

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7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 廣井 裕司
指定期間	令和7年4月1日～令和12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 13,800件、実績 13,551件(南部 5,766件、北部 7,785件)、実件数/見込み件数 98.2% ・斎場貸出し業務 見込み件数 2,700件、実績 2,625件(南部 1,480件、北部 1,145件)、実件数/見込み件数 97.2%
収支実績	・事業活動収入 569,323,376円 【内訳】指定管理料 546,677,286円、剰余金 22,626,000円、その他 20,090円 ・事業活動支出 567,042,894円 【内訳】人件費 210,014,558円(退職金含む。)、剰余金 22,469,601円、その他 334,558,735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	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	3	6
		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によるアンケート回収を引き続き実施したほか、アンケート回収件数の向上に向けた取組として、両斎苑において葬儀業者を通じた返信用はがき方式によるアンケート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79.2%(前年比5.3%増)、南部斎苑86.2%(前年比6.3%増)、北部斎苑71.7%(前年比19.4%増)と前年を上回るとともに、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。 ＜両斎苑共通＞ アンケートの回答者によって、要望・意見に一定の傾向がみられた。 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一方、感謝の意見をいただくことも多い。 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。 ＜南部斎苑＞ ・アンケート回答者の割合として、葬家+会葬者71.9%、葬儀社14.1%、不明14.1%となり、葬家+会葬者が多い。 ・各項目の満足度においても概ね高い評価を得ており、特に「斎場(式場)」91.8%、「火葬・収骨」90.6%、「施設の清掃状態等」90.8%は高い評価を得ている。 ・更衣室や授乳室の設置、トイレ設備の改善(温水洗浄便座設置)等、施設の設備構造に関する要望が多く寄せられているが、令和6年11月から5年間にわたり実施する大規模改修工事において改修される内容が多く、要望の解消が見込まれる事項も含まれている。 ＜北部斎苑＞ ・アンケート回答者の割合として、葬家+会葬者72.6%、葬儀社20.2%、不明7.3%となり、昨年度と比べ葬家+会葬者の割合が増加した。 ・総合満足度は71.7%となり、前年度52.3%から19.4ポイント改善したものの、南部斎苑86.2%と比較すると低い傾向がみられた。 ・「施設の清掃状態等」84.7%及び「火葬・収骨」76.9%は比較的高い評価を得ている一方、「駐車場・警備」62.2%、「売店」44.4%、「事務室」57.0%は満足度が低く、例年に引き続き駐車台数や台数制限に関する意見が多く寄せられた。 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行うとともに、公共交通機関の利用を促すなどの取り組みを実施している。 一方で、駐車場の収容可能台数には限りがあり、公平性の観点から各葬家の利用台数にも一定の制限を設けていることから、火葬需要の高まりや今後の火葬受入件数の増加に伴い、駐車場不足に関する要望は引き続き発生することが見込まれる。 【事業成果】 ・年間計画に対する実績状況は、火葬件数98.2%、休憩室貸出件数96.1%、斎場貸出件数97.2%、遺体保管件数87.9%であり、各項目とも計画件数を下回る結果となった。 ・事業計画については、市内死亡者数の増加傾向を踏まえて策定しているが、令和7年度の市内死亡者数は13,902件となり、令和6年度の14,384件を下回ったことから計画値と実績値に乖離が生じたものと考えられる。一方で、市内死亡者数に対する市営斎苑での火葬実施割合は、令和6年度94.1%に対し令和7年度94.5%と前年度と同程度の高い水準を維持しており、公共葬祭場として求められる役割を適切に果たしている。				

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】 ・指定管理料及び令和6年度までに生じた決算剰余金を適切に活用し、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した。北部斎苑のITVモニター設備増設や案内板改修、南部斎苑の遺体保冷库補修等、市民サービスの向上や施設環境の改善に資する取組を実施し、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月から実施している大規模改修工事に伴い、受変電設備工事や屋上防水工事等を実施しているほか、両斎苑において施設設備の修繕や各種工事を実施したが、利用者や葬儀への影響を最小限としながら、安定した施設運営を維持した。					
【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、課題解決に努めた。					
【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て、令和7年11月に両斎苑において葬儀業者を通じたアンケート回答勸奨を実施した。実施に当たっては、従来の返信用封筒による方式を見直し、返信用はがきを活用するとともに、対象を両斎苑へ拡大するなど、意見・要望を収集しやすい手法への改善を図った。					
・南部斎苑は128件(前年比49件減)、北部斎苑は124件(前年比65件増)、両斎苑で252件(前年比16件増)のアンケートを回収し、全体としては前年度を上回った。					
・葬家+会葬者からの回収件数について、両斎苑で182件(前年比16件増)、全体の72.2%(前年比1.9%増)と、前年度を上回った。					
・対応可能な意見・要望については速やかに対応を行うとともに、代替手法による対応も行う等、利用者サービスの向上に努めた。					

	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】 ・北部斎苑について、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、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。				
	【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ている。また、施設清掃においてタイルカーペットの再利用を活用するなど、環境負荷の軽減に取り組んだ。				
	【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88.2%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。 【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、例年に引き続き、駐車台数の不足や利用台数制限に関する意見は継続して寄せられている。 【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7年5月に発生した倒木被害にあたり、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。 - 依然として火葬需要が高い水準で推移する中、南部斎苑における大規模改修工事を実施しながらも、安定した施設運営を継続するとともに、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。また、冬期には一時的に1日当たりの火葬受入件数の拡大を実施するなど、増加する火葬需要への対応に大きく貢献した。 - アンケート回答を促進する取組として、回答勧奨を実施するに当たり、従来の返信用封筒による方式を見直し、返信用はがきを活用するなど手法の改善を図った結果、アンケート回収件数及び葬家・会葬者からの回答割合が向上し、利用者ニーズの把握及びサービス向上に寄与した。

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。 - 高まる火葬需要に安定的に対応していくため、これまで培ってきた葬祭場運営の実績を生かしつつ、御葬家への配慮を十分に行いながら、共同体として連携し、業務効率の向上や改善に取り組むなど、火葬受入件数の増加に向けた運営面での取組に期待する。 また、北部斎苑における駐車場不足については、火葬需要への対応を進める上での課題であることから、市と課題認識を共有するとともに、対応策の検討に協力いただきたい。 - 令和6年度から令和10年度にかけて南部斎苑の大規模改修工事を実施しており、工事期間中も安全・安心かつ安定的な葬祭場運営を継続していく必要がある。このため、南部斎苑の利用調整をはじめ、北部斎苑での代替措置等について、市との十分な情報共有及び意思疎通を図りながら対応されたい。
