

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5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 12,500件、実績 13,409件(南部 5,932件、北部 7,477件)、実件数/見込み件数 107.3% ・斎場貸出し業務 見込み件数 2,600件、実績 2,659件(南部 1,517件、北部 1,142件)、実件数/見込み件数 102.3%
収支実績	・事業活動収入 435,509,490円 【内訳】指定管理料 435,509,338円、その他 152円 ・事業活動支出 431,815,828円 【内訳】人件費 168,025,491円(退職金含む。)、その他 263,790,337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	4	8				
		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)									
【利用者満足度】									
・アンケート用紙の設置やWEBでのアンケート回収を引き続き実施するほか、アンケート回収件数の向上に向けた取り組みの一環として、北部斎苑において令和6年2月に葬儀業者を通じた葬家への回答勧奨を実施した。									
・利用者満足度(極めて満足+満足)については、アンケート項目の「総合的な満足度」において南部斎苑85.3%、北部斎苑90.8%、両斎苑で89.3%となっており、概ね高い評価を得ている。									
・アンケート調査の分析の結果、次のような傾向がみられた。 ＜北部斎苑＞ 「駐車場、警備」の項目で「駐車可能台数が少ない」との意見が多く、満足度は75.1%であった。 駐車場の台数に限りがあることから、以前より葬家ごとに駐車台数に上限を設ける運用を行っているが、駐車台数の上限を超えて来苑された場合においても、駐車場のフリー枠や空いているマイクロバス用のスペースに案内する等、可能な範囲で柔軟な対応をとっている。 火葬需要の高まりに伴い一日あたりの火葬受入件数を引き上げるため、フリー枠を活用して葬家用の駐車枠としたことで、さらなる駐車場台数の不足が想定されたことから、引き続き可能な範囲で柔軟な対応を行うとともに、公共交通機関の利用を促す等の案内を行っている。 ＜南部斎苑＞ 「休憩室」の項目について、満足度は83.6%であったが、「あまり満足していない」及び「満足していない」の評価が13.1%であった。 「壁紙が汚れている」「授乳室・更衣室がない」等の意見を受け、壁紙の張替工事や授乳室・更衣室の設置工事などの指定管理者では対応できない事項についても市に要望し、令和6年度から予定されている大規模改修工事に組み込む等、満足度向上に取り組んでいる。									
【事業成果】									
・年間計画に対する実績状況は、火葬件数107.3%、休憩室貸出件数103.8%、斎場貸出件数102.3%、遺体保管件数88.5%であり、遺体保管件数以外は計画件数を超え、令和4年度実績を上回る結果となった。									
・北部斎苑において、1日あたりの火葬受入件数を2件引き上げ計26件したこと、また、火葬需要の高まる時期に友引日開苑(夏期:各斎苑2日ずつ、冬期:各斎苑6日ずつ)を実施することで、計画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		4	4			
		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)							
	【効率的・効果的な支出】							
	・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、予算積算に含まれない備品・消耗品の購入や調査委託を執行する等、市民サービスの向上に努めつつ、施設の効率的・効果的な運営に努めた。							
	<具体例>							
	・アンケート結果に基づき、遺族控室に設置する空気清浄機や待合ロビーに設置する位牌立てなどの備品・消耗品を購入した。							
	・令和4年度に発生した北部斎苑の倒木被害を受け、より実効的な北部斎苑周辺緑地の管理を行うため、当該緑地の状況調査委託を自主的に執行した。							
	【収入の確保】利用料金制ではないため対象外							
	【適切な金銭管理・会計手続】							
	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がなされた。							
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	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	4	4			
		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)							
	【適切なサービスの提供】							
	・新型コロナウイルス感染症の法律上の位置づけが令和5年5月から5類感染症に変更され、国のガイドラインにおいて「感染症対策については個人や事業者の判断に委ねることを基本とする」と示されたことから、適宜本市ガイドラインを改正して葬儀社へ周知し適切かつ安心安全な斎苑運営に努めた。							
	・南部斎苑においては、換気設備等改修工事が実施される中、市や工事業者と連携し、円滑な事業運営を継続した。							
	【業務改善によるサービス向上】							
	・北部斎苑では年間7,477件(前年から580件、108.4%増)の火葬を実施し、大幅な件数増となった。							
	年々高まる火葬需要に対応するため、北部斎苑における1日あたりの火葬受入件数を令和5年12月に1件、令和6年1月に1件引き上げ計26件としたことが、火葬件数増の要因となった。							
	【利用者の意見・要望への対応】							
	・利用者ニーズを正確に把握するため新たな取り組みとして、令和6年2月に北部斎苑において葬儀業者を通じた葬家への回答勧奨を実施し、年間で185件(前年から116件増)のアンケートを回収した。また、南部斎苑では83件(前年から32件増)回収したことにより、両斎苑で268件(前年から148件増)と回収件数が大幅に向上した。							
	また、以前からの指摘事項であった葬家からの回収件数についても、両斎苑で175件(前年から140件増)、全体の65.3%(前年から36.1%増)と大幅に向上した。							
	・対応可能な意見・要望については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。							
	<具体例>							
	・貸し出し用の傘を設置し、雨天時の施設内移動に利用できるようにした。							
	・位牌立てを新たに購入し、待合ロビーに増設した。							

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	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)					
【適正な人員配置】					
・円滑な事業運営のため、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。					
【連絡・連携体制】					
・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や市民サービスへの向上に努めている。					
【再委託管理】					
・斎苑職員、火葬、清掃、警備、売店の各責任者と毎朝のミーティング等を行い、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。また、保守点検業者とも適宜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。					
【担当者のスキルアップ】					
・火葬担当職員について、火葬業務を円滑に遂行するため南北斎苑で火葬実務研修を行ったほか、施設利用者に対する接遇研修も実施した。また、事務所職員についても、接遇スキルの向上に向け社会人教育・コンサルティング会社の接遇研修を受講する等、職員の意識向上を図った。					
【安全・安心への取組】					
・市から「帰宅困難者一時滞在施設」の指定について要請を受け、市民生活に重要な役割を果たす斎苑が避難施設としての役割に合致していることを鑑み、令和5年8月から指定を受けている。これに伴い、北部斎苑では、高津区内の様々な組織・機関・企業が連携協力し課題解決を図ることを目的とした「高津区防災ネットワーク会議」に参画するとともに、定例通信訓練への参加や防災用品の調達等、有事に備えた取組みを行っている。					
・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つたため、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。					
※人為的なミスにより火災が発生したものの、その後の対応及び対策は適切に実施されたことから、当該事象における加点・減点は行わないものとする。					
【コンプライアンス】					
・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。					
【職員の労働条件・労働環境】					
・職員の労働環境の安全衛生や労働条件の確保を行い、作業報酬台帳を所管課に提出するなど、実施の確認も行っている。					
【環境負荷の軽減】					
・環境に対する配慮の一環として、市内葬祭組合から要望のあった使用済みロウソクの回収に引き続き協力した。					
【市内中小企業の活用】					
・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・設備の保守管理】										
・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。										
・施設や設備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、優先度を考慮しながら適切な修繕や更新が行われており、予算の枠にとらわれず、必要な対応がなされている。										
【管理記録の整備・保管】										
・火葬業務日誌や警備日誌、小口現金整理簿等、管理記録は適正に作成のうえ保管されている。										
【清掃業務】										
・利用者アンケートの調査結果からは、「施設の清掃状態等」の項目で「極めて満足」「満足」が95.7%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。										
【警備業務】										
・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。										
・北部斎苑の駐車場・警備員に対するアンケート意見のうち、警備員の態度に対する苦情の割合は、令和4年度に接遇マニュアルの整備や月1回の接遇研修を実施する等の改善をして以降、減少傾向にある(R4:3件/8件(37.5%)、R5:7件/26件(26.9%))。										
【外構・植栽管理】										
・令和4年9月にかわさき北部斎苑で発生した倒木被害を受け、より実効的な北部斎苑周辺緑地の管理を行うため、当該緑地の状況調査委託を自主的に実施し、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。										
【備品管理】										
・備品を購入した際は、適宜所管課へ備品台帳の更新依頼を行い、適切に備品を管理している。										
また、現在備品台帳に記載のある備品について改めて確認を行うとともに、市と協力して台帳への記載要件を精査し、備品台帳の整理を行った。										

4. 総合評価

評価点合計	72	評価ランク	B
-------	----	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- ・施設が老朽化するなか、適切に保守点検を行い、予算の枠にとらわれず優先度に応じて修繕や更新を実施したほか、備品類を適宜調達するなどハード面に大きく貢献した。
- ・アンケートやモニタリングによる結果でも、苦情件数は少なく利用者の満足度は概ね高いこと、また、意見・要望等のうち、対応可能な案件は速やかに改善を図るとともに、指定管理者では対応困難なものについては市に要望を伝えるなど、適切な管理・運営が行われている。
- ・依然として死亡者数は高く推移しており火葬需要が高い中、指定管理者自らの判断において、かわさき北部斎苑の1日あたりの火葬枠を2件増やした対応は、円滑な斎苑運営に大きく貢献した。
- ・アンケート用紙の設置やWEBでのアンケート回収を継続して実施するほか、葬儀社を通じて葬家にアンケートを手渡しし、返信用封筒又はWEBでの回答を勧奨することで、以前からの懸案事項であったアンケート回収件数を大きく増加させたことは、斎苑における様々なニーズの把握及び提供するサービスの向上に寄与している。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・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。
- ・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ため、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。