

## 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	令和元年度
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 池田 健児 ・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 弓実子
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"> <li>火葬業務 見込み件数10,400件、実績10,819件(南部5,895件、北部4,924件)、実件数/見込み件数104%</li> <li>斎場貸出し業務 見込み件数2,400件、実績2,544件(南部1,522件、北部1,022件)、実件数/見込み件数106%</li> </ul>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業活動収入 381,864,182円 【内訳】指定管理料 378,323,372円、施設管理協力金 3,540,778円、雑収入 32円</li> <li>事業活動支出 376,473,319円 【内訳】人件費(退職金含む) 152,693,285円、その他 223,780,034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>葬祭事業の管理運営にあたり、共同体としての確かつ円滑な業務執行を心がけ、公共の斎場として、利用者の平等性の確保、中立・公平を基本とし、適正な業務の遂行に努めている。利用者への接遇については、斎苑長と火葬・警備・売店・清掃の責任者間で情報共有を行い、当日の告別式・通夜・火葬運営について、利用者の方々に適切に対応できるよう、入念な準備とスムーズな現場対応が実施されている。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駐車場改良工事においては、工事担当者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、工事工程等の事業者説明会の開催、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ている。また、工事による施設利用制限も行われるなか、火葬需要の増加に対応するため、友引日開苑を実施し、更なるサービスの向上に努めた。</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	2	4
		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>モニタリングにおけるアンケート調査結果では、北部斎苑駐車場改良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警備従事者に対する意見が、昨年に引き続き寄せられているものの、警備会社本部との連携・指導により、警備従事者の態度や言葉遣いに改善が見られたことで、利用者アンケートでの苦情も減少傾向にある。なお、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を概ね満たしているものと評価できる。また、苦情・要望等に対しては、誠実かつ丁寧な対応により概ね御納得いただいております。</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104%、斎場利用件数は106%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、8,331件と104.1%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687件と114.5%の利用率、年間の延べ保管日数では、当初見込み2,500日に対して2,836日と113.4%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。また、友引日の一部開苑については、南北両斎苑とも夏期4日間、冬期6日間開苑し、特に冬場においては、高い利用率であった。</p> <p>なお、施設の老朽化による施設設備の故障の発生の際にも、運営面での工夫により、利用者からの要望にも柔軟に対応し、適切な管理運営に努めた。</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>交付された指定管理料の範囲内で、老朽化した施設の修繕を積極的に実施するとともに、北部斎苑の式場用に椅子を購入いただくなど、修繕費及び消耗什器備品費が増加するなか、施設の効率的・効果的な運営に努め、5,390,863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の向上	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			
	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	2	2
		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)			
		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、駐車場改良工事に当たっては、施設利用が制限される中で、施設運営を継続しながら工事が実施され、その間、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、速やかに改善を図る等の対応がなされている。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、昨年度と比較し、アンケート件数が減少している。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を検討し、対応して頂きたい。</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	5	3	3
	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)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・円滑な事業運営のため、管理部門、斎苑事務、火葬部門に適正な人員配置を行っている。</li> <li>・市所管課との斎苑運営会議の定期開催を通じ、相互の情報共有化を図り、円滑な運営への取組み、市民サービスへの向上に努めている。</li> <li>・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。</li> <li>・大都市公営葬務事業協議会等への出席を通じ、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、意識の醸成に努めている。</li> <li>・各斎苑において、斎苑職員、火葬、清掃、警備、売店の各責任者間の都度の情報共有や、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。</li> <li>・火葬担当職員については、火葬業務を円滑に遂行するため、火葬実務に加え、施設利用者に対する接遇についての接遇研修を各斎苑で実施し、職員の意識向上を継続的に図った。</li> <li>・各斎苑において、指定管理者、警備従事者、売店部門で合同の消防訓練・避難訓練を実施し、火災等緊急時の対応確認を実施した。</li> <li>・新型コロナウイルスの流行に伴い、新型コロナウイルスで亡くなった方の火葬の対応について、関係者間で協議を行い、施設、職員の感染症対策を講じながら、できる限り遺族感情に配慮した対応を図った。</li> </ul>					
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>施設の老朽化に伴う計画的な保守・点検が必要なことから、専門知識を有する業者へ委託することにより、適切な施設管理を実施している。</p> <p>南北両斎苑の施設の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、指定管理者側も、予算を上回る補修対応を講じている点について、評価できる。</p> <p>利用者アンケートの調査結果からは、施設の清潔さの項目で「非常に良い」「良い」が90.7%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> <p>また、警備業務の苦情については、継続的に厳しい意見も寄せられたが、件数も減少し、苦情内容の質も上がってきていることから、改善が図られてきている。</p> <p>事件・事故・犯罪等の発生の観点では、問題なく適正に実施されており、敷地内の警備は適切に行われている。</p>					

#### 4. その他加算

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加算	市の政策課題への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>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(駐車場改良工事)期間中における円滑な施設運営。</li> <li>通常休場日となる友引日の一部開苑については、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。</li> </ul>	5	3	3
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> <li>北部斎苑の駐車場改良工事という特殊事情下において、斎苑運営の特殊性を踏まえ、工事期間中の安全確保及び円滑な運営継続のための施工計画の検討を行い、本市並びに工事関係者及び葬祭事業者と緊密な調整を行い、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、本市施策に寄与した。</li> <li>友引日の一部開苑については、北部斎苑の駐車場改良工事の中、各メンテナンスの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。</li> </ul>			

#### 5. 総合評価

評価点合計	70	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

<p>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。</p> <p>北部斎苑における駐車場改良工事の実施に向け、所管課と連携し、斎苑運営の特殊性を踏まえた利用者の動線計画の策定、葬祭事業者への説明会開催や個別説明により、円滑な事業実施に尽力いただき、本市施策に寄与しており評価できる。また、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。</p> <p>なお、今後は、利用者アンケートの回収数増に向け、対応を検討いただき、着実に取り組みを推進していただきたい。</p>
--

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>北部斎苑大規模改修工事の終了に伴い、南部斎苑の空調・設備改修・照明器具のLED化工事を実施していくこととなる。南北両斎苑で連携を図りながら、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場運営を行う必要がある。</li> <li>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、円滑な斎場運営の継続に協力いただきたい。</li> <li>第4期指定期間が開始となるなか、葬祭事業者との連携、葬儀の地域性の理解及び火葬需要の増加を踏まえた事業運営等の提案事項について、着実に取り組んでいただきたい。</li> <li>葬祭場運営における新型コロナウイルス感染症対策については、当該感染症により亡くなられた方の火葬実施に当たり、施設及び職員の感染症対策を適切に講じながら、できる限り遺族感情に配慮した取り扱いをお願いしたい。施設の維持管理においては、定期的な消毒実施や換気対策を講じていただくとともに、式場、休憩室利用者に対しては、「3密」を避けた施設利用や換気実施について、本市と連携しながら周知徹底を図っていただきたい。</li> </ul>
--