

平成17年度 かわさき南部・北部斎苑の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	財団法人 川崎市保健衛生事業団 川崎市川崎区駅前本町12-1 川崎駅前タワーリパーク
(2) 指定期間	かわさき南部斎苑 平成16年5月25日～平成21年3月31日 かわさき北部斎苑 平成16年4月1日～平成21年3月31日
(3) 業務の内容・範囲	・施設等に関わる維持管理業務 ・葬祭場利用者に対するサービス業務 ・その他葬祭場の管理業務等に関すること

2 事業執行(管理運営)に対する評価

評価項目	平成17年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
管理体制の構築	斎苑を利用される方々への質の高いサービスの確保に向けた職員配置、勤務体制の確立に、昨年度に引き続き取り組んだ。 管理事務部門については、知識経験のある事務職員を確保することにより、また、火葬部門等の技術・技能系の分野については、設備の運用管理に精通した民間部門への再委託により、適正なサービス水準を確保した。	管理運営を順調に行っている点について、評価できる。
従事職員の規律確保	公共施設の管理・運営にあたり、公務員に準じた高い倫理性と真摯な業務執行を果たすよう、また、ご遺族に対する接遇などについての不満等を、市民や利用される方々にいだかせることのないよう、定期的な打合せ会議等を開催し、規律の保持徹底について指導を行った。	公共施設としての役割を念頭に置き、打合せ会議等を通して規律の確保を図っている点について、評価できる。
危機管理	作成が急がれていた南北両斎苑の「災害時マニュアル」を整備し、加えて、火葬炉業務委託事業者との間に「災害時の火葬に要する人員及び機材の提供に関する協定」を、18年4月1日に締結することとした。また、18年1月末に、火災発生時の消防訓練及び災害発生時の避難等の対応訓練を、斎苑職員・従事者が参加して南北両斎苑にて行った。	課題となっていた「災害時マニュアル」を作成し、火葬炉業務委託事業者との間に協定を締結したことは評価できる。これらのマニュアル等に基づき、平常時の避難訓練・防災用品の確保等の実施、また災害発生時の人員の派遣、機材の提供の要請等を行い、災害時にあっても火葬業務を行えるよう、体制の整備を図ることを望む。
(2) 利用状況		
火葬業務	火葬業務見込み件数 8,000件 (南北両斎苑) 実火葬件数 8,031件 (南部 3,302件、北部 4,729件) 実件数 / 見込数 100.4%	火葬件数において、南北両斎苑合計では見込みを上回り、適切に管理運営されていると評価できる。 南部斎苑においても16年度と比較して増加してきているので、更なる充実を期待する。
斎場貸出し業務	斎場見込利用件数 1,800件 実利用件数 1,485件 (南部 882件、北部 603件) 実件数 / 見込数 82.5%	
(3) 収支状況		
収支状況	収入金額 431,167,721円 (1)委託料収入 431,165,700円 (2)雑収入 2,021円	歳出について、一括発注や集約発注などを行い、経費の節減に努めたことは評価できる。今後もサービスの水準を落とすことなく、経費節減を継続していくことを望む。

支出金額	423,859,258円
(1)事業費	406,383,155円
(2)受託事業費返還支出	17,476,103円
次期繰越収支差額	7,308,463円

(4) その他

利用者からの意見・要望等への対応	<p>主な意見・要望と対応は次の通り。</p> <p>(1)規模の大きな葬儀への対応(南部斎苑) 多数の会葬者が参集する規模の大きな葬儀があり、駐車場が混雑し、また、葬儀が順調に進行しない等の支障が生じ、円滑な運営について要望が寄せられた。 (対応) 規模の大きな葬儀が見込まれ、いろいろな影響が想定される場合は、葬儀全体が問題なく円滑に進行するよう、斎苑職員と葬儀業者・警備業者・その他の関係者との間で、事前に十分協議を行うことを再度確認した。</p> <p>(2)タクシー待ちの椅子の設置(南部斎苑) タクシー待ちをする会葬者から、椅子の設置についての要望があった。 (対応) 火葬棟入口前のスペースに、3人がけのベンチ式椅子を新たに設置した。</p> <p>(3)従事職員の言動に対する苦情(北部斎苑) 会葬者の方から、火葬業務従事職員の言動が事務的・威圧的であるという苦情が寄せられた。 (対応) 委託先従事職員であっても、常に真摯な態度で業務遂行を果たすよう接遇指導を強化するとともに、業務全体の流れを把握し、円滑な進行や葬儀業者との連絡調整の役割を担う、いわばコーディネーターとして斎苑長及び火葬炉運転保守委託事業者の責任者を充てることにしました。</p> <p>(4)施設に対する要望(北部斎苑) 炉前等で施設の老朽化による雨漏りがあり、会葬者からも苦情が寄せられた。 (対応) 修繕を越える補修工事が必要であったため、川崎市の斎苑担当部門に依頼し、専門業者による補修が行われた。 また、洋式トイレが男女とも1カ所しかなく、増設の要望が寄せられている。</p>	<p>市民の方々からの意見・要望について真摯に受け止め、その都度対応、改善をして利便性を図ったことについては評価する。</p> <p>北部斎苑への苦情は、施設の老朽化に伴うものが多く、修繕等の長期的な策定計画が必要であると考えられる。</p> <p>また、17年度は新たにインターネットでの検索・照会・要望にも対応できるよう、休場日及び開場時間・使用料・利用方法・各斎苑の交通案内を掲載するとともに、要望・意見をいただくためのホームページアドレスも紹介しており、今後も更なるサービスの向上を図るよう努力されたい。</p>
------------------	---	--

個人情報保護	故人やご遺族をはじめ関係者の方々の個人情報保護については、職員のみならず委託事業者の従業員等を含め、適正かつ公正な取扱いについて相互に確認し、徹底を図っている。	故人やご遺族の方々の個人情報の保護については、その重要性を十分認識しており評価する。今後も、個人情報保護に対する意識の向上を図るよう努力されたい。
--------	--	---

### 3 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

葬祭場という特殊性の高い職場において、公共葬祭施設であることの役割を理解し、事業に対して職員が一丸となって取り組んでいる。課題となっていた「災害時マニュアル」を作成し、火葬炉業務委託従事者との間に協定を締結したこと、及び火災発生時の消防訓練、災害発生時の避難訓練を南北両斎苑にて実施したことは評価できる。

今後も、斎苑職員・従事者が常に真摯な態度で業務を遂行し、円滑に葬儀を進行できるよう、両斎苑間や各斎苑内で定期的に打合せ会議を行い、職員間の連携を密にしていくことを望む。

### 4 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・「災害時マニュアル」や、火葬炉業務委託従事者との間に締結した協定等に基づき、消防訓練、避難訓練を定期的を実施し、災害時にあっても火葬業務を滞りなく進行できるよう、体制の整備を図ること。
- ・インターネットホームページ等へ寄せられた要望・意見を真摯に受け止め、更なるサービスの向上を図るよう、努力されたい。
- ・南部斎苑において、近隣との良好な関係維持に努めること。