

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6年7月12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	令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日
業務の概要	(1) 葬祭業務に関すること。 (2) 火葬許可証の受理、火葬を証する処理に関すること。 (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。 (4) 遺体の一時保管に関すること。 (5) 斎場の貸し出しに関すること。 (6) 施設、設備、物品の維持管理及び修繕に関すること。 (7) 使用受付及び使用料の収納（別途契約）に関すること。 (8) 運営管理に必要な物品の購入に関すること。 (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。 (10) 火葬状況等各種報告に関すること。 (11) 休憩室での役務の提供に関すること。 (12) 売店等による利用者への物品販売に関すること。 (13) 分室の管理に関すること。 (14) 市民意見等の把握を行うこと。 (15) その他、前各号に付随する事務
指定管理者	名 称：公益財団法人川崎市シルバー人材センター・富士建設工業株式会社共同体 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 池田 健児 住 所：川崎市川崎区堤根34番地15 電話：044（222）6886
所管課	健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当（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	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	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）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「富士建設」という）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。 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、工夫について取り組むよう「指定管理者選定評価委員会（斎苑部会）委員」（以下「委員」という）から指摘されているが、WEB アンケートの導入や葬祭事業者を通じた利用者への回答勧奨などの取り組みを実施した。また、アンケートの評価を数値化して加重平均したところ、4点満点中、令和元年度は3.40点、令和2年度は3.52点、令和3年度は3.31点であった。令和4年度からはアンケート様式を変更したため、5段階の評価とし、同様に加重平均したところ、5点満点中、令和4年度は4.04点、令和5年度は4.16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、駐車場警備員の態度についての苦情が度々寄せられた際には、北部斎苑の特徴や過去の事例を踏まえた接遇マニュアルの整備を行うとともに

		に、警備員に対する実地指導や月 1 回の接遇研修を実施する等の改善を実施したほか、駐車をお断りする際に、駐車できない理由や民間駐車場の場所が分かる地図等を掲載した案内文を配布して苦情を減らすなど、柔軟かつ的確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。 南・北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。 コロナ禍においては、施設の利用制限をせざるを得ない状況のなか、市との意見交換や専門家による研修会の受講などを通し、国に先立って「新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」）という）により亡くなった方の火葬に関するガイドライン」（以下「市ガイドライン」という）を策定し、その後も国の新型コロナに対する考え方の変遷に伴い市ガイドラインを柔軟に改正するなど、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。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	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。 コロナ禍における施設の利用制限等を実施した時期（令和2～3年度）を除いては、ほぼ事業計画を上回る利用実績を確保している。特に火葬件数については、令和元年度から令和5年度までの全期間において、事業計画を上回っており、年々増加する火葬需要に合わせ、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り、1日あたりの火葬件数を段階的に増加したところが大いに評価できる。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	万一来ては、次の取組みを行うなど、安全・安心に向けた良好な運営が行われている。 （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 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」を整備し、緊急時の業務継続に向けた取組みを行っている。 （２）新型インフルエンザ等発生に備えた取組 斎苑内に消毒薬を配備し、利用者及び職員の感染症予防に努めている。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。 新型コロナ発生時には、市ガイドラインを策定し、火葬予約から収骨までの手続きや対応方針を示すとともに、葬祭業者と連携しながら感染症対策を徹底し、利用者及び職員の感染防止を図るなど、円滑な事業運営を継続した。 （３）災害時に備えた取組 大規模地震等の災害が発生した場合に備え、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指定管理者として対応するため、シルバーと富士建設の間で「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。 また、「葬祭場災害時対応マニュアル」を整備し、災害発生時の対応を整理するとともに、災害時の火葬について、火葬炉の回転数（例：2回転、2.5回転など）ごとに、1日あたりの火葬可能件数や所要時間をパターン分けし、災害による被害状況やその時の人員体制等を踏まえ、どのパターンで対応するか判断できるよう備えている。 さらに、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。 (4) 大規模改修工事期間中の取組 北部斎苑においては、平成24年度から大規模改修が継続して行われており、令和元年度から令和2年度にかけては、最後の工事となる「駐車場改良工事」が行われた。当該工事期間中は、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工事担当者会議に出席するなど、積極的に情報収集にあたりるとともに、本市並びに工事関係者及び葬祭事業者との緊密な調整のもと、工事期間中の安全確保及び円滑な運営継続のための利用者動線計画の策定や施工計画の検討を行うなど、大きな事故やトラブルを招来することなく、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。 (5) 枯損木の倒木を未然に防ぐための取組 令和4年9月に発生した、北部斎苑のナラ枯れした樹木の倒木被害を受け、指定管理者において、市が実施する倒木の危険性の高い枯損木の伐採を補完するかたちで、自ら危険度の高い枯損木を伐採した他、北部斎苑裏山の樹木に関する委託調査を実施し、ナラ枯れの状況や、倒木による建物への影響度等を踏まえ、今後の樹木管理の方向性を示すとともに、市との役割分担等について協議を行うなど、倒木等による被害を未然に防ぐための取組を実施した。 (6) 北部斎苑における火災への対応 令和5年10月に、機器の誤操作により、北部斎苑4号火葬炉で火災が発生したが、直ちに消火活動を行うとともに関係所管への通報・連絡、斎苑内の避難誘導を速やかに行ったため、人的被害はなく、斎苑運営に大きな影響は生じなかった。今後、同様の誤操作が起きた場合でも火災が発生しないよう、火葬炉の運行プログラムを改良するとともに、機器操作マニュアルの改善や火葬業務職員全員への研修を行うなど、再発防止策を徹底した。 (7) 反社会的組織の利用に対する取組 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。
4	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。	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ほか、月1回シルバー本部・南北両斎苑長、富士建設、及び市職員で構成される「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。 今後とも、本市及び指定管理者、葬祭事業者、委託業者、近隣住民等が、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。 また、南部斎苑大規模改修時における火葬件数の確保や、売店の収益性確保によるサービスの継続、設備の老朽化等に伴う施設維持管理業務の増加、北部斎苑周辺緑地の適切な維持管理といった斎苑運営上の課題に対応することで、更なるサービスの向上を図る必要がある。

3. これまでの事業に対する検証

	検 証 項 目	検証結果																														
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	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・適切にトラブル等进行处理することで、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。																														
2	制度活用による効果はあったか。	（サービスの向上） 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、老朽化等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。炉メーカーが指定管理者として参画することで、火葬需要の増加や新型コロナで亡くなられた方の火葬等にも柔軟に対応できたほか、火葬業務のみならず、斎苑運営における諸課題についても、指定管理者として斎苑を運営する立場から、民間のノウハウや他都市での実績等を生かした検討が行われている。 北部斎苑で倒木被害が発生した際には、利用者への影響を最小限に抑えるため、破損した窓ガラスの仮復旧が迅速に行われたほか、倒木被害を未然に防ぐための取組として、北部斎苑周辺緑地の樹木等の状況把握に関する委託調査を実施し、その結果を市と共有することで、市のナラ枯れ対応に係る期間を大幅に短縮することに貢献した。 また、コロナ禍においては、新型コロナにより亡くなられた方の火葬について、市や南北両斎苑同士で緊密に連携し、感染症の流行状況に応じた受入れ対応を行いつつ、通常火葬枠の確保に努めたことや、国の通知やガイドラインの改正に基づき市と協議し、適宜、市ガイドラインを改正するとともに、葬祭事業者と連携しながら感染症対策を徹底し、円滑な事業運営が継続されたことから、指定管理者制度を活用した効果は大きいと評価できる。 一方、新型コロナで亡くなられた方の火葬については、葬儀事業者と連携が図れず、不適切な対応となり、苦情に繋がる事例があったが、新型コロナに対する正しい知識を身に付け、適切な対応を行うための研修や接遇研修を実施したほか、新たに副斎苑長を配置し、特別な対応を要する新型コロナに関する業務を担わせるなど、組織体制の強化を図り、業務改善に繋がった。 【業務件数（南部斎苑）】※ ○ は利用率 <table><tr><th></th><th>前指定期間 平均</th><th>令和2年度</th><th>令和3年度</th><th>令和4年度</th><th>令和5年度</th></tr><tr><td>火葬業務</td><td>5,720件 (71.7%)</td><td>5,513件 (70.0%)</td><td>5,695件 (70.9%)</td><td>6,144件 (76.5%)</td><td>5,932件 (73.4%)</td></tr><tr><td>斎場貸出</td><td>1,542件 (83.8%)</td><td>1,078件 (59.3%)</td><td>1,236件 (66.7%)</td><td>1,511件 (81.5%)</td><td>1,517件 (81.3%)</td></tr><tr><td>遺体保管日数 【保管件数】</td><td>1,219日 (27.8%) 【336件】</td><td>1,101日 (25.1%) 【276件】</td><td>531日 (12.1%) 【138件】</td><td>756日 (17.3%) 【192件】</td><td>507日 (11.6%) 【146件】</td></tr><tr><td>休憩室貸出</td><td>4,392件 (76.8%)</td><td>3,748件 (68.0%)</td><td>3,767件 (66.1%)</td><td>4,097件 (66.7%)</td><td>4,090件 (68.9%)</td></tr></table>		前指定期間 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	火葬業務	5,720件 (71.7%)	5,513件 (70.0%)	5,695件 (70.9%)	6,144件 (76.5%)	5,932件 (73.4%)	斎場貸出	1,542件 (83.8%)	1,078件 (59.3%)	1,236件 (66.7%)	1,511件 (81.5%)	1,517件 (81.3%)	遺体保管日数 【保管件数】	1,219日 (27.8%) 【336件】	1,101日 (25.1%) 【276件】	531日 (12.1%) 【138件】	756日 (17.3%) 【192件】	507日 (11.6%) 【146件】	休憩室貸出	4,392件 (76.8%)	3,748件 (68.0%)	3,767件 (66.1%)	4,097件 (66.7%)	4,090件 (68.9%)
	前指定期間 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度																											
火葬業務	5,720件 (71.7%)	5,513件 (70.0%)	5,695件 (70.9%)	6,144件 (76.5%)	5,932件 (73.4%)																											
斎場貸出	1,542件 (83.8%)	1,078件 (59.3%)	1,236件 (66.7%)	1,511件 (81.5%)	1,517件 (81.3%)																											
遺体保管日数 【保管件数】	1,219日 (27.8%) 【336件】	1,101日 (25.1%) 【276件】	531日 (12.1%) 【138件】	756日 (17.3%) 【192件】	507日 (11.6%) 【146件】																											
休憩室貸出	4,392件 (76.8%)	3,748件 (68.0%)	3,767件 (66.1%)	4,097件 (66.7%)	4,090件 (68.9%)																											

【業務件数（北部斎苑）】※○は利用率

	前指定期間 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
火葬業務	4,462件 (55.9%)	5,370件 (68.2%)	6,593件 (82.1%)	6,897件 (85.8%)	7,477件 (92.5%)
斎場貸出	696件 (56.5%)	851件 (70.2%)	1,066件 (86.2%)	1,062件 (85.9%)	1,142件 (91.8%)
遺体保管日数 【保管件数】	1,372日 【274件】	1,471日 【269件】	1,466日 【285件】	1,676日 【314件】	1,551日 【314件】
休憩室貸出	3,580件 (80.4%)	4,028件 (75.0%)	4,968件 (75.4%)	5,316件 (77.1%)	5,874件 (78.6%)

【業務件数（両斎苑合計）】※○は利用率

	前指定期間 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
火葬業務	10,181件 (63.8%)	10,883件 (69.1%)	12,288件 (76.5%)	13,041件 (81.2%)	13,409件 (82.9%)
斎場貸出	2,238件 (72.9%)	1,929件 (63.7%)	2,302件 (74.5%)	2,573件 (83.3%)	2,659件 (85.5%)
遺体保管日数 【保管件数】	2,591日 【610件】	2,572日 【545件】	1,997日 【423件】	2,432日 【506件】	2,058日 【460件】
休憩室貸出	7,972件 (78.4%)	7,776件 (71.5%)	8,735件 (71.1%)	9,413件 (72.2%)	9,964件 (74.3%)

（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、限られた予算額において、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・北斎苑合算

（単位：円）

	前指定期間平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	349,941,372	414,207,273	418,061,803	418,832,670	435,509,490
支 出	346,826,330	413,181,849	412,275,211	412,648,442	431,815,828
収支差額	3,115,042	1,025,424	5,786,592	6,364,228	3,693,662

（参考）葬祭場使用料収入

	前指定期間平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
使用料収入	167,964,167	169,798,250	240,801,000	253,717,500	268,079,250

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。

今後も増加する火葬需要に対応するため、更なる火葬枠の確保に向けた取組が求められている。特に令和6年度から令和10年度にかけて、南部斎苑における大規模改修工事が予定されており、当該工事期間中は南部斎苑における火葬が制限される見込みであることから、南北斎苑における火葬枠（南部24件／日、北部26件／日）の更なる増加について検討するとともに、次期指定管理者選定に係る公募において、応募法人からの提案により創意工夫を引き出し、火葬枠の確保を図る。

また、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。 これまで売店運営を担っていた川崎市母子寡婦福祉協議会が、次期指定期間において、採算性が取れないことを理由に売店運営から撤退することが決まっている。次期指定期間においては、売店運営の採算性を確保する必要があることから、これまで売店が担っていた休憩室業務を指定管理者の業務として明確に位置付け、売店業務の合理化を図るなど、業務範囲の見直しを行う必要がある。また、南北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。 北部斎苑周辺緑地の維持管理については、指定管理者の臨機の対応により、倒木等の事故にも迅速な対応が図られている。今後も市と指定管理者が連携し、倒木等による被害を未然に防ぐ取組が必要となることから、次期指定期間においては、指定管理者がより臨機な対応や予防措置がとれるよう、業務範囲の見直しや指定管理委託料の検討が必要である。
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、導入効果を鑑みると、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4期20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㈱・高砂炉材工業㈱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に伴い、第3期（平成26年度）から、現在の指定管理者であるシルバーが管理運営を担っている。第2期から第3期への移行にあたり、事業団職員をシルバーへ引き継いだこと等が、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の継承や、公益性及び持続性の確保に繋がっており、公募を経た第4期においても、これらは損なわれることなく、市との緊密な連携、調整のもと安定的な管理運営が継続されている。 特に北部斎苑の大規模改修工事や新型コロナへの対応においては、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、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、令和6年度から令和10年度までは、南部斎苑の大規模改修が予定されており、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。そのため、令和7年度からの次期指定期間においては、南部斎苑施設の利用調整をはじめ、北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、次期指定管理者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、南部斎苑の大規模改修といった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。
