

平成20年度 かわさき南部斎苑・かわさき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) 業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・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 管理運営(事業執行)に対する評価

評価項目	平成20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	<p>斎苑の利用者の皆様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。</p> <p>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配置するとともに、知識経験のある嘱託職員を確保し、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。</p> <p>南北両斎苑長についても、知識経験豊富な職員を採用し、円滑に斎苑の管理業務が遂行できた。</p>	<p>昨年度に続き、適正な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。</p>										
② 従事職員の規律確保	<p>公共施設の指定管理業務を行うにあたり、高い倫理性を持って真摯な業務遂行が求められている事を認識し、その責務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。</p>	<p>公共施設を管理するという指定管理者としての役割を念頭に置き、従事職員はもちろん、委託事業の従事員も含めた施設全体の規律確保を図っている点について、評価できる。</p>										
③ 危機管理	<p>災害時の対応については、19年5月に一部修正した「災害時マニュアル」に従い連絡網や責任の明確化についての整備をしてきた。加えて、火葬炉の事故時の対応については20年3月に制定した「緊急時マニュアル」に従って、利用者の皆様への誠実な対応に努め、斎苑利用の相互融通等の措置をはじめ適切な対応が図れるよう設備の点検、火葬炉の運転等、委託事業者と連携してその体制を確保することとした。</p> <p>また、消防法に基づく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21年3月、北部斎苑は20年10月。)</p>	<p>再整備された「災害時マニュアル」や、前年度末に作成した「緊急時マニュアル」に基づき災害時や緊急時の体制を整えたことは評価できる。</p> <p>今後も平常時の避難訓練・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、機材の提供の要請といった体制の維持向上を図ること。</p>										
(2) 利用状況												
① 火葬業務	<table border="0"> <tr> <td>火葬業務見込件数</td> <td>8,518件</td> </tr> <tr> <td>(南北両斎苑)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実火葬件数</td> <td>9,000件</td> </tr> <tr> <td>(南部 4,289件、北部 4,711件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実件数/見込数</td> <td>105.7%</td> </tr> </table>	火葬業務見込件数	8,518件	(南北両斎苑)		実火葬件数	9,000件	(南部 4,289件、北部 4,711件)		実件数/見込数	105.7%	<p>本年度においては設備改修工事のため北部斎苑を1週間休苑したが、休苑期間中の南部斎苑の利用について適正に対応し支障なく業務を遂行できたことは評価できる。</p> <p>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。</p>
火葬業務見込件数	8,518件											
(南北両斎苑)												
実火葬件数	9,000件											
(南部 4,289件、北部 4,711件)												
実件数/見込数	105.7%											
② 斎場貸出し業務	<table border="0"> <tr> <td>斎場見込利用件数</td> <td>1,600件</td> </tr> <tr> <td>(南北両斎苑)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実利用件数</td> <td>1,857件</td> </tr> <tr> <td>(南部 1,261件、北部 596件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>実件数/見込数</td> <td>116.1%</td> </tr> </table>	斎場見込利用件数	1,600件	(南北両斎苑)		実利用件数	1,857件	(南部 1,261件、北部 596件)		実件数/見込数	116.1%	
斎場見込利用件数	1,600件											
(南北両斎苑)												
実利用件数	1,857件											
(南部 1,261件、北部 596件)												
実件数/見込数	116.1%											

評価項目	平成20年度管理運営の状況	評価及び指導																
(3) 収支状況																		
① 収支状況	<table border="1"> <tr> <td>収入金額</td> <td>416,030,052円</td> </tr> <tr> <td>(1) 指定管理委託料</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>414,837,492円</td> </tr> <tr> <td>(2) その他収入</td> <td>1,192,560円</td> </tr> <tr> <td>支出金額</td> <td>406,704,789円</td> </tr> <tr> <td>(1) 人件費(含む退職金)</td> <td>40,288,148円</td> </tr> <tr> <td>(2) その他事業費</td> <td>366,416,641円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>9,325,263円</td> </tr> </table>	収入金額	416,030,052円	(1) 指定管理委託料			414,837,492円	(2) その他収入	1,192,560円	支出金額	406,704,789円	(1) 人件費(含む退職金)	40,288,148円	(2) その他事業費	366,416,641円	収支差額	9,325,263円	<p>歳出について、諸手当の見直しや一括契約・集約発注、支出抑制などを行い経費の削減に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も、適正な経費の執行に努めること。</p>
収入金額	416,030,052円																	
(1) 指定管理委託料																		
	414,837,492円																	
(2) その他収入	1,192,560円																	
支出金額	406,704,789円																	
(1) 人件費(含む退職金)	40,288,148円																	
(2) その他事業費	366,416,641円																	
収支差額	9,325,263円																	
(4) その他																		
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 売店業務従事職員の言動について「市長への手紙」で指摘があり、斎苑長及び売店の責任者に対し、より一層、遺族や会葬者の方々の心情に十分配慮した接遇を行うよう指導、要請をした。</p> <p>(2) 施設設備に対する要望 北部斎苑は建築後25年が経過し、施設・設備全体が老朽化しており、改善要望が出ている。20年度においては、斎場棟の壁紙等、同棟内遺族控室の内装・畳、休憩棟の椅子を改修・修繕し、イメージを改善することができた。</p> <p>(3) 予約システムに対する要望 予約状況をパソコンの画面で一目で見ることができるようしてほしいとの要望があったが、現在のシステムについて説明し、了承を得た。</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>施設設備についても予算的制約がある中で、多くの方に利用されている斎場棟のイメージを改善、サービスの向上につながったことは評価できる。</p>																
② 個人情報の保護	<p>故人やご遺族をはじめ関係者の方々の個人情報の保護については、斎苑業務には個人の機微にわたる情報を取扱う機会があることから、事業団の職員や委託事業者の従業員等に対し、適正かつ公正な取扱い及び管理について徹底を図った。</p>	<p>故人やご遺族の方々の個人情報について、指定管理者が定めている個人情報保護規定に基づいて保護・管理を行っており、その重要性を十分認識して取り扱っていることを評価する。</p>																

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

<p>公共葬祭施設である両斎苑を管理運営するにあたり、施設が持つ役割を十分に理解し、委託業務従事者も含めた施設全体でのサービスの向上に取り組み、また、年々増加している利用件数にも対応してきていた。加えて、危機管理や個人情報保護についても高い意識を持って取り組んできている。</p> <p>21年度からは、南北両斎苑の炉メーカーとの共同事業体という新たな運営組織での管理運営となり、両斎苑間や各斎苑内での職員間の連携をさらに密にしていくことで、利用者へのサービスの向上が図られていくことを望む。</p>
--

4 来年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・新たな運営組織においても、「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な体制の維持向上を図ること。 ・利用者からの意見・要望をより把握できるような手法を採用し、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努力すること。 ・事業報告書において、個人情報の保護・管理について項目別にそれぞれ簡潔に示すこと。 ・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。
