

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6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 保健医療政策課 土元 寛人
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 保健医療政策課

2. 事業実績

利用実績	・火葬業務 見込み件数 12,600件、実績 14,082件(南部 6,222件、北部 7,860件)、実件数/見込み件数 111.8% ・斎場貸出し業務 見込み件数 2,500件、実績 2,715件(南部 1,555件、北部 1,160件)、実件数/見込み件数 108.6%
収支実績	・事業活動収入 443,710,711円 【内訳】指定管理料 433,035,559円、剰余金 10,675,000円、その他 152円 ・事業活動支出 440,787,726円 【内訳】人件費 168,610,434円(退職金含む。)、その他 272,177,292円
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)				
	【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、南部斎苑において令和6年7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、両斎苑73.9%、南部斎苑79.9%と概ね高い評価を得ているが、北部斎苑は52.3%と評価が低下している。				
	・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。				
＜両斎苑＞ アンケートの回答者によって、いただく意見に次の傾向がみられた。 葬家や会葬者からは、施設の設備面や職員の接遇面についての意見があるほか、感謝の意見をいただくことが多い。 一方、葬儀社からは、サービスを提供する側からの視点で、施設の設備面や利用方法、運営面での意見をいただくことが多い。					

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)				
	【効率的・効果的な支出】 ・交付された指定管理料の範囲内で適切な運営に務めたほか、令和5年度までの決算剰余金について、公益法人の収支相償の観点から葬祭場運営事業への還元を計画的に実施する等、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。				
	【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	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	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	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】 ・火葬需要の高まる時期に、昨年度に引き続き友引日開苑(夏期:各斎苑2日ずつ、冬期:各斎苑6日ずつ)を実施した。 ・南部斎苑では令和6年11月から5年間にわたる大規模改修工事が始まり、北部斎苑でも斎場棟大屋根塗装工事が行われたが、工事中においても平常の運営を継続し、現状の火葬件数を維持した。					
・市が導入する葬祭場運営管理システムの機器更新のため、友引日を含む2日間休苑する際、減少する火葬受入件数をまかなうための代替措置として、南部斎苑において火葬受け入れ件数を一時的に増やすとともに、北部斎苑において3月に友引日開苑を1日実施し、冬期の高い火葬需要に対応した。					
【業務改善によるサービス向上】 ・斎苑運営に係る課題の把握及び情報の共有を行うため、毎月1回、市と指定管理者で構成する葬祭場運営会議を開催し、課題解決に務めた。					
【利用者の意見・要望への対応】 ・利用者ニーズの把握を目的とした葬儀業者を通じた葬家への回答勧奨を、令和6年7月に南部斎苑において実施した。 ・南部斎苑は177件(前年から94件増)、北部斎苑は59件(前年から126件減)、両斎苑で236件(前年から32件減)のアンケートを回収した。 ・葬家+会葬者からの回収件数について、両斎苑で166件(前年から21件減)、全体の70.3%(前年から0.5%増)と、前年度と同程度の水準を維持している。					
・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。					

	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
組織管理体制	(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、コンプライアンス、個人情報保護に関する講習会に参加する等、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月から引き続き指定を受けている。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、有事に備えた取組を行っている。				
	【コンプライアス】 ・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ている。				
	【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80.9%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。 一方、令和5年度の火葬受入件数増加に伴い、駐車台数の不足については増加しており、駐車場・警備の満足度自体は令和5年と比較して低下している。					
【外構・植栽管理】 ・北部斎苑周辺緑地について、近隣住民からの相談に基づき適宜伐採作業を実施したほか、令和6年5月に発生した隣地への倒木被害にあたり、市に代わって速やかに樹木の撤去を行うなど、本市が実施する伐採作業を補完するかたちで適切な管理を行った。					
【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。					

4. 総合評価

評価点合計	70	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、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ている。
- ・アンケートやモニタリングによる結果、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、大規模改修工事を実施しながらも1日あたりの火葬受入件数を維持したことや、火葬需要が増加する夏期及び冬期に友引日開苑を実施した対応は、円滑な斎苑運営に大きく貢献した。
- ・アンケートの回答勧奨を継続して実施することで、アンケート回収件数の水準を維持させたことは、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た。

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。
- ・アンケートの回答勧奨により回収率に一定の効果があがっていることから、両斎苑での実施や勧奨期間の延長等、費用との兼ね合いを踏まえながら引き続き検討を進めてほしい。
- ・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。