

令和3年度

事業報告書

公益財団法人川崎市シルバー人材センター

## 令和3年度事業報告

### 概要

令和3年度は、昨年度から引き続き新型コロナウイルス感染症の世界的規模での拡大とともに、感染力の強い変異ウイルスの国内での感染が拡大したことから、感染抑制の手段としてのワクチン接種などの対応に翻弄された年となりました。

また、少子高齢化による労働力不足の影響もあり、70歳までの就業確保が努力義務となる高齢者就業確保措置の施行に伴い、雇用延長できる企業が増え、定期的な収入を得るため雇用により働き続ける人が増加したことなどから、会員増強に係わる周辺環境は依然として厳しい状況にあります。

このような状況の中、川崎市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）においても、新型コロナウイルス感染症の影響は大きく、経済活動の先行き不透明感が強まったことから、企業の受注契約の見直しや就業の見合わせ、公共受注の一部就業中止などにより、契約金額は減少しました。

一方で、会員数につきましては、例年行っていた区民祭への参加など市民の方へ直接的にPRできるような活動を、昨年度と同様に中止としましたが、老人福祉施設での募集広告入ポケットティッシュの配布や、タウン情報誌への募集記事の掲載回数を増やすなど、コロナ禍においても実行可能な取組を実施した結果、令和3年度は、令和2年度の入会者数である363人を上回る459人の入会者がありました。

当センターは、今後においても会員登録者数及び受注件数の伸び悩みに対応するため、引き続き他都市のシルバー人材センターの活動等を参考に、新しい視点でのアプローチによる取組を導入するなど、認知度向上による新規会員の獲得や新規顧客の開拓等による受注拡大に取り組むとともに、令和5年度から導入が予定されている適格請求書等保存方式（インボイス制度）についても大きな課題となることから、他都市のセンター等とも連携して研究、検討を行い、対応を図ってまいります。

葬祭場運営事業については、平成26年度から「かわさき南部斎苑」及び「かわさき北部斎苑」の指定管理者として民間事業者と共同で事業運営を行っています。

令和3年度は、第4期指定管理（令和2年度～令和6年度）の2年目でしたが、火葬件数については、令和2年度に比べ1,405件増の12,288件でした。また、新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬件数も、令和2年度に比べ113件増の229件で著しく増加したため対応に迫られました。

このような状況に対応するため、南北斎苑での夏期・冬期の友引日開苑や、南部斎苑に比べて火葬需要が多い北部斎苑の火葬件数を1日22件から23件に増やしたことにより、令和3年度火葬計画の12,000件を上回る件数の火葬を実施することができました。

## I 公益目的事業－1（シルバー人材センター事業）

### 1 会員の増強と育成

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度から引き続き例年行っていた地域班活動の一環である戸別チラシ配布や美化活動・区民祭への参加など多くの市民の方に直接的にPRできるような活動ができない中、普及啓発促進月間のPR活動等として、川崎市が発行する情報誌「楽笑」及びタウンニュースへの会員募集記事の掲載や、老人福祉施設に会員募集広告入ポケットティッシュの配置、川崎市が満70歳の市民に高齢者特別乗車証明書を郵送する封筒に、会員募集チラシを同封するなど、特に高齢者にも効果が期待できる紙媒体の広告強化に取り組んでまいりました。

結果として、新規入会者数は459人、会員数は6,038人で、前年度に比べ258人（4.5%）の増加となりました。増加幅については、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた前年の56人増（0.9%増）に比べると、目標数の280人には届かなかったものの大幅な増加となりました。

新規会員の入会動機の上位3位は、「経済的理由」33.6%、「生きがい・社会参加」27.2%、「健康維持・増進」25.9%で、前年度1位の「経済的理由」が今年度も1位となり、また「健康維持・増進」が3位に後退したなどは、新型コロナウイルス感染症の影響とも推測されます。

会員組織活動につきましても新型コロナウイルス感染症の影響により、植木班・除草班の全体会議等は中止となりましたが、各事務所とも積極的に少人数制の新人説明会等を行い、班員組織の増強を図りました。また、感染対策を徹底した上で、屋外での植木（松の手入れ）講習会を行い、班員組織の安全意識と技術向上を図りました。

#### ◇会員数・会員の状況

	令和2年度末 会員数	令和3年度		令和3年度末 会員数	前年度対比
		入会者数	退会者数		
男 性	3,779人	276人	132人	3,923人	103.8%
女 性	2,001人	183人	69人	2,115人	105.7%
合 計	5,780人	459人	201人	6,038人	104.5%

◇事務所別入会登録会員数

	入会登録会員数		
	男性	女性	合計
南 部	111 人 (93 人)	76 人 (58 人)	187 人 (151 人)
中 部	84 人 (52 人)	60 人 (28 人)	144 人 (80 人)
北 部	81 人 (78 人)	47 人 (54 人)	128 人 (132 人)
合 計	276 人 (223 人)	183 人 (140 人)	459 人 (363 人)

※( )内は令和2年度の実績

◇入会動機

	経済的理由	生きがい、 社会参加	健康維持 ・増進	時間的余裕	仲間作り	その他	計
男 性	96 人 (78 人)	68 人 (53 人)	78 人 (70 人)	28 人 (19 人)	4 人 (2 人)	2 人 (1 人)	276 人 (223 人)
女 性	58 人 (42 人)	57 人 (44 人)	41 人 (37 人)	26 人 (15 人)	0 人 (2 人)	1 人 (0 人)	183 人 (140 人)
合 計	154 人 (120 人)	125 人 (97 人)	119 人 (107 人)	54 人 (34 人)	4 人 (4 人)	3 人 (1 人)	459 人 (363 人)
割 合	33.6% (33.1%)	27.2% (26.7%)	25.9% (29.5%)	11.8% (9.3%)	0.9% (1.1%)	0.6% (0.3%)	100% (100%)

※( )内は令和2年度の実績

◇新規入会会員の促進活動

配布・掲載媒体等	活動・掲載 期間	活動及び掲載内容	配布・設置 部数
会員募集・仕事依頼 A 4 チラシ	通年	地域包括支援センター、シルバーハウジング・福祉住宅、老人いこいの家、老人福祉センター、社会福祉協議会（市・区）にチラシを配架等	随時補充
	通年	各区役所、支所、出張所等庁舎にてチラシの配架	随時補充
会員募集 B 5 両面チラシ	毎月 1 回	川崎市が市内在住で満 70 歳の高齢者に郵送する高齢者特別乗車証明書の封筒に同封	16,212 枚
会員募集・仕事依頼 ティッシュ配架	10/1～	川崎区を除く各区の老人福祉センターにチラシ付きポケットティッシュを配架	1,500 個

川崎市地域包括ケアシステムポータルサイト掲載	通年	川崎市運営の地域包括ケアシステムポータルサイトへ会員募集について掲載	-
川崎市協働連携ポータルサイトつなぐっと KAWASAKI 掲載	通年	当センターの会員募集案内を掲載	-
楽笑	夏号	川崎市高齢者在宅サービス課発刊のシニア世代の情報誌にセンター入会案内等を掲載	7,300部
地域情報誌掲載 タウンニュース	10/15号 3/11号	地域情報誌タウンニュースにて会員募集記事を掲載	全市
アゼリア川崎 川崎市広報 コーナー展示 (新川通り側)	3/19~4/1	当センターの会員募集及び仕事募集のパネル展示	1箇所

◇会報編集委員会開催状況

開催日	内 容 (会員・職員編集委員による会報誌の編集会議)	出席 人数	事務所
12/17	会報「シルバーかわさき」における会員参加型記事の企画について、会報誌第85号(1月号)の編集、第86号(4月号)編集について等	8人	本部

◇会報誌の発行部数

発行号	第82号	第83号	第84号	第85号
発行月	令和3年4月	令和3年8月	令和3年10月	令和4年1月
発行部数	6,400部	6,500部	6,500部	6,500部

◇ホームページ閲覧状況

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
件数	1,842件 (1,611件)	1,981件 (1,746件)	2,039件 (1,965件)	1,867件 (1,945件)	1,683件 (1,908件)	2,113件 (1,970件)	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	1,925件 (1,993件)	1,952件 (1,520件)	1,393件 (1,316件)	1,670件 (1,387件)	1,570件 (1,483件)	1,995件 (1,864件)	22,030件 (20,708件)

※( )内は令和2年度の実績

◇地域班会議開催状況

会 議 名	内 容	事務所
全体連絡会議	新型コロナウイルスの影響により中止	本 部
事務所連絡会議	新型コロナウイルスの影響により中止	南 部
		中 部
		北 部

◇職群班活動状況

例年、各事務所において、植木・除草班会議を行っておりますが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止いたしました。

◇講習会、研修会等実施状況

講習名	開催日	内 容	参加人数	会 場
除草説明会	8/31	センターで初めて除草作業をする方への除草班の仕組み及び作業方法等の説明	2人	南部事務所
	12/10		1人	
	2/17		2人	中部事務所
	8/19		1人	北部事務所
	10/6			
	10/29			
	11/16			
	2/16		2人	
植木説明会	2/17	センターで初めて植木作業をする方への植木班の仕組み及び作業方法等の説明	2人	中部事務所
	12/16		2人	北部事務所
植木班グループリーダー研修	3/14	植木班グループリーダーの職務等について	1人	北部事務所
大工・表具説明会	12/17	センターで初めて大工・表具作業をする方への作業方法等の説明	1人	
植木（松の手入れ）講習会	2/21	剪定道具・器材の使用方法及び松の手入れ方法等について	22名	川崎市緑ヶ丘霊園

## 2 就業機会の拡大・受注開拓

新型コロナ感染症感染拡大の影響による就業先での感染者の発生及び会員自身が感染したことなどによる就業中止期間があったことや、経済活動の先行き不透明感が強まったことから、企業の受注契約の見直しや就業の見合わせ、公共受注の一部就業中止などに加え、大手流通事業者が事業推進改革の一環として当センターの業務発注から撤退していることなどから実績が減少しており、新規の依頼として病院来院者の体温計測業務拡大の依頼相談や簡易的な消毒を含む清掃作業等もありましたが、請負受託事業の受注件数は、246件（4.7%）減少し、5,289件となりました。また、請負受託事業の契約金額も同様の理由により、約8億9,095万円となり、前年度に比べ約4,724万円（5.0%）の減少となりました。

労働者派遣事業については、派遣先のスーパーにおいてコロナ禍の中、常にお客様との対面による接客に感染の不安を感じ、退職する従業員等が出て人手不足となったことなどから就業依頼が一時的に増加しましたが、契約金額は約1億1,098万円と、前年度と比べ約157万円（1.4%）の微減となりました。

### ◇職群別契約実績状況

	令和2年度			令和3年度			
	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	前年度対比 (%)
技術 パソコン指導等	12	2,365,688	0.3	13	2,463,283	0.3	104.1
技能 植木、大工、塗装、 襖・障子の張替等	2,192	69,064,141	7.4	2,085	65,358,498	7.3	94.6
事務 受付事務、宛名書き 筆耕等	28	12,360,441	1.3	30	12,154,019	1.4	98.3
管理 放置自転車対策、 駐輪場管理、 施設管理	177	205,353,313	21.9	172	221,611,529	24.9	107.9
折衝・外交 販売、配達、配布等	11	6,171,214	0.7	16	4,028,402	0.5	65.3
軽作業 清掃、除草、 カゴカート整理等	2,706	592,875,787	63.1	2,612	543,200,535	60.9	91.6
サービス 家事援助、子育て支 援、福祉施設での仕 事等	409	50,012,676	5.3	361	42,141,858	4.7	84.3
合計	5,535	938,203,260	100.0	5,289	890,958,124	100.0	95.0

◇公共・企業・個人別実績状況

	令和2年度			令和3年度			
	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	前年度対比 (%)
公共	190	122,902,635	13.1	173	132,242,129	14.8	107.6
企業	1,087	673,972,009	71.8	1,063	623,422,860	70.0	92.5
個人	4,258	141,328,616	15.1	4,053	135,293,135	15.2	95.7
合計	5,535	938,203,260	100.0	5,289	890,958,124	100.0	95.0

◇就業会員実績

	令和2年度	令和3年度	前年度対比
就業実人員	1,864人	1,781人	95.5%
就業延日数	209,973人日	200,638人日	95.6%
配分金額	831,782千円	787,895千円	94.7%
1人月平均就業日数	9.3日	9.3日	100.0%
1人月配分金額	37,186円	36,865円	99.1%
就業率	32.2%	29.5%	2.7ポイント減

◇福祉・家事援助・子育て支援事業実施状況

区 分	受注件数	就業延人員	契約金額
福祉サービス	11件	1,069人日	4,302,911円
家事援助サービス	195件	8,078人日	22,376,264円
子育て支援サービス	140件	1,655人日	5,677,365円
介護予防・地域支え合いサービス	6件	1,438人日	6,848,765円
合 計	352件 (387件)	12,240人日 (12,793人日)	39,205,305円 (41,634,424円)

※( )内は令和2年度の実績

◇地域サポート事業実施状況

受注件数	就業延人員	契約金額
176件 (164件)	340人日 (346人日)	1,242,329円 (1,154,646円)

※( )内は令和2年度の実績



◇就業機会創出活動状況

創出員数	活動日数	訪問件数合計	新規	既存
1人	120日	736件	433件	303件

◇コーディネーター活動状況

職種	人数	活動日数	会議日数	訪問面談件数 (コーディネート)
家事援助・子育て支援	4人	53日	0日	53件

◇家事援助・子育て支援チラシ配架

チラシ種類	活動及び掲載内容	期間
家事援助・子育て支援チラシ	各区役所庁舎管理担当課への事業説明とチラシの配架依頼	随時補充

◇事業の普及啓発及び広報活動状況

配布物内容等	実施期間 (掲載期間)	方法等	配布枚数
ひとり親家庭サポートガイドブック	7月末	川崎市発刊のひとり親家庭向けガイドブックに掲載 (家事援助・子育て支援案内)	7,000部

◇会員及び班等による普及啓発・広報活動状況

例年、地域班による戸別チラシ配布活動、区民祭でのPR活動、駅頭PR活動を行っていましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、中止いたしました。

◇労働者派遣事業（シルバー派遣事業）実績

派遣登録会員数	受注件数	主な受注内容	契約金額
401人 (374人)	396件 (368件)	スーパー食品等での加工部門業務、商品管理業務等	110,989,022円 (112,563,843円)

※( )内は令和2年度の実績

◇労働者派遣事業に係る職員向け講習会・研修会出席状況

開催日	内 容	出席人数	会 場
7/7	全シ協主催派遣元責任者講習会	1人	連合会館

◇労働者派遣事業に係る派遣会員向け研修会開催状況

開催日	内 容	出席人数	開催形式
1/7	接遇研修（心構え、安全衛生の心得等）	87人	自宅学習形式

◇労働者派遣事業に係る会議等の出席状況

会 議 名	開催日	内 容	出席人数	会 場
派遣事業推進会議	6/10 9/16	前年度派遣決算についての会議	1人	オンライン
	10/26 1/20 3/28	県シ連主催の派遣事業の担当による会議	1人	かながわ労働プラザ
他市との打合せ	7/26	前年度派遣決算についての会議	3人	横浜市 SC

◇高齢者有料職業紹介事業実施状況

求人相談件数	求人登録件数	求職相談件数	求職登録数	就職数	紹介手数料
2件	0件	0件	0人	0人	0円

◇高齢者職業紹介責任者講習会出席状況

開催日	内 容	出席人数	会 場
1/18	全シ協主催高齢者職業紹介責任者講習会	4人	連合会館

### 3 安全・適正就業の徹底

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の発令により、安全・適正就業委員会については1回のみで開催となりましたが、安全・適正就業の推進を図るため、就業現場の巡回や、会員から「安全就業標語」を募集し、最優秀作品をポスター掲示及び会報誌掲載などの取り組みを行いました。

事故発生状況については、会員傷害事故は2件、賠償責任事故は5件の減少となりました。

#### ◇安全・適正就業委員会等の活動状況

活動項目	開催日	内 容	出席人数	事務所
安全・適正就業委員会	6/25	令和2年度事業報告、安全就業標語及びヒヤリハット体験事例の選考等	10人	本 部
	中止	令和4年度事業計画、令和3年度事故発生状況等 ※書面郵送	-	
事務所 安全・適正就業対策会議	7/21	令和3年度安全・適正就業委員会報告、巡回計画、熱中症予防等	4人	南 部
	7/9		3人	中 部
	7/9		4人	北 部
事務所 安全・適正就業対策巡回指導	6/18	清掃作業（公共施設）	3人	南 部
	12/2	除草作業（寺院）	2人	中 部
	2/4	カゴカート整理業務（スーパー）	2人	
	7/9	自転車等放置防止対策業務（中野島駅周辺）	4人	北 部
	12/23	清掃作業（霊園）	1人	
	3/15	清掃作業（マンション）	3人	

#### ◇安全講習会等の開催及び参加状況

講習名	開催日	内 容	参加人数	会 場
令和3年度 安全就業研修会	8/27	安全教育に係る研修	1人	かながわ労働プラザ

#### ◇安全就業標語等の募集・表彰等

ア 安全就業標語（川崎市SC主催）

(ア) 応募 … 74作品

(イ) 表彰 … 最優秀作品「簡単と手慣れた自信が事故のもと」

(ウ) 受賞者 … 高橋 國雄(北部事務所)

#### ◇事故発生状況

事故区分	会員傷害事故	賠償責任事故
発生件数	9件（11件）	3件（8件）

※（ ）内は令和2年度発生状況

#### 4 事業推進体制の強化

市や関係機関と会議等を通じて情報の共有を図るとともに業務担当者会議において、普及啓発活動の取組について検討し、広報用ののぼり旗のリニューアルやクルマ用マグネットシートの作成を行い、また新たな会員紹介制度について令和4年度導入予定としたところです。

##### ◇受託事業等による事務費収入等

	令和2年度	令和3年度	対前年対比
受託事業 受取事務費	96,889,617円	94,081,315円	97.1%
労働者派遣 事業手数料	13,066,146円	12,889,963円	98.7%

##### ◇外部による定期経理監査及び決算監査

実施団体	実施内容	実施日
税理士法人河合会計事務所	経理全般に係る適正執行検査及び指導	毎月
	決算に係る適正執行検査及び指導	5/13

##### ◇清掃ボランティア活動実施状況

実施場所	開催日	参加人数	事務所
JR川崎駅周辺	9/26	中止	南部
JR武蔵溝ノ口駅周辺	9/26	中止	中部
小田急新百合ヶ丘駅周辺	9/24	中止	北部
合計			

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止いたしました。

##### ◇市民向け講座の実施

調理講習会につきましては、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止いたしました。

◇職員研修等の開催及び出席状況

名 称	開催日	内 容	会 場
エイジレス 80 新人研修	5/24	エイジレス 80 機能の説明等	南部事務所 中部事務所
NRI システム ユーザー研修会	8/19	エイジレス 80 やコラボ 80+ 新機能の説明等	オンライン
会員拡大・就業開拓 担当者会議	8/24	会員拡大・就業開拓に関する取 組事例について等	オンライン
令和 3 年度適正就業 担当者会議	10/18	適正就業について	オンライン
令和 3 年度 職員研修会	12/17	トラブル事例とその対応につい て等	かながわ労働 プラザ

◇市及び関係機関との会議等の出席状況

名 称	内 容	開催日	会 場
全シ協 定時総会	全国のセンター連合会及 び拠点役員による法人の 予算・決算執行に関する 協議	6/24	中野サンプラザ
県シ連 定時総会	県シ連理事による法人業 務執行に関する決議	6/17	かながわ労働プラザ
県シ連 理事会	県シ連理事による法人運 営に関する議事審議等	6/3 6/17 11/18	オンライン かながわ労働プラザ かながわ労働プラザ
県シ連 事務局長会議	県内事務局長による事業 の取組と情報交換等	5/27 11/4 3/4	オンライン かながわ労働プラザ オンライン
県シ連 専門部会	会員拡大における取組事 例について等	6/3	オンライン
県シ連 安全対策検討部会	県内の事故発生状況等につ いて	5/27 3/4	オンライン オンライン

県シ連 事故防止委員会	県内の事故発生状況等について	6/3	オンライン
就業支援にかかる情報交換会	各就業支援関連事業の概要説明、情報交換等	5/21	産業振興会館
多摩区地域包括支援センター連絡会議	地域に根差した活動を展開する地域包括支援センターと連絡を図るとともに、主に家庭での仕事(家事援助、除草、植木)のセンターの現状を説明	6/8	多摩区役所
麻生区地域包括支援センター連絡会議		6/16	麻生区役所
シルバー人材センター・高齢者在宅サービス課連絡会議	所管課との連絡会議	6/29	ふれあいプラザかわさき
多摩区介護支援専門員連絡会	地域に根差した活動を展開するケアマネージャーに対し、主に家庭での仕事(家事援助、除草、植木)のセンターの現状を説明	7/16	オンライン
麻生区高齢者見守りネットワーク事業「安心見守りネットワーク情報交換会」	所管課との情報交換	12/8	麻生区役所

◇会議等の開催状況

名 称	内 容	開催日	会 場
政策・経営会議	管理者による事業運営上の課題等の協議	毎月	本部事務所
業務担当者会議	担当者による事業運営上の課題等の協議	毎月	本部事務所
会報編集委員会	会員・職員編集委員による会報誌の編集会議	12/17	本部事務所

## 5 第3期基本計画の推進及び事業計画目標値の的確な進行管理

令和3年度は第3期基本計画（令和2年度～令和6年度）の2年目となっております。

まず、会員数につきましては、効果を期待できる広報媒体の実施回数を増やすなど、入会促進を図ることにより昨年度入会者数は上回りましたが、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言やまん延防止措置による外出自粛の要請に伴い、外出や仕事を控えようとする高齢者が増加したことで、事務所に来所される方も減少し、目標数を下回る結果となりました。

次に請負受託事業の契約金額につきましても同様に、新型コロナウイルス感染症の影響により、経済活動の先行き不透明感が強まったことから、企業の受注契約の見直しや就業の見合わせ、公共受注の一部就業中止に加え、大手流通事業者が事業推進改革の一環として、当センターの業務発注から撤退していることなどから受注実績が減少し、計画の目標金額を下回る結果となりました。

労働者派遣事業につきましては、派遣先のスーパーにおいてコロナ禍の中、お客様との対面による接客に感染の不安を感じ、退職する従業員等が出て人手不足となったことなどから就業依頼が一時増加したことなどもあり、契約金額で目標値を上回ることができました。

### ◇会員数

目標	実績	達成率
6,260人	6,038人	96.5%

### ◇請負受託事業

目標	実績	達成率
931,000,000円	890,958,124円	95.7%

### ◇労働者派遣事業

目標	実績	達成率
107,840,000円	110,989,022円	102.9%

## Ⅱ 公益目的事業－２（葬祭場運営事業）

### 1 葬祭場運営事業の取組結果

川崎市葬祭場の指定管理者（指定管理期間 令和２年４月１日から令和７年３月３１日までの５年間）として、川崎市シルバー人材センターと富士建設工業株式会社とで共同体を組み、「かわさき南部斎苑」と「かわさき北部斎苑」の葬祭場運営事業を実施しました。

令和３年度は次の３項目を取組方針とし、葬祭場の業務を遂行しました。

#### （１）公衆衛生の向上と公共葬祭場としての公平性の確保

令和３年度についても、休苑日である「友引日」のうち、毎年火葬需要が多くなる、夏期（７月～９月）に各斎苑３日、冬期（１２月～２月）に各斎苑５日を開苑し、火葬需要に対応することにより公衆衛生の向上に努めました。

また、川崎市が作成した斎苑の利用案内（利用のルール）に基づき業務を遂行し、公共の葬祭場としての公平性を確保しました。

#### （２）質の高い市民サービスの提供

葬祭場の業務を遂行するにあたり、質の高い市民サービスの提供に努めてまいりましたが、利用者アンケート等では、様々なご意見やご要望をいただきました。指定管理者として対応が可能なものは速やかに対応し、市民サービスの向上に努めました。

また、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、令和２年度から引き続き、式場の利用人数制限などを実施したため、利用者の方々にはご不便をおかけすることになりました。

#### （３）適正な業務の遂行と効率的な事業運営

川崎市が作成した南北斎苑の利用案内（一般の方用と葬祭業者用があります。）に基づき、利用者の方々に対し、公平・公正に業務を遂行しました。

新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬の対応につきましては、川崎市と協議のうえ作成したガイドラインに基づき、感染予防を徹底して火葬業務を遂行しました。一般の火葬と分離して火葬を行っており、新型コロナウイルス感染症で亡くなった方が急増した時期は、一般火葬の受入件数を大幅に制限せざるを得ず、調整に苦労しましたが、トラブル等はなく効率的に火葬を実施することができました。



## 2 葬祭場運営事業の執行体制等

### (1) 職員の配置

事務等の管理部門はシルバー人材センターが、火葬部門については国内各地の火葬場で火葬業務を担っている富士建設工業株式会社が運営しています。

管理部門については、シルバー人材センター本部に、葬祭場運営事業を統括し、南北斎苑の連絡・調整を行う斎苑管理グループリーダー1名と派遣職員1名を配置、南北斎苑には、令和3年度から管理・監督業務を担う斎苑長を補佐する職として副斎苑長を新たに設置し、事業運営がさらに円滑に行われるようにいたしました。

かわさき南部斎苑には斎苑長1名、副斎苑長1名、常勤職員1名、嘱託職員2名、派遣職員2名を、かわさき北部斎苑には斎苑長1名、副斎苑長1名、常勤職員1名、嘱託職員3名、派遣職員1名を配置しております。両斎苑では斎苑長を含め各7名の職員が、予約の受付、式場の管理、葬祭業者等との連絡調整などの業務を行っています。

火葬部門については、共同体の構成員である富士建設工業株式会社が火葬炉の運転業務・保守点検業務を担い、かわさき南部斎苑には所長1名、主任1名、職員8名の計10名を、かわさき北部斎苑には所長1名、主任1名、職員9名の計11名を配置し、円滑に業務を運営しています。

### (2) 葬祭場運営会議

葬祭場に係る管理・運営上の問題や利用者からの要望等に的確に応えるため、川崎市、シルバー人材センター本部、南北斎苑及び富士建設工業株式会社で構成する葬祭場運営会議を定例的に毎月1回開催し、川崎市からの要請等や両斎苑の抱える課題等について、情報を共有し、課題解決に向けた協議をしています。円滑な事業運営への取組みはもとより、市民サービスの向上に資するように努めました。

### (3) 斎苑連絡会議

シルバー人材センター事務局長、斎苑管理グループリーダー、かわさき南部斎苑長、かわさき北部斎苑長で構成している会議で、シルバー人材センター本部と南北斎苑の間で情報を共有化し、各斎苑の課題解決、川崎市への要望等の協議をしています。協議した結果については、適宜葬祭場運営会議等で川崎市に報告しています。

#### \* 各会議の開催状況

名 称	内 容	日 程	会 場
葬祭場運営会議 (川崎市・共同体)	葬祭場運営上の課題等の協議	毎月	川崎市健康福祉局会議室
斎苑連絡会議 (シルバー人材センター)	シルバー人材センター本部と 斎苑長による協議	毎月	川崎市健康福祉局会議室

### 3 火葬等業務運営状況

#### (1) 火葬業務

火葬業務は 火葬の受付、火葬の執行、収骨までを行うもので、令和3年度は年間12,000件を予定していました。令和3年度の実績は、かわさき南部斎苑5,695件、かわさき北部斎苑6,593件、合計12,288件で、執行率は102.4%でした。

新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬実施日は、一般の火葬の受入件数を制限していますが、年間の火葬件数としては、予定を上回る結果になりました。

新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬件数は、かわさき南部斎苑130件、かわさき北部斎苑99件、合計229件でした。(令和2年度は、かわさき南部斎苑63件、かわさき北部斎苑53件、合計116件でした。)

#### (2) 休憩室貸出業務

休憩室貸出し業務は、遺族等の方々に火葬終了までの間、お待ちいただくために休憩室の貸出しを行っているものであり、南北両斎苑で年間8,300件の利用を予定していましたが、利用実績は、かわさき南部斎苑3,767件、かわさき北部斎苑4,968件、合計8,735件で、執行率は105.2%でした。

#### (3) 斎場貸出業務

斎場貸出業務は、通夜及び告別式を行うために斎場の貸出しを行っているものであり、南北両斎苑で年間2,500件を予定していましたが、利用実績は、かわさき南部斎苑1,236件、かわさき北部斎苑1,066件、合計2,302件で、執行率は92.1%でした。

新型コロナウイルス感染症の影響などにより、最近では斎場を使用しない葬儀が増えていることが要因として考えられます。

#### (4) 遺体保管業務

遺体保管業務は、斎場で葬儀をされる場合に、葬儀が行われるまでの間、霊安室において遺体をお預かりしているものであり、南北両斎苑で年間600件を予定していましたが、利用実績は、かわさき南部斎苑138件、かわさき北部斎苑287件、合計425件で、執行率は70.8%となりました。

新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、狭くて換気状態が悪い霊安室での故人との面会をご遠慮いただいているため、利用が減少したものと考えています。

#### (5) 友引日開苑

火葬需要が増加する夏期と冬期に休苑日である友引日に開苑しました。

夏期については、7月から9月に実施し、南部斎苑は7月18日、8月5日、9月2日の友引日に開苑しました。北部斎苑は7月12日、8月21日、9月13日の友引日に開苑しました。

冬期については、12月から2月に実施し、南部斎苑は12月31日、1月11日、1月29日、2月8日、2月20日の友引日に開苑しました。北部斎苑は12月13日、12月25日、1月5日、1月23日、2月2日の友引日に開苑しました。

令和4年度につきましても、火葬件数の動向を注視し、開苑日数等を川崎市と協議のうえ実施いたします。

事業実施状況

( ) は令和2年度実績

区 分	年間計画	実 績	率
火葬件数	12,000 件 (10,700 件)	12,288 件 (10,883 件)	102.4% (101.7%)
休憩室貸出件数	8,300 件 (10,600 件)	8,735 件 (7,776 件)	105.2% (73.4%)
斎場貸出件数	2,500 件 (2,600 件)	2,302 件 (1,929 件)	92.1% (74.2%)
遺体保管件数	600 件 (650 件)	425 件 (545 件)	70.8% (83.8%)

友引日開苑の事業実施状況

( ) は令和2年度実績

区 分	南部斎苑	北部斎苑	計
火葬件数	129 件 (37 件)	158 件 (106 件)	287 件 (143 件)
休憩室貸出件数	64 件 (20 件)	96 件 (61 件)	160 件 (81 件)
斎場貸出件数	21 件 (8 件)	18 件 (13 件)	39 件 (21 件)
遺体保管件数	2 件 (4 件)	6 件 (3 件)	8 件 (7 件)

開苑日数：令和2年度 南部斎苑夏期3日、北部斎苑冬期5日 合計8日  
 令和3年度 南部斎苑夏期3日、北部斎苑夏期3日  
 南部斎苑冬期5日、北部斎苑冬期5日 合計16日

#### 4 葬祭場利用者アンケート

各斎苑の休憩室やロビー等にアンケート用紙を設置し、葬祭場利用者からご意見・ご要望をいただいております。

令和3年度は149名の利用者から、次のとおり回答をいただきました。(令和2年度は121名でした。)

アンケートの集計結果は次のとおりです。( )は令和2年度の件数です。

##### ① 売店従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	20件 (25)	19件 (15)	0件 (2)	0件 (0)
身だしなみ	18件 (24)	21件 (16)	0件 (0)	0件 (0)
言葉づかい	18件 (26)	21件 (14)	1件 (1)	0件 (0)
説明の仕方	16件 (22)	22件 (17)	0件 (1)	0件 (0)

##### ② 清掃従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	6件 (6)	10件 (4)	0件 (0)	0件 (0)
身だしなみ	4件 (4)	12件 (6)	0件 (0)	0件 (0)
言葉づかい	7件 (4)	8件 (6)	0件 (0)	0件 (0)
説明の仕方	4件 (5)	10件 (5)	0件 (0)	0件 (0)

##### ③ 警備従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	8件 (5)	9件 (7)	2件 (0)	2件 (1)
身だしなみ	7件 (6)	10件 (6)	1件 (0)	1件 (0)
言葉づかい	7件 (5)	10件 (7)	2件 (0)	4件 (0)
説明の仕方	8件 (5)	9件 (7)	5件 (0)	0件 (0)

##### ④ 事務所員に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	5件 (11)	6件 (10)	0件 (0)	0件 (0)
身だしなみ	2件 (9)	9件 (12)	0件 (0)	0件 (0)
言葉づかい	4件 (11)	7件 (10)	0件 (0)	0件 (0)
説明の仕方	4件 (11)	7件 (10)	0件 (0)	0件 (0)

##### ⑤ 上記従事者のうち業務が不明なもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	10件 (16)	16件 (15)	0件 (1)	0件 (0)
身だしなみ	7件 (14)	18件 (17)	0件 (1)	0件 (0)
言葉づかい	9件 (15)	15件 (15)	0件 (0)	0件 (0)
説明の仕方	8件 (18)	17件 (15)	0件 (1)	0件 (0)

⑥ 火葬従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	4 7件 (50)	5 3件 (43)	0件 (0)	1件 (0)
身だしなみ	4 2件 (48)	5 9件 (46)	0件 (1)	0件 (0)
言葉づかい	4 8件 (50)	5 2件 (44)	0件 (2)	1件 (0)
説明の仕方	4 2件 (47)	5 8件 (44)	1件 (1)	0件 (1)

⑦ 施設に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
清潔さ	3 8件 (55)	6 3件 (33)	4件 (1)	0件 (2)
施設案内	2 3件 (43)	7 2件 (39)	3件 (4)	0件 (1)

\*アンケートの結果、課題について

- ・ 清掃従事者及び事務所員については、概ね良い評価をいただきました。
- ・ 売店従事者については、言葉づかいが「悪い」との評価が1件ありましたが、やさしく丁寧な対応をしてもらったというご意見もいただきました。
- ・ 警備従事者については、「悪い」「非常に悪い」との評価を数多くいただきましたので、重く受け止め、当該警備会社に対し接遇等の改善を強く申し入れました。
- ・ 火葬従事者については、概ね良い評価をいただきましたが、「悪い」「非常に悪い」との評価もありましたので、指定管理共同体である富士建設工業株式会社に注意喚起を行いました。
- ・ 施設に対するものについては、館内の案内表示がわかりにくい、正門にガードマンボックスを設置したほうがよい、遺族控室に手すりを付けてほしいなどのご意見・ご要望をいただき、指定管理者で対応が可能なものについては速やかに対応いたしました。
- ・ その他、火葬までの待機日数が長すぎるというご意見や、駐車場で駐車スペースが空いているのに車を停めさせてもらえなかったなどのご意見をいただきましたが、指定管理者だけでは対応が難しいもののため、川崎市と協議をしております。
- ・ アンケートに協力してくださる方は増加してきましたが、アンケート用紙の設置場所の増設や、葬祭業者にアンケート用紙を配付するなどして、さらなる回収数の増加に努めてまいります。
- ・ 広く利用者のご意見・ご要望をお聞きし、利用者サービスの向上に役立てることができるよう、令和4年度の早い時期に、現在のアンケート用紙から多くの方々に書いていただけるような新しい様式に改めます。