した訪問活動や協力要請の継続実施、就業機会創出員を増強し、事務所との連携を図るなど取り組んでまいりました。デジタル化の推進については、会員のICTリテラシー向上の取組として、WEB入会システムの本格的導入や「スキルシート」の推進、会員向け情報提供サービス「Smile to Smile」の利用普及に係るスマートフォン相談会の毎月開催や、市民も対象としたスマートフォン講習会の年2回開催等に取組ました。

葬祭場運営事業においては、両斎苑とも大規模な改修工事の中でありましたが、指定管理者として年々増加する火葬需要に着実に応えていくため、工事中においても平常の運営を継続し、現状の火葬受入件数を維持しました。施設利用者の満足度向上については、アンケート用紙の配布方法を変更し、さらなる回収数の増を目指し、施設運営の改善に繋げるとともに、職員や受託業者への研修を実施し、親切・丁寧な応接の実践に取り組んだほか、川崎市との緊密な連携により、老朽化した施設設備修繕、北部斎苑の周辺緑地枯損木の伐採等を実施することにより、葬祭場の安心・安全で円滑な運営の確保に努めました。

【令和6(2024)年度取組評価の結果を踏まえ、本市が今後法人に期待すること、対策の強化を望む部分など】

シルバー人材センター事業について、「業務・組織に関する取組」は、目標を達成していますが、「本市施策推進に向けた事業取組」及び「経営健全化に向けた取組」においては、目標未達成の取組が多く、受注拡大と就業実人員の増加に向けた取組には課題があります。

企業等における定年制の廃止・定年引上げや、少子高齢化による労働人口の減少等の社会経済状況を踏まえつつ、新規受注先の開拓や受注可能な業種の拡大に取り組むことが重要です。人手不足分野や今後も需要増加が見込まれる福祉部門等における就業拡大等を図るため、広報・PR活動の強化・工夫のほか、技能会員の確保・育成、就労機会のマッチング等の取組強化が必要と考えます。また、事業のデジタル化によるWeb入会・Web受注の導入・推進や、会員のデジタルリテラシー向上を図るための取組等、デジタル技術を活用した事業運営・業務改善にも期待します。

葬祭場指定管理業務については、両斎苑において大規模改修工事が実施される中、1日あたりの火葬受入件数を両斎苑において維持したことや、火葬需要が増加する夏期及び冬期に友引日開苑を実施したこと等により目標を達成しています。また、利用者からの意見・要望等に対しては、本市との緊密な連携により、対応策を講じたほか、北部斎苑周辺緑地の枯損木について、近隣住民からの相談に基づき、急遽伐採作業を実施するなど、本市が実施する伐採作業を補完するかたちで、倒木等による被害を未然に防ぐための取組を実施したことや、これまでの余剰金を斎苑運営に還元し、利便性の向上を図ったことなど、葬祭場の安心・安全で円滑な運営の確保に寄与したことについて評価できます。

年々増加する火葬需要に対し、これまで培ってきたノウハウや新たな発想により的確に対応しながら、葬祭場の安心・安全で円滑な運営の確保に取り組むとともに、引き続き利用者からの意見・要望等の回収に努め、それらに適切に対応するなど施設利用者の更なる満足度の向上に向け取り組んでいただきたいと考えています。

法人名（団体名）	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課健康福祉局保健医療政策課
----------	----------------------	-----	-----------------------------

1. 本市施策推進に向けた事業取組①（令和6（2024）年度）

事業名	シルバー人材センター受託事業
計 画（Plan）	
現状	・粗入会率を上げ、一般に事業の啓発を図るためには登録会員数の増加が必要です。 ・今後もより多くの会員に仕事を提供し、高齢者の生きがいを高め、就業機会の確保を図ることが必要です。
行動計画	・会員募集の広報活動として、市広報掲示板など各種広報媒体への記事の掲載等を充実させ、更に効果的な広報を検証し新規入会会員を獲得します。 ・就業機会創出活動による受注拡大、会員募集活動による登録会員数の増加、会員組織の活用による事務処理の効率化を図り、就業実人員数の増加を図る体制を整えます。 ・令和6年度までの目標値については、シルバー人材センター第3期基本計画に基づき設定し、その増加数から令和7年度の目標値を設定しておりますが、変化する社会状況等を見据えたシルバー人材センターの次期計画等で見直しを図ります。
具体的な取組内容	【指標1 シルバー人材センター登録者数】 ①登録会員増加に係る取組として、地域情報誌への広告掲載、区民祭等でのPR活動などを着実に実施するとともに、市内で開催される新規イベントにも積極的に参加し、シルバー事業のPRを行ってまいります。 ②会員によるPR活動として、チラシの戸別配布の実施や家族・友人紹介制度の活用、各種イベントへの参加など促進してまいります。 ③区役所等での出張相談会の実施拡大やWebを利用した入会システムの本格的導入など、多様な入会方法について展開してまいります。 【指標2 シルバー人材センターを通じて仕事に就いた高齢者の数（請負・委任業務）】 ①会員・当センター間の新規コミュニケーションツール「Smile to Smile」を活用し、就業情報の提供を推進することで就業マッチングの向上を図ります。また、就業機会創出員を増員し、さらなる就業機会の拡大・受注の開拓に取り組みます。 ②「Smile to Smile」利用に係る講習会・相談会の開催及びスキルシートの掲載推進等ホームページの充実を図り、当センター事業のデジタル化を推進してまいります。 ③会員の増強・人材育成への取組強化として、講習会（植木、除草等）の開催及び研修後の就業に結びつくフォローアップを実施してまいります。

実施結果（Do）

本市施策推進に向けた活動実績	【指標1関連】 ①登録会員増加に係る取組として、地域情報誌「タウンニュース」やシニア世代向けに市が発行する情報誌「楽笑」への会員募集記事の掲載、市が満70歳の市民に発送する高齢者特別乗車証明書に会員募集チラシの同封、幸区・宮前区・麻生区で開催された区民祭における会員募集のポケットティッシュ配布、高齢者施設へのポケットティッシュ、チラシの配架等を着実に実施しました。また、新たな取組として市内在住の60歳以上の女性を対象にした「セカンドライフ応援セミナー」を実施し、センターのPRを行いました。 ②会員によるPR活動として、地域班会員によるチラシ配布、家族・友人紹介制度を活用した会員からの入会勧誘、区民祭や市内統一美化活動への参加などの取組を行いました。 ③多様な入会方法について、ハローワークかわさき、てくのかわさき、全国都市緑化かわさきフェアの出展ブースにおける出張入会説明会を実施しました。さらに、令和6年8月からWEB入会申込を本格実施させ、併せてスマホ操作の基礎を習得するための市民向けスマートフォン講習会を2回開催してWEBでの入会促進に努めました。 【指標2関連】 ①Smile to Smileを活用した就業マッチングの向上、就業機会創出員の増員として、Smile to Smilの利用者を拡大するため、年4回発行の広報誌で周知を行い、Smile to Smileを活用してセンターからのお知らせや就業情報について迅速かつタイムリーに提供しました。就業機会創出員については1名から3名に増員し、各事務所と連携を図りながら企業等への就業開拓を実施しました。 ②デジタル化の推進の取組として、スマートフォン相談会を各事務所で開催し、Smile to Smileの利用登録や操作方法についてのサポートを行いました。会員のもつITなどのハイスキルを活かすための「スキルシート登録」を継続実施するとともに、Web入会申込の本格実施に合わせて、ホームページの案内の見直しなどを行いました。また、出張入会説明会においてタブレット端末を使い即時に会員情報の入力を行うなど事務の効率化を図りました。 ③講習会の開催、研修後のフォローアップとして、会報誌において、植木剪定作業・除草作業就業会員の募集を行うとともに、就業希望者に対して事務所にて説明会を実施しました。また、就業に係る講習会として、植木剪定講習会、花卉園芸スタッフ養成講習会、家事代行スタッフ養成講習会を神奈川県シルバー人材センター連合会と連携して実施しました。
----------------	--

評価 (Check)

本市施策推進に関する指標			目標・実績	R3年度 (現状値)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	単位
1	シルバー人材センター登録者数		目標値		6,540	6,820	7,100	7,380 6,999	人
	説明	シルバー人材センターに登録した会員数	実績値	6,038	6,309	6,515	6,809		
2	シルバー人材センターを通じて仕事に就いた高齢者の数(請負・委任事業)		目標値		1,913	1,933	1,953	1,973 1,725	人
	説明	シルバー人材センターの就業実人員(請負・委任)	実績値	1,781	1,801	1,806	1,767		
指標1 に対する達成度			b	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満					
指標2 に対する達成度			c	※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)									
令和6年度の登録会員数は、6,809人と目標値を下回っております。令和2年度の実績が新型コロナウイルス感染症の影響により大きく伸び悩んだことなどが本計画の実施当初から影響していますが、センターのPR活動や出張入会説明会、セカンドライフ応援セミナーなど多種にわたる取組を実施し、令和5年度末からの増加数では294人増で、本計画期間中、最も多い数値となりました。 就業実人員については、一部の大手流通業が順次事業終了することに伴い、令和6年度内に会員が病気等の理由により就業を辞退した場合でも交代の会員の受入ができなくなったことが影響し、目標値及び令和5年度の実績値を下回りました。									

本市による評価	達成状況	区分	区分選択の理由
		A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	C 成果指標であるシルバー人材センターの登録会員数・就業実人員ともに、目標値を達成することはできませんでしたが、両指標の実績値は目標値の90%を上回っており、高齢者の生きがいの充実、社会参加の推進等に係る施策として、一定の成果があったものと評価できるため。

行政サービスコスト			目標・実績	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	単位
1	事業別の行政サービスコスト		目標値		179,099 (1,014,537)	180,856 (1,017,741)	182,637 (1,032,551)	184,443 (1,042,086)	千円
	説明	本市財政支出 (直接事業費)	実績値		186, 055 (941, 208)	200,566 (990,269)	135,892 (947,900)	130,211 (998,007)	
行政サービスコスト に対する達成度			1)	1). 実績値が目標値の100%未満 2). 実績値が目標値の100%以上～110%未満 3). 実績値が目標値の110%以上～120%未満 4). 実績値が目標値の120%以上					
法人コメント(行政サービスコストに対する達成度について)									
市補助金は、令和5年度とほぼ同額となりましたが、登録会員の就業に係る委任・請負業務の契約金額である市委託料は、はるひ野黒川地域交流センター施設管理業務の契約終了等により令和5年度と比べ減となり、行政サービスコストは、目標値の範囲内となりました。 (参考)市補助金: 53,405千円 市委託料: 76,806千円									

本市による評価	費用対効果 (「達成状況」と「行政サービスコストに対する達成度」等を踏まえ評価)	区分	区分選択の理由
		(1). 十分である (2). 概ね十分である (3). やや不十分である (4). 不十分である	(2) 本市施策推進に関する指標の目標値は達成できませんでしたが、市委託料の減額により、行政サービスコストは目標値の範囲内となったため。

改善 (Action)

実施結果(Do) や評価(Check) を踏まえた 今後の取組の 方向性	方向性区分	方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続 II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III. 状況の変化により取組を中止	II 令和7年度の目標値については、令和6年度に策定した「川崎市シルバー人材センター第4期基本計画(令和7年～令和11年度)」に基づき、目標値の見直しを行うとともに、事業について次のとおり実施してまいります。 指標1の登録会員数においては、市内イベントへの参加や会員によるチラシ配布等の継続的なPR活動に加え、WEB上で入会申込ができる入会システムの普及促進とシステムの更なる活用方法の検討、区役所等において出張相談会を実施するとともに、会員のスキルアップのための取組として植木・除草講習会などを実施してまいります。 指標2の就業実人員においては、増員した就業機会創出員を活用し、民間企業等に積極的な訪問活動と広報活動を行い、併せて利用者のニーズに沿った新規受注の獲得に向けて取り組みます。また、会員専用サイト「Smile to Smile」を積極的に活用し、会員への就業情報の提供・就業マッチングの強化を図ります。

法人名（団体名）	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課健康福祉局保健医療政策課
----------	----------------------	-----	-----------------------------

本市施策推進に向けた事業取組②(令和6(2024)年度)

事業名	川崎市葬祭場管理運営事業
計 画（Plan）	
現状	・高齢者人口の増加に伴う火葬需要の増大への対応が求められています。 ・家族葬、一日葬の増加など葬儀形態の変化に伴う多様なニーズへの対応が求められています。 ※本事業は指定管理事業によるものであり、指定管理期間は、令和2年度から令和6年度の5年間となります。
行動計画	・夏期、冬期の火葬需要が増加する時期において、友引日開苑を実施することで火葬需要への対応を図ります。 ・葬祭場運営会議を定期的に開催し、情報・課題等の共有、課題等の整理・対応及び重要事項の決定を行うとともに、効率的な葬祭場運営に努めてまいります。 【葬祭場運営会議における主な課題解決に係る取組事例】 新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬に関するガイドラインの策定、友引日開苑の日程、斎苑利用案内の改訂、予約システムの改修、斎苑工事に伴う臨時休苑等の対応 ・南北両斎苑の事務所窓口及び苑内数力所にアンケート回収箱の増設や多様な方法により、利用者から大小様々なご意見・改善要望等をいただくよう努め、これに対応することでサービスの向上を図ります。 ※指定管理者の更新等によって、R7年度以降、事業別の行政サービスコスト等の目標変更の必要が生じる場合があります。
具体的な取組内容	【指標1 火葬件数の確保】 南部斎苑では大規模改修工事が始まりますが、今年度は屋上防水改修や外構改修、消防設備更新等が中心であることから、火葬件数の上限を引き下げは極力行わず、火葬需要に対応します。北部斎苑においては、昨年度24件から26件に引き上げた火葬件数の上限を引き続き維持します。友引日開苑については、夏期は8月及び9月の友引日のうち各月1日、各斎苑を開苑します。冬期は12月から2月の友引日のうち各月2日、各斎苑を開苑します。 【指標2 葬祭場運営会議開催数】 葬祭場運営会議については、南部斎苑大規模改修工事への対応、友引日開苑の日程、利用者の意見・要望等に対する対応、葬祭場運営管理システムの改修、北部斎苑駐車場の課題への対応、北部斎苑裏山緑地の危険防止策などについて協議します。 【指標3 ご意見・改善要望等への対応割合】 アンケートについては、令和5年度に北部斎苑においてアンケート用紙を葬儀社を通じてご葬家に手渡しした後、返信用封筒又はWebにより回答をいただく方法を実施しましたが、令和6年度は南部斎苑においても同様な方法を実施し、アンケート回収数の増を図ります。寄せられたご意見・改善要望等については、指定管理者で対応できるものは速やかに対応するなど、対応割合の向上に努めます。

実施結果（Do）

本市施策推進に向けた活動実績	【指標1関連】 ・令和6年度の火葬件数は、14,082件（南部斎苑6,222件、北部斎苑7,860件）で、目標値を大きく上回りました。南部斎苑では令和6年11月から、5年間にわたる大規模改修改修工事が始まっており、北部斎苑でも斎棟棟大屋根塗装工事が行われましたが、工事中においても平常の運営を継続し、現状の火葬件数を維持しました。また、令和7年2月には葬祭場運営管理システムの機器更新のため、友引日を含み2日間、両斎苑を開苑しましたが、南部斎苑では2月14日から2月27日までの間、1日の火葬受入件数を24枠から26枠に増加し、北部斎苑では3月に友引日開苑を1日増加する代替措置を行い、冬期の高い火葬需要に対応しました。 ・友引日開苑については、昨年度同様夏期4日、冬期12日開苑し、友引日の火葬件数の実績は南部斎苑158件、北部斎苑192件でした。 【指標2関連】 ・毎月1回市との葬祭場運営会議を開催し、主に南部斎苑大規模改修工事への対応、友引日開苑の日程調整、アンケート回収増に向けた取り組みと寄せられたご意見、ご要望への対応、北部斎苑周辺緑地の枯損木伐採、広域火葬連絡通信訓練への対応等の斎苑の管理運営に関する諸課題等について協議し、市と情報を共有しながら様々な課題の解決に努めました。 【指標3関連】 ・アンケート回答数の向上に向けた取組の一環として、令和5年度に北部斎苑、令和6年度に南部斎苑で、葬儀社を通じてアンケート用紙をご葬家に手渡し、郵送または二次元バーコード読み取りにより回答をいただく方法を実施したことで、これまでより多くのご意見をいただきました。これにより、令和6年度のアンケート回収数は236件となり、アンケートの回答勧奨を実施していなかった令和4年度の回収数（118件）を大きく上回りました。総合的な満足度では「極めて満足」「満足」の合計が73.9%という結果でした。今後もさらに工夫を重ね、アンケート回収数の増を図り、安全安心で円滑な運営につなげてまいります。 ・令和6年度にいただいたご意見・改善要望等の件数は199件となっており、そのうち指定管理者で対応可能なものが89件となっています。指定管理者で対応が可能なものについては、速やかに対応した結果、対応できた割合は75.3%となっています。内訳は、対応したものが67件、要望どおりに対応を行わなかったものが7件、検討中が15件となっています。 【その他】 ・令和5年度までの決算剰余金（約2,900万円）について、収支相償の観点から、葬祭場運営事業への還元のため計画的解消を実行しており、令和6年度は北部斎苑休憩棟1階2階廊下貼り替え工事や南部斎苑休憩ホールソファ張替修繕等を行いました。次年度においても、計画的に剰余金の解消を行ってまいります。 ・北部斎苑において、令和6年5月に周辺緑地の枯損木が倒壊し、隣接企業の所有する柵に被害が出たことから、現在市の予算で枯損木の伐採を段階的に実施しています。近隣住民から連絡があった倒壊の恐れがある枯木については、緊急を要するため、指定管理者の予算で伐採を行いました。
----------------	--

評価 (Check)

本市施策推進に関する指標		目標・実績	R3年度 (現状値)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	単位
1	火葬件数の確保	目標値		12,400	12,500	12,600	12,700	件
	説明 南北両斎苑で実施する火葬件数 ※R4年度の個別設定値: 11,673 (現状値の95%)	実績値	12,288	13,041	13,409	14,082		
2	葬祭場運営会議開催数	目標値		12	12	12	12	回
	説明 川崎市と共同体とで開催する葬祭場 運営会議の開催数 ※R4～7年度の個別設定値: 11 (現状値の95%)	実績値	12	12	12	12		
3	ご意見・改善要望等への対応割合	目標値		65	70	75	80	%
	説明 葬祭場運営に対するご意見・改善 要望等のうち、指定管理者として年度 内に対応ができた件数の割合	実績値	64	80	77	75		

指標1 に対する達成度	a	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載
指標2 に対する達成度	a	
指標3 に対する達成度	a	

法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)

・火葬件数の確保については、両斎苑とも大規模な工事が行われる中にあっても、1日あたりの火葬件数枠を減少させることなく運営を行い、目標値を上回る件数を達成することができました。また、葬祭場運営管理システムの機器更新に当たっては、友引日開苑の増加などの代替措置を行いました。

・葬祭場運営会議については、計画どおり毎月開催し、施設運営上の様々な課題に対応することができました。

・ご意見・改善要望等への対応については、対応できた割合が75%となり、目標を達成することができました。また、アンケートについては、南部斎苑においてアンケート用紙を直接手渡しする配布方法を実施し、多くの回答をいただきました。今後もさらに創意工夫することで回収数の増を図っていきます。

本市による評価	達成状況	区分		区分選択の理由
		A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	A	南北両斎苑における1日当たりの火葬受入件数の維持のほか、友引日開苑や、南部斎苑において全面休苑日増の代替措置として火葬需要最大期の一部期間に実施した1日当たりの火葬受入件数増等の取り組みにより年間の火葬件数は目標を上回ることができました。 葬祭場運営会議を毎月開催し、諸課題についての市と情報共有し、適切に解決できるよう調整しました。 利用者からの意見・要望等について、南部斎苑におけるアンケートの回答勧奨により、回収数を増やし、本市と連携しながら適切に対応するとともに、余剰金を斎苑運営に還元し、利便性の向上を図り、葬祭場の安心・安全で円滑な運営の確保に寄与したため。

行政サービスコスト			目標・実績	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	単位
1	事業別の行政サービスコスト		目標値		236,453 (236,453)	247,409 (247,409)	246,916 (246,916)	246,916 (246,916)	千円
	説明	本市財政支出 (直接事業費)	実績値	230,770 (230,770)	236,402 (236,402)	247,409 (247,409)	246,916 (254,668)		

行政サービスコスト
に対する達成度

2)

- 1). 実績値が目標値の100%未満
- 2). 実績値が目標値の100%以上～110%未満
- 3). 実績値が目標値の110%以上～120%未満
- 4). 実績値が目標値の120%以上

法人コメント(行政サービスコストに対する達成度について)

剰余金の解消に向け、修繕費と賃借料、委託料で7,902千円を計画的に執行しました。それ以外については、厳格な入札、見積合わせの執行による委託費の縮減、消耗品の節約等コスト削減に努め、実績値を目標値の範囲内にすることができました。

本市に
よる評価

費用対効果
(「達成状況」と「行政サービスコストに対する達成度」等を踏まえ評価)

- 区分
- (1). 十分である
 - (2). 概ね十分である
 - (3). やや不十分である
 - (4). 不十分である

(1)

区分選択の理由

行政サービスコストは目標値の範囲内であり、指標1「火葬件数」、指標2「葬祭場運営会議開催数」及び指標3「ご意見・改善要望等への対応割合」の全てにおいて、目標値を達成しているため。

改善 (Action)

実施結果(Do) や評価(Check) を踏まえた 今後の取組の 方向性	方向性区分		方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続	II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続	III. 状況の変化により取組を中止
			令和6年11月から、かわさき南部斎苑の大規模改修工事が始まっていますが、火葬炉、休憩室、斎場の使用シミュレーションを綿密に行い、引き続き現行の火葬件数を維持するように努めます。また、今後増加する火葬需要に対応するため、第5期指定期間中に両斎苑の火葬受入件数を2枠ずつ増加するよう、検証を重ねながら取り組みを進めます。葬祭場運営上の課題等については、毎月1回開催する市との葬祭場運営会議等で協議いたします。利用者アンケートについては、回答用紙の配布方法等を工夫するなど、回答数の向上に取り組み、安心安全で円滑な施設運営に努めてまいります。

法人名（団体名）	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課健康福祉局保健医療政策課
----------	----------------------	-----	-----------------------------

2. 経営健全化に向けた取組①（令和6（2024）年度）

項目名	契約高の向上による財務状況の改善
計 画（Plan）	
現状	公共系、企業系の大口の顧客を獲得することにより契約金額が伸びる傾向があるため、多くの登録会員を就業させるための大口契約の受注拡大を図り、財源確保に努め、経常収支比率や正味財産額を保持していく必要があります。
行動計画	・就業機会創出活動、会員募集を効果的に行い、受注件数と登録会員数を増加させることで契約金額の増につなげ、経常収支比率と正味財産額について、一定の比率と額の範囲で推移させることを目指します。 ・令和6年度までの目標値については、シルバー人材センター第3期基本計画に基づき設定し、その増加金額から令和7年度の目標値を設定しておりますが、変化する社会状況等を見据えたシルバー人材センターの次期計画等で見直しを図ります。
具体的な取組内容	新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症に移行し、これまでの様々な制約等がなくなったことから、一般家庭、民間企業、公共機関等に対して、就業機会の確保と拡大に向けた積極的な訪問活動と広報活動を行い、併せて利用者のニーズに沿った新規受注の獲得に向けた取組みに努めます。 経常費用においては、令和6年10月からの郵便料金の値上げや物価上昇等による費用の増額が見込まれますが、適正な執行及び経費の見直しを図るとともに、収益については、すべての受注において事務費率を12%へ引き上げるなど、収支相償に伴う経常収支比率及び正味財産額の維持に努めます。 また、令和7年度を初年度とする次期計画が予定されていることから、「第4期基本計画策定委員会」を設置し、第3期基本計画事業の検証と総括を行い、次期計画の策定を行います。 具体的な取組内容 【就業機会確保に向けた取組】 ① 他都市と比較して、公共受注の比率が低いため、市に対して新規受注の依頼を積極的に実施 ② 就業機会創出員活動内容の見直し及び創出員の増強、新規顧客の開拓 ③ 他都市シルバー人材センターの事業調査と新規事業の検討及び実施 ④ 会員が持つ専門的な資格、技能及び技術などを活かした就業マッチング方法の活用 ⑤ 労働者派遣事業等の推進

実施結果（Do）

経営健全化に向けた活動実績	【指標1関連】 委任・請負業務の契約金額確保に向けた主な取組として、次の項目を実施しました。 ① 公共受注の実績事例集を作成し、市所管課を通じてシルバー人材センターの活用について周知をお願いしました。 ② 就業機会創出員を増員し、各事務所との連携を強化しました。創出員の活動において企業等への訪問件数は年間883件でした。 ③ 県内ブロック会議、政令指定都市担当者会議、代表者会議において各都市との情報交換を行うとともに、国が基本方針を示している「契約方法の見直し」について先行実施している伊勢原市を視察しました。 ④ 会員の持つITなどのハイスキルを活かすための『スキルシート登録』を引き続きホームページに掲載しています。 ⑤ 労働者派遣事業等の推進として、新規に発注のあった企業等に対し、適正就業について説明し、会員に対して指揮命令等が伴うものであれば当該事業を活用することを提案しました。 【指標2及び指標3関連】 経常収益については、契約金額の事務費率において、令和6年度から「民間企業」「個人・家庭」からの受注について「公共」と同じ12%に引き上げました。また、インボイス制度開始に伴う消費税負担増を考慮し、消耗品や備品等の購入費用を必要最低限に抑えるなど、事業運営に係る費用の適正管理を行い、収支相償を図るため経常収支比率及び正味財産額の維持に努めました。 【その他】 第4期基本計画策定委員会及び第4期基本計画作業部会を設置し、第3期基本計画に係る事業の検証を行うとともに、第4期基本計画の策定を行いました。
---------------	---

評価 (Check)

経営健全化に関する指標			目標・実績	R3年度 (現状値)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	単位
1	契約金額		目標値		943,000	955,000	967,000	979,000 860,000	千円
	説明	シルバー人材センターが受注した契約金額(委任・請負業務) (なお、目標値は請負・委任による額であり、その達成度をもって評価するものとするが、実績値に派遣※による額を別掲の補足指標として加える) ※神奈川県シルバー人材センター連合会との委任事務契約による事業	実績値	890,958 (110,989)	928,642 (92,092)	878,465 (83,837)	915,189 (79,914)		
2	経常収支比率		目標値		97～103	97～103	97～103	97～103	%
	説明	経常収益÷経常費用×100	実績値	101.9	101.5	100.6	98.6		
3	正味財産額		目標値		230,281～ 244,525	230,281～ 244,525	230,281～ 244,525	230,281～ 244,525	千円
	説明	指定正味財産＋一般正味財産	実績値	259,457	277,730	284,334	266,156		

指標1 に対する達成度	b	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載
指標2 に対する達成度	a	
指標3 に対する達成度	c	

法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)

指標1の契約金額は、令和4年度で終了した市の大型受注や、流通業の業務縮小等の影響があった中、企業、個人等からの清掃作業における受注増や、全ての受注において事務費率を12%へ引き上げたこと等で、令和5年度の契約金額を上回りましたが、目標値には及びませんでした。
 指標2の経常収支比率においては、経常費用がインボイス制度に係るセンターの消費税負担が増加したこと、並びに収支相償の観点から葬祭場運営事業に係る剰余金解消のため、かわさき南部斎苑及びかわさき北部斎苑に係る施設修繕等の費用を増額したことで、経常収益を上回りましたが、目標値の範囲内に収まることができませんでした。
 指標3の正味財産額については、正味財産の減少により、令和5年度の実績値を下回ったものの、目標値の範囲を超える結果となりました。

本市に
よる評価

達成状況

区分

区分選択の理由

- A. 目標を達成した
 B. ほぼ目標を達成した
 C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった
 D. 現状を下回るものが多くあった
 E. 現状を大幅に下回った

C

成果指標である契約金額及び正味財産額は目標値を達成できませんでしたが、契約金額は令和5年度を上回るとともに、経常収支比率は目標値を達成しており、経営健全化に取組んでいると評価できるため。

改善 (Action)

実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分		方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続 II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III. 状況の変化により取組を中止	II	契約金額は令和5年度を上回りましたが、大手流通業の事業見直しに係る請負契約が令和6年度で終了したこと、インボイス制度に伴うセンターの消費税に係る費用負担などが令和7年度においても影響するものと見込まれます。インボイス制度に係る新たな契約方式の導入についても引き続き検討するとともに、市からの新規受注の確保や就業開拓活動においても多角的に検討し様々な手法で実施してまいります。また、令和7年度の指標1の目標値については、令和6年度に策定した「川崎市シルバー人材センター第4期基本計画(令和7年～令和11年度)」に基づき、目標値の見直しを行います。

法人名（団体名）	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課健康福祉局保健医療政策課
----------	----------------------	-----	-----------------------------

3. 業務・組織に関する取組①（令和6（2024）年度）

項目名	シルバー人材センター事業における業務の能率向上
計 画（Plan）	
現状	事業の拡大と適正就業の推進のための事務局体制の強化には職員のスキルアップが必要不可欠です。また、関係機関との会議に出席し、常に最新の情報を確保することで、職員の業務知識の向上や効率的な事業展開に寄与できると考えます。
行動計画	より効率的な事業推進体制の強化を構築するため、内外問わず開催される関係機関の職員研修に参加し、職員のスキルアップを図ります。 また、市との連絡会議や、神奈川県シルバー人材センター連合会が主催する会議等に積極的に参加し、知り得た情報を法人で共有し、業務拡大に役立てます。 予定される職員の研修会参加内容としては、職業紹介責任者講習、労働者派遣事業責任者講習会、適正就業研修、業務システム研修などがあります。なお、参加対象職員については減少傾向にあるため、職員のスキルアップに必要な研修を厳選し、参加してまいります。
具体的な取組内容	【指標1職員の研修参加】 職業紹介事業講習会、労働者派遣事業責任者講習会、適正就業研修、業務システム研修、フリーランス法に係る研修会等、職員のスキルアップに必要とされる講習会、研修会について参加するなど、効率的な事業運営を行うための業務知識の向上に努めます。 【指標2関係機関会議出席】 神奈川県シルバー人材センター連合会等が主催する会議や、政令指定都市会議等へ出席し、情報交換をすることで、常に最新の状況を把握してまいります。

実施結果（Do）

業務・組織に関する活動実績	【指標1関連】 シルバー人材センター事業に係る各種講習会に出席し、スキルアップを図りました。 ①全国シルバー人材センター事業協会が主催する職業紹介責任者講習会、労働者派遣事業責任者講習会、安全就業研修会へ出席しました。 ②神奈川県シルバー人材センター連合会が主催する職員研修、特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（フリーランス新法）への対応研修会（オンライン）、新たな契約方式に係る情報交換会へ出席しました。 【指標2関連】 シルバー人材センター事業に関する各種会議に出席し、情報交換を行いました。 ①神奈川県シルバー人材センター連合会が主催する総会、理事会（3回）、事務局長会議（3回）、専門部会（3回）、安全対策検討部会（2回）、派遣事業推進会議等（4回）、事故防止委員会（2回）、政令市ブロック会議へ出席しました。 ②その他として、全国シルバー人材センター事業協会総会、政令指定都市代表者会議、政令指定都市実務者会議、高齢者在宅サービス課連絡会議（1回）、川崎市就業支援に係る情報交換会、麻生区高齢者見守ネットワーク事業情報交換会へ出席しました。
---------------	--

評価 (Check)

業務・組織に関する指標			目標・実績	R3年度 (現状値)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	単位
1	職員の研修参加件数		目標値		6	6	6	6	件
	説明	職員のスキルアップに伴う研修会参加件数 ※R4～7年度の個別設定値:5(現状値の95%)	実績値	6	8	11	6		
2	関係機関会議出席件数		目標値		25	25	25	25	件
	説明	市・関係機関との会議等の出席	実績値	18	27	26	25		

指標1 に対する達成度	a	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載
指標2 に対する達成度	a	

法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)

職員の研修参加については、令和6年11月施行のフリーランス新法に係る研修や、新たな契約方式に係る県内シルバー人材センターとの情報交換会等、シルバー人材センター事業に係る研修会等に参加することで目標値に達しました。
 研修会等では、最新の情報・知識等の習得や、他センターの状況把握及び事業の方向性についてセンター間においても共有を図ることができ、フリーランス新法への対応では、会員への条件明示の移行等がスムーズに行えました。
 各種会議への参加についても関係機関への会議等に出席したことで、目標値に達しました。

本市による評価	達成状況	区分	区分選択の理由
		A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	A

改善 (Action)

実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分		方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続 II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III. 状況の変化により取組を中止	I	フリーランス新法の施行に伴い、多くのシルバー人材センターでは新しい契約方式への移行を始めています。これに係る研修会や会議等に積極的に参加し、情報交換や知識を習得することで、制度変更の検討、制度変更に対応できる職員のスキル確保を行います。また、市関係機関の会議等に積極的に参加する事で円滑な事業運営体制の構築に努めてまいります。

法人名（団体名）	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課健康福祉局保健医療政策課
----------	----------------------	-----	-----------------------------

業務・組織に関する取組②（令和6（2024）年度）

項目名	効率的・効果的な葬祭場運営に向けた法人内の連携
計 画（Plan）	
現状	高齢者人口の増加による火葬需要の増加や葬儀形態の多様化により、火葬件数増加への対応や多様化する葬祭場利用者のニーズに対して、南北両斎苑では適切に管理運営を行っています。
行動計画	斎苑連絡会議を定期開催することにより、法人内の連携を強化するとともに、内部統制を図ります。 【斎苑連絡会議における主な検討課題事例】 新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬に関するガイドラインの策定、友引日開苑の日程、斎苑利用案内の改訂、予約システムの改修、斎苑工事に伴う臨時休苑等の対応
具体的な取組内容	斎苑連絡会議は、事業の統括・執行管理を担当するシルバー人材センターの常務理事・事務局長、斎苑管理グループリーダー、及び現場責任者である南部斎苑長、北部斎苑長で構成し、毎月1回、斎苑の管理運営上の課題について協議します。今年度については、南部斎苑大規模改修工事への対応、友引日開苑の日程調整、また、利用者の意見・要望等に対する対応、北部斎苑駐車場の課題への対応、北部斎苑裏山緑地の危険防止策などについて協議します。協議の結果は、市に報告します。

実施結果（Do）

業務・組織に関する活動実績	斎苑連絡会議は、シルバー人材センター本部役職者と南北斎苑長が出席し、毎月1回開催しています。当該会議において、南北両斎苑の課題を共有し、1日あたりの火葬件数の引上げ、友引日開苑の日程調整、北部斎苑周辺緑地の枯損木伐採、南部斎苑大規模改修工事への対応、アンケート回収数増に向けた方策やいただいたご意見への対応などについて協議し、対応することで適切に葬祭場管理運営事業を実施しました。また、斎苑連絡会議での討議内容は、葬祭場運営会議において報告を行って市と情報共有し、対応を協議するなどして課題の解決を図りました。
---------------	---

評価（Check）

業務・組織に関する指標			目標・実績	R3年度 (現状値)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	単位
1	斎苑連絡会議開催数		目標値		12	12	12	12	回
	説明	シルバー人材センター本部、南北斎苑による会議の開催数 ※R4～7年度の個別設定値: 11(現状値の95%)	実績値	12	12	12	12		
指標1 に対する達成度			a	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)									
毎月会議を開催することで、南北斎苑の状況や固有の課題等が情報共有でき、斎苑の管理運営改善に反映することができました。									

本市による評価

達成状況

区分

区分選択の理由

- A. 目標を達成した
B. ほぼ目標を達成した
C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった
D. 現状を下回るものが多くあった
E. 現状を大幅に下回った

A

法人本部と各斎苑長との定期的な連絡会議の開催により、苦情や要望、運営上の課題に関する認識を共有するとともに、苦情の再発防止策や要望への対応、課題解決に向けた検討を行うことで、円滑な施設運営と利用者の満足度向上に取り組んでおり、本市施策に寄与しているため。

改善（Action）

実施結果（Do） や評価（Check） を踏まえた 今後の取組の 方向性	方向性区分		方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続 II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III. 状況の変化により取組を中止	I	今後も定期的に会議を開催し、川崎市との緊密な連携の下、適正な事業運営に努めてまいります。

