

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	かわさき南部斎苑・かわさき北部斎苑	評価対象年度	平成24年度
事業者名	・事業者名 川崎市保健衛生事業団・富士・高砂共同体 ・代表者名 一般財団法人 川崎市保健衛生事業団 理事長 井野 久明 ・住所 川崎市川崎区渡田新町3丁目2番1号	評価者	健康増進課長 藤井 智弘
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日	所管課	健康福祉局健康安全部健康増進課

2. 事業実績

利用実績	・火葬業務 見込み件数10,400件、実績10,419件(南部5,024件、北部5,395件)、実件数/見込み件数100.1% ・斎場貸出し業務 見込み件数2,000件、実績1,805件(南部1,503件、北部302件)、実件数/見込み件数90.2%
収支実績	・事業活動収入 333,985,812円 【内訳】事業収入 333,900,104円、雑収入 85,708円 ・事業活動支出 328,829,559円 【内訳】人件費(退職金含む。) 145,964,234円、その他 182,865,325円
サービス向上の取組	・指定管理者代表である川崎市保健衛生事業団職員により、全従業員に対する業務面接を行い、公の施設に従事するものとしての意識の徹底を図った。 ・かわさき北部斎苑においては、斎場棟の改修工事を行ったが、斎苑長はじめ斎苑スタッフが工事内容やスケジュールを見据え、臨機応変な対応を図るとともに、工事業者や葬祭業者等と連携を密にとり、安全安心な運営に向けた打合せを綿密に行った。

3. 評価

【評価段階:5~1(標準3)】 【加点割合:5→100%, 4→80%, 3→60%, 2→40%, 1→0%】

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	10	3	6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) 指定管理者代表である川崎市保健衛生事業団職員により、全従業員に対する業務面接を行い、公の施設に従事するものとしての意識の徹底を図った。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	4	4
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	/	/	/
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
(評価の理由) 交付された指定管理料の範囲内で無理のない運営を行い、5,156,253円の黒字となった。 (※収入については、いわゆる利用料金制となっていないため、評価の対象外とする。)					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	4	8
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	5	3	3
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	5	3	3
利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか					
意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)					
(評価の理由) かわさき北部斎苑については、大規模改修工事という特殊事情の中、指定管理者管理スタッフ及び斎苑に従事する現場スタッフが工事内容やスケジュールを見据え、工事業者や葬祭業者と連携を密にし、最後のお別れの場としてのサービス提供を継続できるよう、施設利用者に対し、工事に伴う施設使用上の注意喚起等、情報提供を行うなど、安定的な斎苑運営が継続できるように努め、現行のサービス水準を維持した。					

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	10	4	8
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	5	4	4
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等) 緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか	10	4	8
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか			
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	5	3	3
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	5	4	4
(評価の理由) かわさき北部斎苑においては、大規模改修工事に際し、斎苑長はじめ斎苑スタッフが工事内容やスケジュールを見据え、臨機応変な対応を図るとともに、警備体制を強化することにより、施設利用者が安全安心に葬儀を行えるよう適切な対応を行った。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	10	3	6
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
(評価の理由) 利用者が安心して快適に施設を利用できるよう、施設内清掃、消防設備点検、剪定、施設警備、施設・設備の保守点検等の業務を適切に行った。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	72	評価ランク	C
-------	----	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

運営上の重要項目については、共同体内で常に協議しながら、管理部門については代表者である川崎市保健衛生事業団が、火葬部門については、富士建設工業株式会社及び高砂炉材工業株式会社が南北それぞれ担当するなど、専門性を生かし、的確で安定的な管理運営を行っており、「市との連携により生活衛生に必要な事業を展開し、もって公衆衛生の向上に寄与する」施設として、条例、規則、仕様書等に定められた施設管理や事業運営が適正になされている。

また、葬祭場の特殊性を踏まえた安定的で柔軟な管理運営に努め、増加する火葬需要に対応しているとともに、アンケート調査を実施することにより、ニーズの把握や業務改善を図り、変化し多様化する葬儀形態に的確に対応し、利用者の満足度も高く、適切な指定管理業務を行ったと評価する。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成25年度は、北部斎苑の火葬炉設備の改修工事が始まり、工事の規模からすると、これまで以上に慎重な管理運営が求められることから、平成24年度の斎場棟の改修工事の際の経験を生かし、市と連携を図りながら利用者の安全性の確保と利便性を維持していただきたい。

また、平成25年度末をもって指定期間が終了し、平成26年度から新たな指定期間に入ることになるが、かわさき北部斎苑の大規模改修工事は、引き続き平成29年度までを予定しているとのことである。

したがって、次の指定管理者は工事期間中に葬祭場の管理運営を担うことになるため、利用者の安全性の確保と利便性の維持を第一に取り組んでいただきたいと望むものであるが、これまでの実績やノウハウを持った川崎市保健衛生事業団が解散することから、次の指定管理者への円滑な引継ぎを確保する必要がある。

市は、当該団体から運営要員や運営手法等を公益的な出資法人に移行させ、南北両斎苑の火葬炉事業者とのJV体制を組むことにより、利用者の安全性をはじめ、斎苑運営に求められる公益性や公共性を確保し、現行と同等の円滑で安定的な斎苑の管理運営を図ろうとしている。

本委員会としては、市の考え方が利用者の安全性の確保と利便性の維持に繋がるものにとらえ、次期指定管理期間がかわさき北部斎苑の大規模改修工事期間中の特殊事情を踏まえ4年間とし、予定している指定管理者による管理運営となるよう平成25年度中の準備を遺漏なく進めていただきたい。