

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8年8月14日(金) 午後6時00分から午後7時15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 出席者 委員3名（50音順、敬称略）：齋藤^{さいとう} 隆^{たかし}、西^{にし} 秀幸^{ひでゆき}、横山^{よこやま} 朗^{あきら}
事務局（保健医療政策課）3名：廣井担当課長、山村担当係長、吉見職員

4 進 行

- ・開会あいさつ、委員紹介及び資料確認（事務局 廣井担当課長）

- ・部会長選出 横山委員を部会長に選出

- ・協議会の成立（横山 部会長）

委員3名中3名の出席のため、「川崎市附属機関設置条例」第7条の規定により成立

- ・会議の公開非公開（横山 部会長）

議題の内容において、利益を害するものが生じるおそれがないことから、「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例」に照らし、公開とする。

- ・会議録作成等の説明（横山 部会長）

「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例施行規則」第5条第1項、同条第2項、第6条の規定により、「要約方式」により作成し、会議録の内容は出席した全委員で確認を行い、委員名を記載の上で閲覧に供される。

- ・傍聴人の確認 0人

5 議 題 令和7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

＜事務局より議題について資料により説明＞

（事務局 吉見職員）

資料2「指定管理者制度活用事業評価シート」に基づき、令和7年度における川崎市葬祭場の管理運営実績及び事務局評価案について説明。

【利用者満足度】

- ・利用者満足度

両斎苑において返信用はがきを活用したアンケート回答勧奨を実施したことや、総合満足度が前年度を上回ったことを踏まえ、評価段階「4」

- ・事業成果

火葬件数等は計画件数を下回ったものの、市内死亡者数に対する市営斎苑での火葬実施割合は高い水準を維持していることから、評価段階「3」

【収支計画・実績】

- ・効率的・効果的な支出

過年度剰余金を活用した設備改修等を実施し、市民サービスの向上及び施設環境の改善を図ったことから、評価段階「4」

【サービス向上及び業務改善】

- ・適切なサービスの提供

友引日開苑の継続実施、大規模改修工事期間中における安定した施設運営の継続を評価し、評価段階「4」

- ・利用者の意見・要望への対応

アンケート手法の改善、またそれに伴う回収件数の増加及び葬家・会葬者の比率増加等を評価し、評価段階「4」

【組織管理体制】

- ・安全・安心への取組み

北部斎苑における帰宅困難者一時滞在施設の指定を引き続き受け、有事に備えた取り組みを行ったことを評価し、評価段階「4」

- ・環境負荷の軽減

使用済みロウソク回収への協力継続、南部斎苑におけるタイルカーペット再利用活用等の環境負荷軽減の取組を評価し、評価段階「4」

【適正な業務実施】

- ・利用者満足度の高い清掃業務の実施

- ・北部斎苑周辺緑地における伐採・倒木対応等、市を補完する形での適切な取組を評価し、評価段階「4」

以上を踏まえ、総合評価は評価点 70 点、評価ランク「B（優れていると認められる）」とした。

（横山部会長）

事務局から説明のあった議題について、まずは分類【利用者満足度】について意見交換及び質疑を行う。

（西委員）

アンケート回収件数について、北部斎苑は増加している一方で、南部斎苑は前年度より減少しているが、その理由は何か。

（事務局 吉見職員）

令和6年度は南部斎苑において回答勧奨の強化を実施したことから回収件数が大きく増加していた経緯がある。

令和7年度は両斎苑で返信用はがきを活用した回答勧奨を実施した結果、北部斎苑では回収件数が増加した一方で、南部斎苑は前年度を下回った。実施手法は両斎苑で同様であり、南部斎苑の回収件数が減少した明確な理由までは把握できていないが、両斎苑全体の回収件数及び満足度は前年度を上回っている。

（西委員）

北部斎苑において「事務室」の満足度が低い理由は何か。

（事務局 吉見職員）

事務室は火葬料金の支払い、火葬進行管理、予約管理、館内放送等を行う場所である。

一方で、利用者が直接事務室を利用する機会は多くないことから、「どちらともいえない」とする回答が多く、その結果として満足度が低く集計されているものと考えている。

(齋藤委員)

売店に対する意見については、商品の充実や持込に関する運用などが影響している可能性がある。今後の課題として整理していただきたい。

(事務局 吉見職員)

売店に関する要望については、飲料や軽食等の品目充実を求める意見が見られた。

対応可能なものについては、自動販売機の商品構成の見直し等を行っており、今後も利用者の意見を踏まえ、改善に努めていく。

(横山部会長)

施設全体としては北部斎苑の満足度が南部斎苑に比べ低い傾向が見られる。

特に事務室については、葬家・会葬者よりも葬儀事業者の満足度が低い傾向も見られるため、引き続き状況を確認しながら運営していただきたい。

(横山部会長)

【利用者満足度】に関する評価については、事務局案のとおりとすることによろしいか。

*** 全委員 異議なし ***

(横山部会長)

次に、【収支計画・実績】について意見交換及び質疑を行う。

(横山部会長)

項目「効率的・効果的な支出」について、評価の理由として挙げられている剰余金を活用した設備改修等は、評価項目の着眼点のうち「効率的な執行及び経費削減等の具体的な取組」に該当するものと考えられる。

一方で、着眼点は複数設定されていることから、この内容をもって評価段階を「4」とすることについて、委員の意見を伺いたい。

(西委員)

指定管理料が前年度と比較して大きく増加しているが、その理由は何か。

(事務局 吉見職員)

令和7年度から新たな指定期間が開始されたことに伴い、近年の物価上昇や人件費上昇等を踏まえた提案内容に基づき指定管理料を設定している。

このため、前指定期間最終年度である令和6年度と比較すると増額となっている。

(齋藤委員)

評価項目とは直接関係しないが、残骨灰の売却収入の取扱いについて確認したい。

(事務局 山村担当係長)

残骨灰の売却収入は指定管理者の収入となるものではなく、市の歳入として管理されるものであり、葬祭場運営等のために活用される。

(横山部会長)

【収支計画・実績】の評価については事務局案のとおりとすることによろしいか。

*** 全委員 異議なし ***

(横山部会長)

次に、【サービス向上及び業務改善】について意見交換及び質疑を行う。

(齋藤委員)

評価内容とは別となるが、ペット同伴に関する運用について、南部斎苑と北部斎苑で対応に違いがあると認識している。利用者や葬儀事業者にとって分かりやすいよう、統一した取扱いを検討してほしい。

(事務局 吉見職員)

現時点で規則等による明確な定めはないが、公の施設として、ペットの同伴は原則お断りする取扱いとしている。

一方で、過去に南部斎苑において、利用者から強い要望があった際に、ゲージに入れるなど他の利用者へ迷惑をかけないことを条件として対応した事例があったと聞いている。

今後については、公の施設としての管理運営や他の利用者への配慮を踏まえつつ、指定管理者と協議し、統一的な取扱いについて検討していきたい。

(横山部会長)

【サービス向上及び業務改善】に関する評価は事務局案のとおりとすることによろしいか。

*** 全委員 異議なし ***

(横山部会長)

次に、【組織管理体制】について意見交換及び質疑を行う。

(横山部会長)

コンプライアンス及び職員の労働条件・労働環境について、どのような方法で確認しているのか。

(事務局 吉見職員)

指定管理者に対する聞き取りのほか、作業報酬台帳の確認等を通じて状況を把握している。
相談窓口としては法人本部が担当していると認識している。

(横山部会長)

第三者的な相談窓口の活用についても、今後の参考としていただきたい。

(横山部会長)

【組織管理体制】に関する評価は事務局案のとおりとすることによろしいか。

*** 全委員 異議なし ***

(横山部会長)

次に、【適正な業務実施】について意見交換及び質疑を行う。

(齋藤委員)

北部斎苑の駐車場警備員の接遇については、改善傾向にあると認識しているが、一部ではまだに見聞きすることもあるため、引き続き指導を継続してほしい。

(事務局 吉見職員)

警備員の接遇に関する意見は減少傾向にあるものの、依然として意見は寄せられている。

市と指定管理者で毎月実施している葬祭場運営会議において内容を確認するとともに、必要に応じて警備員への指導や研修の実施について警備会社へ働きかけるなど、接遇改善に取り組んでいる。

(横山部会長)

【適正な業務実施】に関する評価は事務局案のとおりとすることによろしいか。

*** 全委員 異議なし ***

(横山部会長)

最後に、事業執行に対する全体的な評価及び来年度の事業執行に対する指導事項等について意見交換を行う。

(齋藤委員)

火葬需要の高まりに対し、火葬受入件数の拡大など指定管理者の取組は評価できる。

一方で、北部斎苑における駐車場不足は継続的な課題であり、今後さらに火葬需要が増加した場合を見据え、対応策について検討する必要があるのではないか。

また、来年度の事業執行に対する指導事項等においても、その課題に触れるべきではないか。

(事務局 吉見職員)

北部斎苑の駐車場不足は長年の課題であり、火葬受入件数の増加を図る上でも課題となっている。

一方で、施設構造上の制約による部分が大きく、指定管理者の運営のみで解決できるものではないため、市として検討していくべき課題であると認識している。

「来年度の事業執行に対する指導事項等」は指定管理者に対する内容となることから、課題認識の共有を図る趣旨での記載を考えているがどうか。

(齋藤委員)

事務局に一任する。

(横山部会長)

北部斎苑の駐車場不足については、指定管理者と課題認識を共有しながら対応策の検討を進めていく必要があることから、「来年度の事業執行に対する指導事項等」にその趣旨を書き添えるようにしてほしい。

文言については事務局に一任する。

(事務局 吉見職員)

承知した。

(横山部会長)

その他の評価内容については事務局案のとおりとすることによろしいか。

*** 全委員 異議なし ***

以上の意見を踏まえ、「令和7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、事務局案のとおり決定することとする。

< 閉会 >