

様式例 10 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	川崎市営霊園(緑ヶ丘霊園・緑ヶ丘霊堂・早野聖地公園)	評価対象年度	平成27年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> 事業者名 川崎市営霊園パートナーズ 代表者 西武造園株式会社 取締役社長 林 輝幸 構成員 横浜緑地株式会社 代表取締役 種熊 浩明 住所 東京都豊島区南池袋一丁目16番地15号(西武造園) 横浜市磯子区杉田四丁目5番地10号(横浜緑地) 	評価者	霊園事務所長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部霊園事務所

2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度の延べ利用者数は43,129人(緑ヶ丘29,472人、早野13,657人) 利用案件別件数(窓口案内15,131件 電話案内15,138件 埋・改葬手続2,108件 承継手続1,146件 工事申請208件 設備申請154件 霊堂利用915件 霊堂返還222件 その他8,107件)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 収入の部 187,633,215円 (指定管理料収入 182,412,000円 その他収入 5,221,215円) 支出の部 182,569,331円 (人件費 63,418,273円 事業費 30,099,418円 委託費 73,356,716円 光熱水費 12,617,924円 自主事業 3,077,000円) 収支差額 5,063,884円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 窓口開所時間を、昼休み、17時30分まで延長し、利用者サービス向上に努めた。 彼岸の時期に、緑ヶ丘霊園内での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。(延6日間) 12月29日から31日の10時から15時まで、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。

3. 評価

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	利用者満足度を把握する調査を適切に実施しているか	12	4	9.6
		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	事業実施における自己評価を行っているか	6	3	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) ・「お客様の声BOX」及び事務所窓口にて、利用者の意見・要望・苦情等を収集し、除草・樹木剪定の対応、市及び関係機関への連絡等の速やかな対応を行った。利用者の満足度としては、給茶機によるお茶のサービス、花壇の草花管理、職員の丁寧な接客、トイレの清潔さ、園内清掃等、多くの感謝の意見があることを確認した。 ・事業成果については、毎月セルフモニタリングを実施し、月例会議にて市に報告を行うことで情報共有を行い、適切な事業を実施した。					
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	8	3	4.8
		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	2	3	1.2
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	4	3	2.4	
	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) ・園内の草刈り回数を増やしたため、予算額が増加しているが、利用者より園内清掃が行き届いて気持ちが良いの意見があり、その効果は上がっている。 ・会計手続きは、適正に処理されており、報告書の科目別残高一覧表により、科目ごとの内訳と支出が適正に管理されていることを確認した。					

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	8	4	6.4
		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			
	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	6	4	4.8
		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			
	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	6	3	3.6
		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			
	提案事業・自主事業の実施状況	施設利用者へのサービス向上につながる提案事業・自主事業を実施しているか	6	3	3.6
施設利用者のニーズを踏まえた提案事業・自主事業を実施しているか					
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ・窓口開所時間を、昼休み、17時30分まで延長し、利用者サービス向上に努めた。12月29日から31日の10時から15時まで、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。 ・川崎市営霊園のホームページを更新し、利用案内、交通アクセス、墓地募集情報等を適時に利用者へ情報提供した。 ・事務所において、無料給茶器の設置、老眼鏡の配置を継続して行いサービスの充実を行った。 ・「お客様の声BOX」及び事務所窓口にて、利用者の要望・苦情・意見を集約し、除草・樹木剪定の実施、ハチの巣の撤去、水道蛇口の交換を行うなど、迅速で適切な対応がなされた。 ・事務所窓口にて、利用者に線香着火器、雨傘、除草道具の貸し出し等(延べ468回)を行い、サービス向上に努めた。 ・緑ヶ丘霊園では、9月、3月の彼岸の時期に、9時から17時まで園内無料巡回バス運行の日数を増やし、利用者の利便性向上を行った。(延6日間) ・自主事業については、墓地管理代行サービス(墓所内除草、剪定等)を実施(延べ315回)し、利用者サービス向上と墓所環境の改善が図られた。 					
分類		着眼点	配点	評価段階	評価点
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	4	3	2.4
	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	2	3	1.2
	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	2	3	1.2
	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	2	3	1.2
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守る事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)	4	3	2.4
		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	2	3	1.2
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	2	3	1.2	

<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体の責任者として統括所長、緑ヶ丘霊園と早野聖地公園に、それぞれ所長・副所長を置き、安定的な管理運営を行った。また、専門的な立場として広報責任者、維持管理責任者、調査責任者を置き、適格な業務管理を行った。 ・連絡・連携体制については、所管課(市)との月例の会議を行い、業務報告・相談により円滑な業務連携を図ることができた。 ・再委託管理については、月例会議の報告において適切に業務実施されていることを確認した。 ・担当者のスキルアップとして、接遇研修・個人情報保護研修・法令研修を行い、質の高い管理運営業務ができる人材育成を行った。 ・安全・安心への取組みとして、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。 ・個人情報保護マニュアルをにより、個人情報保護管理責任者、保護管理者、取扱責任者を指定し、適切に運用していることを確認した。 ・労働報酬台帳により、適切な賃金体系が図られていることを確認した。また、研修実施による人材育成により職員の労働環境が整っている。 					
適正な施設の維持管理	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	6	3	3.6
	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	4	3	2.4
	植栽管理	植栽等(草刈含む)の維持管理を適切に実施しているか	6	3	3.6
	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	4	3	2.4
	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	2	3	1.2
	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	2	3	1.2
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・整備の保守管理については年間業務計画表に基づき適正な業務の遂行に努めており、業務日誌や写真を確認したところ、適切に実施していることが確認できた。 ・植栽管理及び清掃業務については、仕様書の水準並みの業務実施し、適切な維持管理に努めた。とくに、花壇については必要に応じて灌水や枯れ花除去を行うとともに、適宜植え替えを実施するなどきめ細やかな管理状況であった。 ・台風や荒天時の際には園内パトロールを実施し、市への迅速な施設の状況報告を行うとともに落枝の撤去や側溝の浚渫等の適切な対応に努めた。 ・警備業務については、一般的には適切なパトロールを行うことにより不法投棄や迷惑駐車等の防止に努めるとともに、彼岸時には警備員を配備することにより、墓参者の安全対策や車両の誘導等の対応を実施した。 					

4. 総合評価

評価点合計	65.2	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> ○指定管理制度の業務運営において、窓口業務のトラブルについて対応策を情報共有し、指導・研修等を行うことにより、職員のスキルアップが図られ、円滑な窓口応接対応ができたことは評価できる。 ○月に1回、定期的開催される会議において、適切な業務報告を行い、市との協議・情報共有をすることで、利用者へのサービス向上が図られたことは評価できる。 ○荒れ墓所調査及び除草等の管理を積極的に行い、墓園内の景観維持に取り組んだ点は評価できる ○早野聖地公園への墓参バスの運行については、運行事業者に十分な働き掛けを行い、引続き利便性を確保することができた。
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ○これまでも施設の長寿命化に向けた取り組みを進めてきているところであるが、老朽化した施設の維持管理においては、指定管理者についても引き続き、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が図られるよう指導した。 ○業務実施にあたり、市内中小企業者への優先発注、受注機会の増大に努めること、対象労働者に作業報酬下限額を適正に適用することについて指導した。 ○地域やボランティア等との連携について事業計画の提案どおり推進することを指導した。
