

# 様式 13

## 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和元年7月29日

評価者：建設緑政局指定管理者選定評価委員会霊園部会

### 1. 業務概要

|       |   |
|-------|---|
| 施設名   | 川崎市営霊園（緑ヶ丘霊園・緑ヶ丘霊堂・早野聖地公園）  |
| 指定期間  | 平成26年4月1日～平成31年3月31日  |
| 業務の概要 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・運用業務（窓口・相談業務、墓地・霊堂業務、広報関係業務、総務・経理業務）</li> <li>・維持管理業務（巡視・点検・パトロール業務、清掃等業務、樹木管理等業務、草刈等業務、（施設の小破修繕業務、繁忙期業務、備品等保守管理業務）</li> <li>・マネジメント業務（指揮監督・調整に関する業務、事業計画書・事業報告書、モニタリング等に関する業務、非常時・災害時対応等業務、指定管理期間終了時の引継ぎ業務）</li> </ul> |
| 指定管理者 | 名称：川崎市営霊園パートナーズ<br>代表者：西武造園株式会社 取締役社長 大嶋 聡<br>住所：東京都豊島区南池袋一丁目16番15号 電話：03-5926-5790   |
| 所管課   | 建設緑政局緑政部霊園事務所（外線：813-1182）  |

### 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

|   | 評価項目                        | 事業実施状況等  |
|---|-----------------------------|--|
| 1 | 市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの苦情・要望等について、適切に処理し、月例会議にて報告することにより情報共有を図り、迅速かつ適切な業務改善・サービス向上に取り組んだ。</li> <li>・川崎市営霊園のホームページを新規に立上げ、利用案内や交通アクセス、墓地募集情報などを掲載し、利用者への利便性向上に努めた。</li> <li>・緑ヶ丘霊園の窓口において、立ちながらの手続きから椅子に座って手続きができるように、床をかさ上げ工事し、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・事務所及び窓口において、老眼鏡の設置、無料給茶器の設置、新聞ラックを設置し市広報紙、各種パンフレットによる情報提供、カウンターの手元照明の設置、カウンターに簡易仕切り板設置によるプライバシー保護を行った。</li> <li>・窓口開所時間を昼休みと17時30分まで延長し、利用者サービス向上に努めた。</li> <li>・彼岸の時期に、緑ヶ丘霊園内に無料巡回バスの運行日数を増やし、墓参者へのサービス向上を行った。</li> <li>・年末に、事務所ロビーと墓苑サービスセンターを墓参者に休憩所として開放し利便性を高めた。</li> <li>・墓園サービスセンター（早野）、事務所ロビー（緑ヶ丘）をより親しみをもって利用していただくため、室内の模様替えを行い、明るい雰囲気づくりに努めた。また、墓園サービスセンターに、従来あったベンチに替えて竹製のデザイン性のよいベンチとし、新たにマガジンラックを設置し、窓口の椅子にクッションを敷いて高さの調整を図り、利用者の快適性向上を図った。</li> <li>・墓地募集の抽選会において、当選番号を大型スクリーンに映し出し、わかりやすい抽選会の運営に努めた。</li> <li>・ホームページを活用し、利用案内、墓地募集などの情報や霊園へのアクセス、混雑時の交通案内などをタイムリーに発信することにより、利用者へのサービス向上を図った。</li> <li>・改定した手続き案内や墓石工事に関するリーフレットを活用し、案内業務や情報発信の充実化を図った。なお、パンフレットの表紙をより目を引くデザインに変更した結果、パンフレットの配布部数が増加した。</li> <li>・墓参者からの問い合わせに対しては、園内全体の地図と墓所区画まで載った図面で位置を示すなどわかりやすい案内に努めた。</li> <li>・墓所抽選の当選結果通知について一般墓所と記載すべきところ、封書の最終確認を怠り、壁面型墓所と誤記載するミスがあったが、発覚後、速やかに対象者に対しお詫びと訂正を丁寧に行ったことにより対象者から苦情等が出ることはなかった。</li> </ul> |
| 2 | 当初の事業目的を達成することができたか。        | <p>1 事業目的</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 墓地埋葬法や墓地条例等に基づき、的確で安定した市営霊園の管理運営</li> <li>② 効率的・効果的な業務遂行による来園者サービスの向上</li> <li>③ 民間の技術や経営能力の活用及び管理経費の縮減</li> </ol> <p>2 事業目的の達成状況</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 他都市の墓園での管理運営で培ったノウハウを活かし、墓園管理に精通した専門的な職員を継続的に配置した。またスタッフの育成を継続的に行い市営霊園に特化したマニュアルを策定し、それらを順次改定・活用しながら適切かつ円滑な市営霊園の管理運営を行った。</li> <li>② 窓口開所時間を昼休みと17時30分まで延長し、利用者サービスの向上を継続して実施した。また彼岸の時期に、緑ヶ丘霊園内の無料巡回バスの運行日数を</li> </ol>  |

|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
|   |                                | <p>増やすとともに、早野聖地公園では臨港バスによる墓参バスの運行を実施するなど、来園者サービスの向上を図った。</p> <p>③ 緑ヶ丘霊園、早野聖地公園それぞれの責任者とは別に両園を統括的に管理する統括所長を配置し、両園を一体的に管理・運営することにより、情報の共有化や利用者サービスの均一化など業務の効率的な執行に努めた。また人件費については、業務の一部を委託化し業務量に応じた体制にするなど民間ならではの経営能力の活用を図り、管理経費の縮減を行った。</p>   |
| 3 | 特に安全・安心の面で問題はなかったか。            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内の不審者、放置車両などについて、交番への情報提供を密に行い、巡回パトロール強化の協力体制を整えた。</li> <li>・園内に不法行為（火気使用、勧誘等の商業行為、利用者以外の駐車等）を防止するための看板を設置した。</li> <li>・安全・安心への取組として、巡回マニュアル、ハザードマップ等を活用し、毎日、巡回パトロールを実施した。また、不審者、利用者以外の車両駐車等について警察と連絡・連携を図り、協力関係を整えた。</li> <li>・作成したハザードマップ等の内容をスタッフ間で共有し、巡回時重点確認ポイントを更新しながら毎日の巡回パトロールを実施した。また、事務所に設置されたAEDについて、使用可能であることを毎日確認するとともに、月に1回のパッドやバッテリーなどの消耗品の点検も行き非常時に備えている。</li> <li>・平成30年9月末の台風24号による、甚大な被害が園内で発生したが、安全確保のための倒木等の撤去作業を円滑に進めるために、園内を一時封鎖するなどの措置を速やかに行い、復旧作業の早期実現を図ることができた。</li> </ul> |
| 4 | 更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・霊園利用者数については、少子高齢化などにより減少傾向は継続するものと想定されるが、引き続き、効率的・効果的な来園者サービスの向上に取り組む必要がある。</li> <li>・これまで施設の長寿命化に向けた取り組みを進めてきたことから、老朽化した施設の維持管理においては、指定管理者においても引き続き、管理運営業務仕様書に基づき、長寿命化の視点に配慮し、耐用年数を考慮した補修業務の実施を図る必要がある。</li> <li>・荒れ墓所調査の結果に基づき、管理が不十分な墓所の利用者に対して、除草・剪定・伐採等の依頼を行う際には、園内の環境維持の趣旨を説明し、丁寧な対応を行うことが必要である。</li> <li>・窓口対応等について業務経験の蓄積による改善が見られているので、知識等の共有化を図り、引き続き適切な対応を行っていくことが望まれる。</li> <li>・平成31年3月に完成した合葬型墓所について、墓じまいからの改葬の優遇措置など、説明が多岐に渡るため、丁寧な説明が求められる。</li> </ul>                                |

### 3. これまでの事業に対する検証

|            | 検証項目                              | 検証結果  |             |             |             |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
|------------|-----------------------------------|---|-------------|-------------|-------------|--------|--------|--------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1          | 所管課による適切なマネジメントは行われたか。            | <p>1 所管課は、指定管理者からの月例報告の際、報告書に基づき管理運営状況の確認を行うとともに、指定管理の業務実態について現場確認を都度、行っており、業務改善や効率化の指示を適切に行っている。</p> <p>2 苦情やトラブルがあった場合には、管理者が迅速・適切に対応するとともに所管課に報告・相談することを指導し、実践している。</p>  |             |             |             |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| 2          | 制度活用による効果はあったか。                   | <p>・指定管理者制度の導入により、墓園管理に精通した専門的な職員が配置され、緑ヶ丘霊園および早野聖地公園の一体的で良好な施設運営、事業実施を実現しており、制度活用の効果があったと認められる。</p> <p>・初年度においては、園内の草刈りの回数を増やすなど事業開始に伴い、委託費が予算を上回り大幅な赤字決算となっていたが、2年目以降は、修繕が必要なものは指定管理者の直営作業で行なうことや原材料・広報物は在庫で対応するなど、事業者が創意工夫することにより経費の削減に務めており、利用者からの要望の多い除草等を適正に行いながら、安定的な管理・運営を行える体制となっている。</p> <p>収支実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>181,440,000</td> <td>182,412,000</td> <td>183,384,000</td> <td>184,356,000</td> <td>185,328,000</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>1,568,144</td> <td>5,221,215</td> <td>4,991,696</td> <td>5,277,083</td> <td>5,585,014</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>183,008,144</td> <td>187,633,215</td> <td>188,375,696</td> <td>189,633,083</td> <td>190,913,014</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>190,668,846</td> <td>182,569,331</td> <td>183,541,361</td> <td>183,343,016</td> <td>183,797,872</td> </tr> <tr> <td>(うち自主事業経費)</td> <td>0</td> <td>3,077,000</td> <td>2,521,010</td> <td>2,582,474</td> <td>2,775,119</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>▲7,660,702</td> <td>5,063,884</td> <td>4,834,335</td> <td>6,290,067</td> <td>7,115,142</td> </tr> </tbody> </table> |             | 平成26年度      | 平成27年度      | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 指定管理料 | 181,440,000 | 182,412,000 | 183,384,000 | 184,356,000 | 185,328,000 | その他収入 | 1,568,144 | 5,221,215 | 4,991,696 | 5,277,083 | 5,585,014 | 収入計 | 183,008,144 | 187,633,215 | 188,375,696 | 189,633,083 | 190,913,014 | 支出 | 190,668,846 | 182,569,331 | 183,541,361 | 183,343,016 | 183,797,872 | (うち自主事業経費) | 0 | 3,077,000 | 2,521,010 | 2,582,474 | 2,775,119 | 収支差額 | ▲7,660,702 | 5,063,884 | 4,834,335 | 6,290,067 | 7,115,142 |
|            | 平成26年度                            | 平成27年度  | 平成28年度      | 平成29年度      | 平成30年度      |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| 指定管理料      | 181,440,000                       | 182,412,000   | 183,384,000 | 184,356,000 | 185,328,000 |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| その他収入      | 1,568,144                         | 5,221,215   | 4,991,696   | 5,277,083   | 5,585,014   |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| 収入計        | 183,008,144                       | 187,633,215   | 188,375,696 | 189,633,083 | 190,913,014 |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| 支出         | 190,668,846                       | 182,569,331   | 183,541,361 | 183,343,016 | 183,797,872 |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| (うち自主事業経費) | 0                                 | 3,077,000   | 2,521,010   | 2,582,474   | 2,775,119   |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| 収支差額       | ▲7,660,702                        | 5,063,884   | 4,834,335   | 6,290,067   | 7,115,142   |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |
| 3          | 当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか | <p>霊園の多くの施設は老朽化、及び園路の樹木の根上がり等により、来園者等に支障をきたす箇所が散見されるため、今まで以上の修繕対応が必要となることから、次期指定管理者公募においては、修繕費について定額を確保し、計画的に修繕を実施するとともに予防保全型管理による施設の長寿命化対策を行う必要がある。</p> <p>園内の桜が老化し、目視で確認できない原因により、倒木等の恐れもあることから、定期的に樹木医診断を行う必要がある。</p> <p>自主事業を含め霊園の事業計画を策定する際は、オープンスペースの有効活用などにより、地域団体やボランティア等との連携をより積極的に推進し、実行する必要がある。</p>  |             |             |             |        |        |        |       |             |             |             |             |             |       |           |           |           |           |           |     |             |             |             |             |             |    |             |             |             |             |             |            |   |           |           |           |           |      |            |           |           |           |           |

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| 4 | 指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか | 緑ヶ丘霊園・早野聖地公園では、現指定管理者により、墓園管理に精通した専門的な職員が配置され、利用者の利便性向上のための各種サービスや定期的なパトロールによる安全性の確保など、良好な施設運営、事業実施を実現していることから、引き続き指定管理者制度の活用が適当であると考え |
|---|-------------------------|--|

#### 4. 今後の事業運営方針について

緑ヶ丘霊園・早野聖地公園では、平成 26 年 4 月から指定管理者制度を導入し、市の管理運営時には実現が難しかった利用者の立場に立った各種サービスを展開することで、利用者から大変好評を得ている。特に、要望の多い植栽の維持管理業務においては、積極的に対応し、市の管理以上のサービス提供を行っている。

また、高齢化に伴う利用者ニーズを的確に把握することで、墓地管理代行サービスといった自主事業を実施し、指定管理料以外の安定的な収入の確保もできた。

将来的に墓地需要の高まりが見込まれる中で、平成 31 年 3 月に新たに合葬型墓所を整備したことにより、管理・運営費が増加することが見込まれることから、より財政負担を少なくして管理運営を実施するためには、引き続き指定管理者による管理運営を行うことが望ましい。

今後は合葬型墓所を含め、「墓所の循環利用」の推進や、効率的・効果的な植栽管理等を含め、民間のノウハウや経営能力の活用など更なる指定管理者制度のメリットを活かした市営霊園の運営を行っていく。