

## 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28年度
事業者名	・事業者名 川崎市シルバー人材センター・富士建設工業共同体 ・代表者名 公益財団法人 川崎市シルバー人材センター 理事長 栗山 敏子 ・住所 川崎市川崎区堤根34番地15	評価者	生活衛生課長 吉岩 宏樹
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日	所管課	健康福祉局保健所生活衛生課

### 2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>火葬業務 見込み件数10,000件、実績10,353件(南部5,044件、北部5,309件)、実件数/見込み件数103.5%</li> <li>斎場貸出し業務 見込み件数2,000件、実績2,081件(南部1,474件、北部607件)、実件数/見込み件数104.4%</li> </ul>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業活動収入 337,694,344円 【内訳】事業収入 333,697,460円、施設管理協力金 3,996,720円、雑収入 164円</li> <li>事業活動支出 333,623,645円 【内訳】人件費(退職金含む) 151,400,503円、その他 182,223,142円(支払い予定の消費税等を含む。)</li> </ul>
サービス向上の取組	<p>施設用途の特性から、常日頃より葬家に対する真摯かつ細心の配慮が求められるなど、接遇は特に重要である。利用者への接遇については、利用者アンケートによるモニタリングを実施し、低い評価に対しては検証とともに迅速な改善策を講じている。また、利用者満足度の向上には斎苑職員と葬祭事業者の緊密な連携が不可欠であり、日頃から意思疎通に努めている。</p> <p>特にかわさき北部斎苑における大規模改修工事関係では、工事による運営への影響に鑑み、法人の創意工夫と発意によって工事開始直前まで火葬受入れ枠を増やす等、サービス水準の維持に努めている。また、工事関係会議に参加、協議の上、利用者の安全確保等対策の目的を果たす役割を担っている。</p>

### 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	4	8
当初の事業目的を達成することができたか					
<p>(評価の理由)</p> <p>年度当初の事業計画における執行目標件数の当初見込みと実績を比較すると、遺体保管の件数自体では90%を下回るものの、年間の延べ保管日数では、当初見込み2,200日に対して2,307日と104.9%の利用率であったほか、火葬件数、斎場利用件数、休憩室利用件数ともに、100%を超える実績(稼働率)は高いものと評価できる。</p> <p>アンケート調査の結果からは、施設の老朽化に起因する低評価は否めないものの、施設の故障やトラブルが多い中、運営管理を円滑に実施しており、提供されるサービスに対する利用者満足度は高いと評価できる。また、評価の対象外ながら、指定管理法人が外部委託している清掃従事者、警備従事者についても良好な斎苑運営に欠かせない構成員であること、加えて、利用者にとっては内部、外部の別なく総合的にアンケートの対象としている蓋然性が高いことに着目し、外部委託従事者の応接等に関してもアンケート調査の対象としたことは、利用者満足度向上に繋がる取組みとして評価できる。</p>					
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				
<p>(評価の理由)</p> <p>交付された指定管理料の範囲で運営を行い、4,070,699円の余剰金を計上している。 (※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。)</p>					
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	3	6
		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			

サービス向上及び業務改善	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	4	4	
		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				
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
利用者の意見・要望への対応		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	5	3	3	
		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)				
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				
(評価の理由) 大きなトラブルに発展するような事例は認められないものの、施設老朽化等に起因して例年と同様では施設が暗い(北部斎苑)の他、植栽剪定が不十分の意見が寄せられた。ただ、毎年、トイレが汚い、臭う等のクレームが寄せられていたが、毎日、清掃従事者の記名・押印をトイレ内に掲出する方式を採り入れたことが奏功したかは不明であるが、トイレに対するクレームがなかったことは評価できる。 また、施設職員に対する感謝の言葉をアンケートに添える等、施設の不具合を運営面で補う等サービスの維持向上に努めていることは評価できる。 例年の要請になるが、施設用途の特性からアンケート等意見収集の難しさは理解できる。収集率の向上が業務改善に繋がることから、一層の工夫が必要である。なお、利用者からの苦情要望には速やかに取り組んでおり、業務改善に関する意識は高い。						
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)	10	4	8
			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			
		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	5	3	3
		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	3	3		
(評価の理由) 斎苑職員や委託事業者等、斎苑業務各部門と連携し、円滑な業務運営を行える体制の確保に努めている。例年と同様、大都市公営葬務事業協議会や日本環境斎苑協会が主催する会議に参加し、他都市斎場の運営管理の情報収集や意見交換により斎場運営の知見を高め、意識の涵養を図っている。また、南北斎苑の人事交流を行うなどスキルアップに努めている。 安全・安心への取組みとしては、指定管理者、警備、清掃、売店部門も含めた合同の消防訓練、避難訓練を実施して緊急時の対応を確認している。なお、北部斎苑では地元町会役員も参加して消防訓練を実施している。また、大規模災害時等で多数の遺体が発生した場合の火葬業務に対応するため、当該火葬に必要な人員の派遣、機材の提供等について指定管理者の共同体構成員の間で協定を締結しているなど、適正な管理体制を確保している。						
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) かわさき南部斎苑の2階休憩室バルコニーは腰壁窓のため、利用者がバルコニーに出ることはないものの、害虫発生や、植栽管理において剪定等が不十分との指摘は、予定していた造園業者の作業前のタイミングの悪さはあるものの、火葬待合いの精神的安寧(安らぎ)のためには修景築庭(外観)も大切なファクターであると認識することが必要で、日頃からの適切な外構(樹木剪定や害虫駆除消毒)管理に若干の課題が残った。ただし、総体的には大規模改修工事や施設の老朽化に伴う故障の発生等、施設の運営面での負担が大きい中で、施設設備の保守管理に努め、優先度を考えた修繕の実施により適正に業務を実施した。						

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組み	・将来的な火葬需要の増加や多様化する葬儀形態等に適切に対応していくための、北部斎苑大規模改修工事 ・通常休場日の「友引日」について、多様化する葬儀形態や火葬待機日数増の実情に鑑み、市民サービスの観点から、火葬需要が高まる夏季、冬季に試行開苑を実施	5	4	4
		(評価の理由) ・工事中は火葬処理件数減となることを見据え、工事が開始されるまでの間(5/28～2/12)、運営の工夫により処理件数を増やし、市民サービスの維持、向上に繋げた。 ・工事という特殊事情下において、大きな事故やトラブルを招来することなく、円滑な運営に努めている。 ・「友引日」試行開苑について、勤務体制を調整する等の工夫により、市の政策に適切に応えた。			

## 5. 総合評価

評価点合計	75	評価ランク	B
-------	----	-------	---

## 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

施設の老朽化による不具合の発生が多発していることと併せ、かわさき北部斎苑における大規模改修工事が継続する中、運営に工夫を要する場面が増えているが、大きな事故やトラブルを招来することなく業務を執行している。また、アンケートやモニタリングによる結果では、苦情件数も少なく、利用者の満足度は高いことが認められ、適切な運営がされたと判断できる。

また、初めての試みである「友引日」の試行開苑や、大規模改修工事に関して、葬祭事業者や工事関係者との調整を行い、業務負荷が増加している中で、的確に業務を遂行していることは評価できる。

## 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

○北部斎苑大規模改修工事の一環である「(仮称)増築棟」の建設工事について、諸般の事情により平成29年度末竣工に工期が変更されたことで、年度末から新年度への移行に特有の繁忙期にあつて、事務室移転や、間断なく実施予定の既存棟(火葬棟、休憩棟)改修工事のための備品移動等を行うことになり、斎苑運営をしながら工事が継続されることとなるため、利用者にとっての安全・安心を最優先に、引き続き、葬祭事業者や工事関係者等との調整を行い、遺漏等がない円滑な斎場運営を行う必要がある。

○現法人が変更となり、次期指定管理者に業務を移行することとなった場合には、斎苑運営業務を担当する職員を次期指定管理者へシフトする方法により、斎苑運営管理手法が適切、確実に継承されるよう、引き継ぎ業務の徹底が必要となる。