

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2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	令和2年4月1日～令和7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10,700件、実績10,883件(南部5,513件、北部5,370件)、実件数/見込み件数101.7% 斎場貸出し業務 見込み件数2,500件、実績1,929件(南部1,078件、北部851件)、実件数/見込み件数77.2%
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 事業活動収入 414,207,273円 【内訳】指定管理料 412,661,488円、施設管理協力金 1,545,785円(コロナ禍における利用制限措置に準じて50%減免。) 事業活動支出 413,181,849円 【内訳】人件費 165,960,736円(退職金含む。)、その他 247,221,113円(支払い予定の消費税等を含む。)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 葬祭事業の管理運営にあたる4項目の取組方針 (1) 公衆衛生の向上と公共葬祭場としての公平性の確保 (2) 質の高い市民サービスの提供 (3) 適正な業務の遂行と効率的な事業運営 (4) 南北斎苑の改修工事中における安全管理義務

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					
(評価の理由) 利用者から寄せられた主な意見・要望等については、モニタリング制度で毎月セルフチェックを実施し、各斎苑において苦情、故障、事故、事件等対応が可能な事は速やかに対応し、更に具体的な取組み結果等を両斎苑で情報共有し、質の高い市民サービスの提供に努めた。(コロナ火葬に対する配慮、職員の身だしなみチェックを義務化、縁石への段差表示、警備員への指導・研修依頼等に対応した。) 火葬等業務運営状況について、年間計画に対する実績状況は、火葬件数101.7%、休憩室貸出件数96%、斎場貸出件数77.2%、遺体保管件数83.8%であった。昨年度は、火葬件数以外も100%を超える利用率であったが、当年度は、新型コロナウイルス感染症の流行による家族葬の増加や、少人数のため休憩室を必要としない火葬の増加により、予定を下回る結果となった。また、令和2年2月からのかわさき北部斎苑の駐車場改良工事や令和2年10月からのかわさき南部斎苑の空調設備及び照明LED化の工事により、臨時休苑や貸出室数の制限をしたため、執行率が低くなっている。なお、改修工事期間中は、工事箇所をフェンスで囲み、利用者が工事箇所に立ち入らないようにする、また、騒音・振動が発生する工事については、休苑日(友引日)や通夜の終了後に行い、利用者の方々に影響が出ないよう、安全確保に細心の注意を払い、効率的な事業運営に努めた。 斎苑休苑日である友引日のうち、火葬需要の増える夏期(7月~9月)には、かわさき南部斎苑において3日間、冬期(12月~2月)には、かわさき北部斎苑において5日間開苑し、火葬需要に貢献し、公衆衛生の向上に努めた。					
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				
(評価の理由) 南北斎苑における修繕への機動力を上げるため、指定管理料のうち第4期から300万円を施設修繕費として交付したが、指定管理者は前年度の収支差額から、令和2年度の修繕費を4,400,000円と予算計上し、施設の状況を把握した上で優先順位をつけ、4,183,167円の施設修繕を積極的に執行し、質の高い市民サービスの向上に努めた。 新型コロナウイルス感染症の流行により、来苑者用消毒液や除菌スプレー、職員用のフェイスシールドや防護服等、第4期指定管理料の積算には含まれていない感染防止用品の調達等1,284,903円分について、積極的に準備・設置し、公共葬祭場の感染予防を徹底し、火葬業務を滞りなく遂行した。 修繕費及び消耗品費が増加する中、1,025,424円の余剰金を計上しており、施設の効率的・効果的な運営に努めた。 また、南北斎苑の会計処理や構成員ごとの収支状況については、仕様書どおり継続的な取組が為された。					

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	5	3	3
		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	3	3
		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>新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬対応については、川崎市と意見交換を重ね、また専門家による研修会を受けるなどを通し、利用者の心情への配慮を念頭に、ガイドラインを作成・変更し、感染予防を徹底しながら火葬業務を滞りなく遂行した。また、コロナ禍における斎苑運営については、常に感染状況を注視し、政府の要請に応じた内容を、葬祭業者と共有・連携し、安心・安全な葬祭場運営に努めた。一方、感染症火葬について、葬祭業者と連携が図れず、不適切な対応となり、苦情につながる事例があったことは、今後の業務改善に繋げていただきたい。</p> <p>利用者アンケートについては、これまで各斎苑の休憩室やロビー等に用紙を設置していたが、設置場所の増設や、葬祭業者へアンケート用紙の配布を行い、前年度の63.5%増の121件となり、ご意見・ご要望に対応可能な案件については、速やかに実施し、質の高いサービスの提供に努めた。(警備会社本部との連携やコロナ禍におけるテーブルクロスの交換等を対応した。)</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	3	6
	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
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか。	5	3	3
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> 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。 生活衛生課との斎苑運営会議の定期開催を通じ、相互の情報の共有化を図り、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。 施設の老朽化に伴い、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に委託し、適切な施設管理が行われている。 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。 事務職員については、服務規律や法令順守などについて、ミーティング等で職員の意識向上を図った。また、新型コロナウイルス感染症の流行における対策について、随時対策を話し合った。 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南北斎苑で実施し、職員の意識向上を継続的に図った。また、新型コロナウイルス感染症対策について、本市以外の火葬施設の情報収集を行い、感染防止に努めた。 新型コロナウイルス感染症対策として、各斎苑において、扉・窓の開放による換気の徹底、消毒液・体温計測機の設置、式場の椅子の削減などを実施し、感染予防対策を講じた。 北部斎苑は、業務を円滑に遂行するために、斎苑周辺の環境整備等に係る連絡調整の場として、「かわさき北部斎苑分室運営協議会」を開催し、地域の町内会と情報交換等を通して理解と協力を得ることと併せて、良好な関係を保つよう努めた。 北部斎苑の駐車場改良工事及び南部斎苑の空調設備及び照明LED化の工事に関しては、利用者に事故の無いよう、工事関係者との日々の連絡調整や葬祭事業者と連携を図り、安全確保のための取組みを行った。 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。 市内中小企業者を再委託者として選定し、市内中小企業者の受注機会の確保等選定時の規定を継続的に図った。 					

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) 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。 火葬業務日誌や警備日誌、小口現金整理簿等、管理記録は適正作成のうえ保管されている。 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96.7%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。 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。 北部斎苑においては、近隣からの樹木剪定に関する要望への対応について、生活衛生課と連携し、近隣町内会役員との調整を踏まえ、必要な対策を講じるなど、適切な管理に努めている。				

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	「指定管理者が、市内中小企業受注機会の拡大策や、障害者雇用の推進等を講じた場合に加点を行う。」	5	0	0
	(評価の理由) 着眼点について、加点に値する取組みは為されていない。				

5. 総合評価

評価点合計	67	評価ランク	C
-------	----	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>南北斎苑ともに、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にあわせ、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。</p> <p>特に、新型コロナウイルス感染症の流行による対応や、南北斎苑の工事実施の際には、運営を停止できない施設であることから、斎苑同士で業務を補完しながら、円滑な事業運営を継続し、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なか、葬祭業者と連携しながら、大きな事故を招来することなく、利用者にとって安心・安全な業務を継続執行したことを評価する。</p> <p>なお、今後は、利用者アンケートの回収数の増並びにアンケート結果の活用について、更に検討を行い、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"> ・コロナ火葬による火葬件数の制限は残りつつも、大規模改修工事が終了し、南北両斎苑の火葬可能件数の増が見込まれるため、引き続き、葬祭業者等と連携を図りながら、利用者にとっての安心・安全を最優先に、円滑な斎場運営を行っていただきたい。 ・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、円滑な葬祭場運営の継続に協力いただきたい。 ・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、これまでの葬祭場運営の経験を活かし、新たな生活様式を見据えた今後の取り組みを期待している。 ・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。特に、感染症火葬の実施に当たっては、葬祭業者との円滑な協力体制を構築していただきたい。また、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、生活衛生課と連携しながら周知徹底を図っていただきたい。
