

## 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和元年 7月24日

評価者：指定管理者選定評価委員会（斎苑部会）

### 1. 業務概要

施設名	かわさき南部斎苑・かわさき北部斎苑
指定期間	平成26年4月1日～令和2年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 葬祭業務に関すること。</li> <li>(2) 火葬許可証の受理、火葬を証する処理に関すること。</li> <li>(3) 埋火葬に関する証明(火葬証明及び分骨証明)の交付、再交付に関すること。</li> <li>(4) 遺体の一時保管に関すること。</li> <li>(5) 斎場の貸し出しに関すること。</li> <li>(6) 施設、設備、物品の維持管理及び修繕に関すること。</li> <li>(7) 使用受付及び使用料の収納(別途契約)に関すること。</li> <li>(8) 運営管理に必要な物品の購入に関すること。</li> <li>(9) 委託業務の執行に伴う契約及び支払い等に関すること。</li> <li>(10) 火葬状況等各種報告に関すること。</li> <li>(11) 休憩室での役務の提供に関すること。</li> <li>(12) 売店等による利用者への物品販売に関すること。</li> <li>(13) 分室の管理に関すること。</li> <li>(14) 市民意見等の把握を行うこと。</li> <li>(15) その他、前各号に付随する事務</li> </ul>
指定管理者	<p>名称：公益財団法人川崎市シルバー人材センター・富士建設工業共同体</p> <p>代表者：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</p> <p>住所：川崎市川崎区堤根34番地15 電話：044(222)6886</p>
所管課	健康福祉局保健所生活衛生課(内線：32919)

### 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	検 証 項 目	事業実施状況等
1	市民や利用者にな量及び質のサービスを提供できたか。	<p>公益財団法人川崎市シルバー人材センター(以下「シルバー」)が代表者として管理事務部門を、富士建設工業株式会社(以下「富士」)が南・北各斎苑の火葬部門を担当し、各々がその専門性を十二分に発揮し、責任をもって執行するとともに、共同事業体として重要項目については常に協議しながら責務を果たせる体制を構築し、専門的かつ一元的な管理運営を行っている。また、アンケート調査の実施については、回収件数を高めるための改善、工夫について取組むよう「指定管理者選定評価委員会(斎苑部会)委員」(以下「委員」)から指摘されているが、アンケート回収箱の設置箇所を増やすなどの取組を行っていることや、「窓口職員(受付・売店)、火葬従事者、施設に対するもの」の評価を数値化して加重平均したところ、(4点満点中)H26は3.37点、H27は3.55点、H28は3.51点、H29は3.34点、H30は3.53点と、概ね利用者からは高い評価をいただいております。なお、利用者からの指摘については、情報共有、確認、打ち合わせを踏まえ業務改善を重ねており、柔軟かつ確かな管理運営にも努めている。さらに、増加する火葬需要や多様化している葬儀形態に対して的確に対応しており、その役割を十分に果たしている。</p> <p>なお、南北両斎苑ともに老朽化が進み、多くの故障や不具合が発生している中で、本市と</p>

		<p>の連携により、臨機の措置、運営面での様々な工夫により適正に業務を実施している。</p> <p>特に、北部斎苑においては、大規模改修工事に伴い施設利用制限を実施するなか、利用者の安全確保を最優先に、一定のサービス水準を維持したことは評価できる。</p>
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>専門性を生かした一元管理体制のもと、柔軟かつ的確な管理運営を行っており、本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、という当初の目的を達成することができた。</p> <p>なお、平成26年度、27年度については、事業計画（利用予測）に対する利用実績が低いとの指摘を委員から受けているが、当該乖離は、北部斎苑大規模改修工事による休苑対応が事前に想定されていなかったことによるもので、2か年の通算休苑期間83日間（H26＝34日、H27＝49日）の中では、概ね高い利用実績は確保されたものとなっている。</p> <p>また、平成28年度以降は、概ね事業計画を上回る利用実績を確保されており、火葬受入れ体制や駐車場利用調整等、法人の運用上の工夫によるところが大きく評価できる。</p>
3	<p>特に安全・安心の面で問題はなかったか。</p>	<p>万一来ては、次の取組を行うなど、安全・安心に向けた良好な運営が行われている。</p> <p>(1) 大規模災害等による電気・ガス等の供給停止や火葬炉設備故障に備えた取組</p> <p>かわさき北部斎苑管理棟の供用開始を契機として、「両斎苑緊急時マニュアル」を改定し、緊急時の業務継続に向けた取り組みを行っている。</p> <p>(2) 新型インフルエンザ発生に備えた取組</p> <p>斎苑に消毒薬を配備するとともに、新型インフルエンザで死亡された方の火葬の際には、従事職員は感染している家族の方との接触もあることからマスクの着用を義務付けている。また、職員が同時期に罹患する可能性もあることから、業務が停滞することのないように、南北両斎苑ともに事務のマニュアルを整備し、職員全員を対象に斎苑事務の研修を実施している。</p> <p>(3) 災害時に備えた取組</p> <p>大規模地震等、全国的な災害が発生した際の応援体制について、次の取組を行っている。災害時に多数の死者が発生した場合には、南北両斎苑において、通常の火葬体制を超える火葬業務に対応するため、火葬に要する人員の派遣、必要な機材の提供及び火葬業務の従事に関する手続等について共同体として対応するため、共同体内で「災害時の火葬に要する人員及び機材の提供等に関する協定」を締結している。</p> <p>また、斎苑職員のほか、売店事業者、警備事業者等が、合同で消防法に基づく消防訓練、及び災害時を想定した避難等の対応訓練を実施しており、北部斎苑においては、近隣自治会とも連携するなど、万一の状況に備えている。</p> <p>(4) 大規模改修工事期間中の取組</p> <p>北部斎苑においては、平成26年度から平成27年度(2か年)には、「火葬炉の入替工事」、平成29年度「管理棟新築工事」、平成30年度には、「火葬棟・休憩棟改修工事」が行われ、大規模改修工事期間中であって、工事に伴う休苑対応や工事に起因する事故やトラブルの未然防止のため、斎苑長をはじめ斎苑職員が積極的に情報収集にあたりるとともに、本市や工事業者、近隣住民、葬祭業者等と連携を密にし、安全・安心な運営に向けた打合せを綿密に実施するなどの取組が奏功し、大きな事故やトラブルを招来することなく、各工事を無事に終了できたこと、工事期間中においても可能な限り火葬件数を確保したことは、大いに評価できる。</p> <p>(5) 反社会的組織の利用に対する取組</p> <p>行政所管や警察との連絡体制を構築し、他の利用者とのトラブル未然回避等に努めている。</p>

4	<p>更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。</p>	<p>毎年度研修計画を策定し、火葬炉管理・運転職員研修や接遇研修を実施するなど、公共施設の指定管理業務を行う上での、公務員に準じた高い倫理性と真摯な業務遂行能力の向上に努めている。また、月1回シルバー人材センター本部・南北両斎苑長、富士建設工業、及び当課職員で構成される「葬祭場運営会議」を主催し、情報の共有化、課題への対応策を協議し業務改善に努めており、一層の市民サービスの向上に資するよう取り組んでいる。</p> <p>今後とも本市、及び指定管理者、葬祭業者、委託業者、近隣住民等、葬祭場に係る関係各方面とは情報共有や協力要請によって良好な関係を保つことで、利用者にとってのサービス向上に繋がる取組みを継続していくことが望まれる。</p>
---	---------------------------------------	---

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																																																																						
1	<p>所管課による適切なマネジメントは行われたか。</p>	<p>月例報告書による確認のほか、問題発生時には適宜の報告書による顛末確認や緊急時の連絡体制確立等によって、迅速・適切にトラブル等を処理することで、安定した管理運営に繋がっている。また、アンケートによる利用者ニーズを定例会議で協議し、利便性向上に繋がっている。</p>																																																																						
2	<p>制度活用による効果はあったか。</p>	<p><b>(サービスの向上)</b></p> <p>施設の特異性から、一概に利用実績（利用件数）を指標としたサービス評価の判断はできない。火葬需要の高まりと、葬儀形態の変化など市民ニーズが多様化している課題に加えて、老朽化に伴う度重なるトラブルや改修工事による利用制限などの課題が多い中で、現指定管理者による臨機の措置や、専門性を生かした一元管理体制のもと、柔軟かつ的確な管理運営が行われている。とりわけ、北部斎苑の大規模改修期間中における利用者の安全性や利便性の確保の観点から、何より安定的な運営の継続が重要であったことから、現指定管理者を、工事期間に合わせ6年間(2年間延長)に限定し、かつ非公募により現法人を選定したが、大きな事故やトラブルを招来することなく、安定した運営が継続されており、第3期指定管理期間における当初目的は十分に達成されたものと評価している。</p> <p><b>【業務件数（かわさき南部斎苑）】</b></p> <table border="1" data-bbox="496 1361 1461 1653"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成31年度 (見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>火葬業務</td> <td>6,047件</td> <td>5,755件</td> <td>5,044件</td> <td>5,752件</td> <td>5,825件</td> <td>6,000件</td> </tr> <tr> <td>斎場貸出</td> <td>1,569件</td> <td>1,560件</td> <td>1,474件</td> <td>1,593件</td> <td>1,534件</td> <td>1,600件</td> </tr> <tr> <td>遺体保管件数 (延保管日数)</td> <td>404件 (1,621日)</td> <td>373件 (1,310日)</td> <td>275件 (933日)</td> <td>310件 (1,114日)</td> <td>323件 (1,141日)</td> <td>300件 (1,000日)</td> </tr> <tr> <td>休憩室貸出</td> <td>4,769件</td> <td>4,446件</td> <td>3,959件</td> <td>4,363件</td> <td>4,415件</td> <td>4,300件</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>【業務件数（かわさき北部斎苑）】</b></p> <table border="1" data-bbox="496 1733 1461 2024"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成31年度 (見込み)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>火葬業務</td> <td>3,186件</td> <td>4,077件</td> <td>5,309件</td> <td>4,572件</td> <td>4,702件</td> <td>4,400件</td> </tr> <tr> <td>斎場貸出</td> <td>526件</td> <td>514件</td> <td>606件</td> <td>605件</td> <td>899件</td> <td>800件</td> </tr> <tr> <td>遺体保管件数 (延保管日数)</td> <td>231件 (1,167日)</td> <td>232件 (1,236日)</td> <td>261件 (1,374日)</td> <td>211件 (1,084日)</td> <td>352件 (1,732日)</td> <td>300件 (1,500日)</td> </tr> <tr> <td>休憩室貸出</td> <td>2,626件</td> <td>3,379件</td> <td>4,226件</td> <td>3,533件</td> <td>3,784件</td> <td>3,700件</td> </tr> </tbody> </table>		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度 (見込み)	火葬業務	6,047件	5,755件	5,044件	5,752件	5,825件	6,000件	斎場貸出	1,569件	1,560件	1,474件	1,593件	1,534件	1,600件	遺体保管件数 (延保管日数)	404件 (1,621日)	373件 (1,310日)	275件 (933日)	310件 (1,114日)	323件 (1,141日)	300件 (1,000日)	休憩室貸出	4,769件	4,446件	3,959件	4,363件	4,415件	4,300件		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度 (見込み)	火葬業務	3,186件	4,077件	5,309件	4,572件	4,702件	4,400件	斎場貸出	526件	514件	606件	605件	899件	800件	遺体保管件数 (延保管日数)	231件 (1,167日)	232件 (1,236日)	261件 (1,374日)	211件 (1,084日)	352件 (1,732日)	300件 (1,500日)	休憩室貸出	2,626件	3,379件	4,226件	3,533件	3,784件	3,700件
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度 (見込み)																																																																		
火葬業務	6,047件	5,755件	5,044件	5,752件	5,825件	6,000件																																																																		
斎場貸出	1,569件	1,560件	1,474件	1,593件	1,534件	1,600件																																																																		
遺体保管件数 (延保管日数)	404件 (1,621日)	373件 (1,310日)	275件 (933日)	310件 (1,114日)	323件 (1,141日)	300件 (1,000日)																																																																		
休憩室貸出	4,769件	4,446件	3,959件	4,363件	4,415件	4,300件																																																																		
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度 (見込み)																																																																		
火葬業務	3,186件	4,077件	5,309件	4,572件	4,702件	4,400件																																																																		
斎場貸出	526件	514件	606件	605件	899件	800件																																																																		
遺体保管件数 (延保管日数)	231件 (1,167日)	232件 (1,236日)	261件 (1,374日)	211件 (1,084日)	352件 (1,732日)	300件 (1,500日)																																																																		
休憩室貸出	2,626件	3,379件	4,226件	3,533件	3,784件	3,700件																																																																		

【業務件数（南北両斎苑合計）】

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度 (見込み)
火葬業務	9,233件	9,832件	10,353件	10,324件	10,527件	10,400件
斎場貸出	2,095件	2,074件	2,080件	2,198件	2,433件	2,400件
遺体保管件数 (延保管日数)	635件 (2,788日)	605件 (2,546日)	536件 (2,307日)	521件 (2,198日)	675件 (2,873日)	600件 (2,500日)
休憩室貸出	7,395件	7,825件	8,185件	7,896件	8,199件	8,000件

（経費の節減）

利用料金制を導入していないため、市からの指定管理委託料が主な収入となるが、厳しい財政事情のもと、限られた予算額において、火葬需要の高まりと、火葬形態の変化など市民ニーズが多様化する中で、安定的かつ効果的に経営（運営）がなされていると評価できる。

収支：南北両斎苑合算

（単位：円）

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
収入	327,077,610	333,569,518	337,694,180	344,324,700	375,117,877	381,910,930
支出	328,468,397	330,579,095	333,623,345	342,091,199	369,722,324	—
収支差額	▲1,390,787	2,990,423	4,070,835	2,233,501	5,395,553	—

3 当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか

本市と指定管理者が連携を密にすることで、適切な業務実施が行われている。  
北部斎苑においては、大規模改修工事により新たな式場を含む「管理棟」の供用開始など、利用者の利便性が向上する一方で、指定管理業務としては、休憩室・収骨室・式場等の増設により事務所での管理エリアの拡充、火葬業務職員の配置計画の見直しが必要となっている。また、南北両斎苑ともに設備の老朽化が進行しており、今後の施設維持管理業務についても増大が見込まれている。次期指定管理期間においては、これら課題解消に向けた職員配置や指定管理委託料の検討が必要である。

北部斎苑における大規模改修工事については、指定管理期間が満了となる令和2年3月31日においても、『駐車場整備工事』が継続する見込みである。当該工事期間中の管理運営のあり方については、工事をしながらの施設運営となることから、安定的な市民サービスの継続と利用者の安全確保を図ることが最重要課題であり、指定管理者による運営においては、更に本市との連携を密にして、万全な施設運営を堅持していかなければならない。

4 指定管理者制度以外の制度を活用する余地について

指定管理制度による施設運営の実績等、導入効果に鑑みると、指定管理者制度による施設運営の継続が望ましい。

#### 4. 今後の事業運営方針について

川崎市葬祭場については、指定管理者制度導入時期の平成16年度から3期16年にわたり指定管理者による管理運営を行っているが、第1期、第2期の指定管理者であった川崎市保健衛生事業団（以下「事業団」という。）・富士建設工業株式会社・高砂炉材工業株式会社の三者による共同体のうち、事業団が平成25年度末に解散となったことから、平成26年度からの第3期については現在の指定管理者による管理運営がなされている。また、北部斎苑の大規模改修工事期間の変更に伴い、大規模改修工事期間となる平成30年度から平成31年度までの2年間指定期間の延長を行っている。とりわけ、第2期から第3期への移行期にあっては、事業団職員を公益財団法人川崎市シルバー人材センター（以下「シルバー」という。）へ引き継いだこと等で、葬祭場の経営に求められる地域の理解と協力といった信頼も継承でき、公益性及び持続性を確保しつつ、市との緊密な連携、調整のもと安定的な管理運営に繋がっている。

特に北部斎苑の大規模改修工事中においては、本市との緊密な連携、調整により、柔軟性及び円滑性を確保しながら臨機の措置にも的確に対応を図ったことで、工事に伴うトラブルや事故を招来することなく、安定的な葬祭業務の維持と利用者に対するきめ細やかなサービスの提供ができており、指定管理者制度の導入、継続効果が十分に得られていることから、指定管理者制度による管理運営を継続することが望ましい。

なお、次期指定管理期間となる令和2年4月から6月までは、北部斎苑駐車場改修工事が見込まれており、工事を実施しながらであっても葬祭場を安全・安心かつ安定的に運営していく必要があることから、北部斎苑施設の利用調整をはじめ、南部斎苑での代替措置等、市との十分な意思疎通による対応を図っていくことが極めて重要となる。

したがって、次期指定管理予定者の選考にあたっては、葬祭場業務の特殊性を踏まえた「公益性・持続性の確保」「本市における葬儀の地域性の理解」「地域住民・葬祭事業者等からの信頼性の確保」の観点で十分な審査を行うとともに、工事の特殊事情を踏まえた上で市民サービスへの影響を十分に精査するし、市との緊密な連携による安全かつ安定的な運営が図られるよう特に配慮することが必要である。