

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3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	保健医療政策部生活衛生担当 課長 高橋 三恵子
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	所管課	健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当

2. 事業実績

利用実績	・火葬業務 見込み件数12,000件、実績12,288件(南部5,695件、北部6,593件)、実件数/見込み件数102.4% ・斎場貸出し業務 見込み件数2,500件、実績2,302件(南部1,236件、北部1,066件)、実件数/見込み件数92.1%
収支実績	・事業活動収入 418,061,803円 【内訳】指定管理料 416,289,542円、施設管理協力金 1,772,113円(コロナ禍における利用制限措置に準じて50%減免。)、その他 148円 ・事業活動支出 412,275,211円 【内訳】人件費 165,778,954円(退職金含む。)、その他 246,496,257円(支払い予定の消費税等を含む。)
サービス向上の取組	・葬祭事業の管理運営にあたる3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

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) モニタリングにおけるアンケート調査結果では、売店従事者、清掃従事者、事務所員及び火葬従事者に対する満足度(非常に良い＋良い)は全ての評価項目において95%以上となり、警備従事者に対する満足度は80%となった。警備従事者のアンケート分析の結果、かわさき北部斎苑の警備従事者の言葉づかい及び説明の仕方に対する満足度が70%台にとどまっており、警備会社への申し入れや警備従事者への研修実施により接遇向上に取り組んでいるが、未だ改善途上にある。 苦情・要望等についても指定管理者で対応可能なものに関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、斎苑運営を円滑に行っている。したがって、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。 年間計画に対する実績状況は、火葬件数102.4%、休憩室貸出件数105.2%、斎場貸出件数92.1%、遺体保管件数70.5%であった。新型コロナウイルス感染症の流行が未だ収束しない中ではあるが、休憩室貸出件数は予定件数を超え、斎場貸出件数も令和2年度実績(77.2%)を上回る結果となった。火葬件数についても、通常火葬を制限して実施する新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬が229件に上ったが、令和3年5月からかわさき北部斎苑の火葬受入1日23件の実施や、火葬需要の高まる時期におけるかわさき北部斎苑の1日24件の試行(12月28日から1月10日)、夏期友引日開苑(南部斎苑:3日間、北部斎苑:3日間)、冬期友引日開苑(南部斎苑:5日間、北部斎苑:5日間)により通常火葬の件数確保に努めた結果、予定件数を上回ることができた。					
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			
(評価の理由) 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したほか、南部斎苑の焼香台更新や北部斎苑のパーテーション導入、指定管理料の積算に含まれていない感染対策用品の調達を行うなど備品・消耗品費が増加する中で、施設の効率的・効果的な運営に努め、5,786,591円の余剰金を計上している。 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、仕様書どおり適切な取組みがなされた。(※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。)					

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	4	4
		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) 新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬対応については、令和2年度より引き続き本市と協議を行い、火葬中の待機場所の改善や御遺族による収骨の実施等、遺族の心情に重きを置いたガイドラインの改訂を行った。また、感染予防対策を徹底しつつ、まん延防止等重点措置の重点区域指定に伴う酒類提供の禁止等、県の要請に応じた適切な対応を行い、葬祭業者にも周知を図ることで、安心・安全な斎苑運営に努めた。 サービス向上に向けた取り組みの一環である利用者アンケートについては、葬祭業者への投函奨励やアンケート用紙設置場所の増設により、前年度比23%増の149名の利用者から回答をいただいている。対応可能な御意見・御要望については、遺族控室への手摺設置等、速やかに対応を行っており、業務改善に対する意識は高い。しかし、南部斎苑のアンケートは23名からの回答にとどまり、南部・北部ともに会葬者からの回答数は少ないため、より広く意見を募るべきである。				
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	4	4
	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) ・令和3年度より斎苑長不在時のトラブル対応や斎苑長の負担軽減を目的として、南北斎苑に常勤の副斎苑長を新たに設置するなど、業務分担の適正化に努めており、管理部門、斎苑事務、火葬部門を通じて人員配置は適切である。 ・市所管担当との斎苑運営会議の定期開催を通じて、緊密に情報の共有を図り、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。 ・斎苑職員、火葬、売店、清掃、警備の各責任者と毎朝のミーティング等を通じて連絡事項を共有することで、各部門間で良好な連携がとれている。保守・点検業者ともスケジュール調整を適宜行うことで、運営に支障なく施設の維持管理が出来ている。 ・事務職員については、勤務規律や法令順守などについて、ミーティング等により意識の向上を図った。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話し合い、体温計測器や消毒装置を導入した。 ・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。 ・かわさき北部斎苑は、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」を主催している。地域の町内会との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。 ・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。 ・夏季の火葬職員の労働環境改善を目的として工場扇等を配置すると共に、自主的に専門業者と改善策を企画し、市所管担当に要望するなど、労働環境改善に向けた意識は高い。 ・市内葬祭組合より要望のあった使用済みロウソク回収BOXの設置に協力し、環境への取組みの一環とした。 ・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に努めた。					

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) ・施設が老朽化する中で、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。 ・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ため、優先度を考慮しつつ適切に補修対応を行っている。 ・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96.2%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。 ・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。 ・植栽管理を専門業者に委託することで、敷地内の植栽を適切に管理し、美観の確保に努めている。 ・焼香台の更新やパーテーションの導入、車いすの購入など、備品・消耗品費について予算を大幅に上回る執行を行った。				

4. その他加

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加	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	72	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

新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬について、市所管担当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対応を行いつつ、通常の火葬件数の確保にも努めたことは評価に値する。まん延防止等重点措置等が発出されるなかでも、感染症対策を徹底しながら、大きな事故やトラブル等を招来することなく円滑に事業運営を継続し、酒類提供に関する県からの要請等に対しても葬祭業者と連携しながら柔軟に対応できた。 また、施設が老朽化するなか、適切に保守点検を行い、優先度に応じて修繕を実施するほか、備品類を適宜調達するなどハード面での貢献は大きい。アンケートやモニタリングによる結果でも、苦情件数も少なく、利用者の満足度は非常に高いことや、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。
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・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、より遺族感情に配慮した取り扱いをお願いしたい。また、引き続き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、来苑者の増加に備えるなど、ポストコロナを見据えた斎苑運営をお願いしたい。 ・令和4年度は、南部斎苑にて冷却塔及び自動制御設備の改修工事を実施予定である。葬祭事業者や工事関係者と調整し、斎苑運営への影響を最小限に抑えながら、利用者の安心安全を第一として、円滑に斎苑運営を実施していく必要がある。 ・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、円滑な葬祭場運営の継続に協力いただきたい。 ・高まる火葬需要に対し安定的に対応していくため、これまでの葬祭場運営の実績を活かしつつ、業務効率の向上に向け職員一人一人が改善を行うなど、火葬件数増に向けた運営面での取り組みに期待する。
--