

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30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 藤田 弓美子
指定期間	平成26年4月1日～令和2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"> 火葬業務 見込み件数10,000件、実績10,527件(南部5,825件、北部4,702件)、実件数/見込み件数105.3% 斎場貸出し業務 見込み件数2,000件、実績2,433件(南部1,534件、北部899件)、実件数/見込み件数121.7%
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 事業活動収入 375,117,877円 【内訳】指定管理料 371,365,991円、施設管理協力金 3,751,886円 事業活動支出 396,772,108円 【内訳】人件費(退職金含む) 155,644,034円、その他 214,128,074円(支払い予定の消費税等を含む。)
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ことや、利用者からの苦情に対しても同様に対応を図っている。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休憩棟・火葬棟大規模改修工事においては、工事関係会議への出席により情報共有を図るとともに、市所管課との連携により、改修後の事業者説明会開催、事業者への個別説明を的確に行い円滑な施設運営を図った。また、工事による施設利用制限も行われるなか、法人の創意工夫によってサービス水準の維持に努めている。</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	3	6
		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、火葬件数は105.3%、斎場利用件数は121.7%の利用率となっている。また、休憩室利用件数は、当初見込み8,000件に対して、8,199件と102.5%の利用率、遺体保管の件数自体は、当初見込み600件に対して673件と112.2%の利用率、年間の延べ保管日数では、当初見込み2,200日に対して2,873日と121.7%の利用率であり、それぞれ100%を超える高い実績(稼働率)となっていることは評価できる。</p> <p>モニタリングにおけるアンケート調査の実施について、本年度、事務所職員に対する項目を追加したほか、斎苑運営の全体の構成員として、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、及び関係団体が運営する売店従事者についても、斎苑運営のサービス向上の観点から総合的にアンケートの対象としており、利用者満足度向上に繋がる取組みとして評価できる。アンケート調査結果では、警備従事者に対する車両誘導や言葉づかい等に関する意見も寄せられているが、これは北部斎苑の改修工事の影響により駐車場が狭隘になった期間の車両誘導に起因する意見であったこと、また、事務室職員・火葬業務従事職員に関する意見については、振る舞い、身だしなみ、説明の仕方等の意見に関して、概ね高い評価を頂いていることから、運営管理を円滑に実施されており、提供されるサービスに対する利用者満足度は高いものと評価できる。</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、経費縮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>効率的・効果的な運営に努め、交付された指定管理料の範囲で運営を行い、5,395,553円の余剰金を計上している。また、法人本部(斎苑グループ)を中心に法人規則等に基づき適切に会計処理が行われている。(※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>					

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	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			
	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)					
<p>北部斎苑の大規模改修工事の一環として行われた、「火葬棟・休憩棟」の改修工事に当たっては、施設運営を継続しながら工事を実施したことから、施設利用が制限される中での工事を実施したが、本市と緊密に連携しながら、運営上の創意工夫により、できる限り円滑な施設運営を図ったことは評価できる。</p> <p>利用者から寄せられた苦情・要望に対しては速やかに改善の取組を実施しており、業務改善に関する意識は高い。</p> <p>サービス向上に向けた取り組みの一環として行っている利用者アンケートについては、頂いた意見に対して両斎苑で情報を共有し、対応可能な内容については速やかに改善を図る等の対応は図られている。なお、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ところであるが、収集率の向上が業務改善に繋がることから、引き続きアンケート回収件数の増加に向けた取組に努めていきたい。</p>					
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			
	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	5	3	3
	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)					
<ul style="list-style-type: none"> ・市所管課との斎苑運営会議の定期開催を通じ、斎苑業務に関して緊密な連絡・調整を行っている。 ・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。 ・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・研修会への出席等を通じ、他都市斎場の運営管理に関する情報収集や意見交換により斎場運営の知見を高め、意識の醸成を図っている。 ・各斎苑において、斎苑職員、火葬、清掃、警備、売店の各責任者との毎朝のミーティングを通じた情報共有や、シルバー人材センター本部、及び南北斎苑による斎苑連絡会議の定期開催を通じ、コンプライアンスの徹底など適切な運営に努めている。 ・安全・安心への取り組みの一環として、AEDの操作等に対応できるよう市民救命士養成講習を受講したことや、両斎苑ともに、指定管理者、警備、売店部門、電気・空調設備保守事業者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。また、平成30年4月のかわさき北部斎苑管理棟の供用開始(増築)を踏まえ、大規模災害時等の対応のため「緊急時マニュアル」の改定を実施するなど、適正な管理体制を確保するための対応を図っている。 					
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	4	8
	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)				
<p>南北両斎苑の老朽化する中で施設設備の保守管理に努めるとともに、故障発生時においては、早急な対応により利用者への影響を最小限に抑えることを目的に、優先度を考慮しながら、指定管理者側でも限られた予算を効率的に執行し、必要な対策を講じている。</p> <p>南北斎苑ともに施設が老朽化しているなか、アンケート調査結果からは、施設の清潔さの項目で「非常に良い」「良い」が93.2%となる等、清掃業務等を中心に清潔な美観と快適に利用できる環境維持に努めている点については、評価できる。</p>					

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り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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期間中における円滑な施設運営。 ・通常休場日となる「友引日」開苑については、火葬待機日数解消による市民サービス向上の観点から、火葬需要が高まる夏期、冬期に開苑を実施した。 ・駐車場改修工事については、効果的な駐車場整備を行うための実施設計の実施と併せ、工事期間中の安全確保・円滑な運営継続のための施工計画の検討。 	5	4	4
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・北部斎苑の大規模改修工事という特殊事情下において本市並びに工事関係者、及び葬祭事業者と緊密に調整を行い、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」開苑については、火葬炉設備等のメンテナンス日程調整や、限られた人員による勤務体制の調整等による運営上の工夫により、市の施策に適切に応えた。 ・駐車場改修工事の実施設計において、斎苑運営の特殊性を踏まえ効果的な設計、工事期間中の安全確保・円滑な運営継続のための施工計画の検討における的確なアドバイスにより本市施策に寄与した。 			

5. 総合評価

評価点合計	74	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

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、施設利用制限も多く、運営に工夫を要する場面が増加しているが、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、火葬棟・休憩棟改修工事の完了により、告別室2室の新設や、休憩室の増設等に伴う利用者の動線計画変更に際しては、所管課と連携し、葬祭事業者への説明会開催や、供用開始後の事業者への個別説明により、円滑な事業実施に尽力いただいた。

南北両斎苑ともに施設の老朽化による不具合の発生が多発しているなか、指定管理者として施設・設備の維持管理に努めていることと併せ、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や、苦情のうち対応可能な案件は、速やかに改善を図るなど、適切な管理・運営が行われていると判断できる。

本年度より本格実施となった「友引日」開苑への適切な対応や、北部斎苑の大規模改修工事に関して、本市並びに工事関係者、及び葬祭事業者と緊密に調整を行い、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。

また、北部斎苑の駐車場改修工事に向けた実施設計において、斎苑運営の特殊性を踏まえ効果的な設計、工事期間中の安全確保・円滑な運営継続のための施工計画の検討における的確なアドバイスにより本市施策に寄与しており評価できる。

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最後となる「駐車場」改修工事の実施にあたり、これまでの第3期指定管理期間の他の大規模改修工事と同様に、斎苑運営をしながら工事を実施することとなる。駐車場の大幅な利用制限が想定されることから、引き続き、葬祭事業者や工事関係者等との調整を行い、利用者にとっての安全・安心を最優先に、工事期間中においても円滑な斎苑運営を行う必要がある。

○施設老朽化に伴う不具合発生時には、市と連携しながら影響を最小限に留め、円滑な斎苑運営の継続に協力いただきたい。

○指定管理者の更新時期となるため、「川崎市葬祭場の管理運営に関する基本協定書」に基づき、斎苑運営管理手法が適切、確実に継承されるよう、本市と連携し、次期指定管理者への業務引き継ぎの徹底が必要となる。