

平成19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 川崎市川崎区渡田新町3-2-1
(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19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		
①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、指定管理者職員として専門的に従事する事務職員を雇用するとともに、知識・経験のある嘱託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。	サービス水準を維持し、管理運営を順調に行っている点について、評価できる。
②従事職員の規律確保	公共施設の管理・運営にあたり、高い倫理性を持って真摯な業務遂行を果たすよう指導を行うと共に、委託事業の従事員も含めて、日常の言動やご遺族、会葬者の方々に対する接遇のあり方などについて、さらに徹底を図った。	公共施設の管理者としての役割を念頭に置き、職員に留まらず委託事業の従事員も含めた施設全体としての規律の確保を図っている点について、評価できる。
③危機管理	18年3月に整備した南北両斎苑の「災害時マニュアル」の一部修正を19年5月に行い、連絡網や責任の明確化についての整備をした。加えて、20年3月に火葬炉の事故時の対応について「緊急時マニュアル」を制定した。 また、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。(南部斎苑は20年3月、北部斎苑は19年9月。)	斎苑の「災害時マニュアル」を再整備すると共に、火葬炉の事故時の対応について「緊急時マニュアル」を作成したことは評価できる。これらのマニュアルに基づき、平常時の避難訓練・防災用品の確保等の実施、また災害発生時の職員の参集及び人員の派遣、機材の提供の要請等を行い、引き続き体制の維持向上を図ること。
(2) 利用状況		
①火葬業務	火葬業務見込件数 8,183件 (南北両斎苑) 実火葬件数 8,762件 (南部 3,969件、北部 4,793件) 実件数/見込数 107.1%	特に南部斎苑において、火葬件数、斎場利用件数が増加してきているので、更なる充実を図ること。
②斎場貸出し業務	斎場見込利用件数 1,490件 (南北両斎苑) 実利用件数 1,722件 (南部 1,117件、北部 605件) 実件数/見込数 115.6%	

<b>(3) 収支状況</b>		
①収支状況	収入金額 416,908,479円	歳出について、一括契約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、より効率的な経営を継続していくこと。
	(1)指定管理委託料 416,479,166円	
	(2)その他収入 429,313円	
	支出金額 416,147,654円	
(1)人件費 55,554,029円		
(2)その他事業費 360,593,625円		
収支差額 760,825円		
<b>(4) その他</b>		
①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)従事職員に対する接遇指導 火葬業務従事職員の言動について「市長への手紙」で指摘があったため、斎苑長及び火葬炉運転・保守委託事業者の責任者に対しては、遺族の心情に十分配慮した接遇を行うよう指導した。</p> <p>(2)施設設備に対する要望 建築後25年が経過した北部斎苑において、施設・備品が老朽化しており、様々な改善要望が出ている。 19年度においては、高齢の利用者が多いことから和式トイレの使いにくさ、手摺及び洗浄装置つき洋式トイレの設置について対応するべく、3月に洋式トイレの設置工事を行った。</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、対応、改善をしていることについては評価する。</p> <p>17年度以降は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すること。</p> <p>施設設備についても予算的制約がある中で、今後も増えていくが見込まれる高齢者の利用について対応、改善したことは評価できる。</p>
②個人情報保護	<p>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、指定管理者の個人情報保護規程に基づき、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と管理について相互確認を行い、その徹底を図った。</p>	<p>個人の機微にわたる情報である故人やご遺族の方々の個人情報の保護と管理について、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すること。</p>

### 3 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

公共葬祭施設である両斎苑の指定管理において、施設が持つ役割を十分に理解し、職員に留まらず委託業務従事者も含めたサービスの向上に取り組んでおり、また、年々増加している利用件数にも対応してきている。加えて、危機管理対応として「災害時マニュアル」を再整備するとともに、「緊急時マニュアル」も整備するなど危機管理に対して高い意識を持って取り組んできている。

今後も、両斎苑間や各斎苑内で職員間の連携を密にしていくことで、斎苑職員・従事者が様々な情報の共有を図り、利用者へのサービスの向上に努めていくことを望む。

### 4 平成20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「緊急時マニュアル」に基づき、非常事態にあっても火葬業務が滞りなく行われるよう、体制の維持向上を図ること。
- ・インターネットホームページ等、様々な機会を通じて寄せられた意見・要望を真摯に受け止め、更なるサービスの向上を図るよう、管理運営の主体として引き続き努力すること。
- ・南北両斎苑において、近隣との良好な関係維持に引き続き努めること。