

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28年度
事業者名	・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	・平成28年度の延べ利用者数は39,512人(緑ヶ丘25,685人、早野13,827人) ・利用案件別件数(窓口案内13,684件 電話案内12,830件 埋・改葬手続2,080件 承継手続1,124件 工事申請149件 設備申請179件 霊堂利用935件 霊堂返還222件 その他8,950件)
収支実績	・収入の部 188,375,696円 (指定管理料収入 183,384,000円 その他収入 4,991,696円) ・支出の部 183,541,361円 (人件費 68,551,974円 事業費 49,371,648円 委託費 51,713,133円 光熱水費 11,383,596円 自主事業 2,521,010円) ・収支差額 4,834,335円
サービス向上の取組	・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。 ・墓地管理の専門知識を有する墓地管理士の資格を持つスタッフの配置を2名から3名とし、霊園の管理運営技術の向上を図った。 ・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。

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			
利用者満足度	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」や事務所窓口で利用者の要望・苦情・意見等を収集し、除草・樹木剪定等に迅速に対応し、市、警察等の関係機関と連携し速やかに対応した。利用者からの要望・苦情・意見等は、例月会議等で対応策を検討しスタッフ間での情報共有を図った。 ・利用者の満足度として、給茶機の設置、除草、樹木剪定、園内清掃、花壇の管理、スタッフの接遇について感謝の意見があることを確認した。 ・事業成果については、朝礼等での具体的事例への対応策が検討され、毎月セルフモニタリングが行われ、月例の定例モニタリングにて履行状況等を報告し、市による点検、アドバイス等を業務に反映することで適切に事業を実施した。					
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	4	6.4
		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	2	4	1.6
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) ・除草、樹木剪定等の委託発注業者の値上げによる委託料の増加、想定外の不法投棄物の増加に対して、原材料費、広報・印刷製本費は在庫で対応し、修繕費は直管で対応する等創意工夫により経費の削減に努め、利用者からの要望が多い除草、剪定等に対応した。利用者から除草されて助かった、全体的に清掃されていて気持ちよく利用できたとの評価の声を得ている。 ・自主事業として墓地管理代行サービス(墓所内除草、剪定・伐採)に取り組み、前年度に比べ、実施回数を増やし(除草約5%増、剪定・伐採約20%増)適切な収入を確保している。 ・金銭管理・会計手続について、収納金計算書・領収書、年度報告書の科目別残高一覧表により、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	3	3.6
		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	4	4.8
		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"> 事務所の窓口業務時間を、昼休み、17時30分まで延長し、利用者の利便性の向上に努めた。早野聖地公園において12月29日から31日の10時から15時まで墓苑センターを利用者の休憩所として開放した。 緑ヶ丘霊園にて、9月、3月の彼岸時期に延6日間、2台のバスにより9時から17時まで、園内で無料循環バスの運行サービスを継続して行った。 事務所での無料給茶機の設置、老眼鏡の貸し出しを継続して行った。利用者からお茶のサービスがあつていいと感謝の声が寄せられた。 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、彼岸時等の混雑期間の交通情報等を適時に提供した。 事務所ロビーへの「ご意見箱」の設置、窓口、電話等により、利用者の要望、苦情、意見を収集し、樹木剪定、清掃、ハチの巣駆除、水道蛇口の交換、外柵補修等、迅速で適切な対応がなされた。 墓園サービスセンター(早野)、事務所ロビー(緑ヶ丘)の模様替えを行い、明るい雰囲気づくりに努めた。 墓苑サービスセンターに新たにマガジンラックを設置し、園内図面、広報誌、パンフレット等を配置し使用者へ情報提供した。また、従来あったベンチを竹製のデザイン性のよいベンチと交換し、利用者が増加した。 墓地内の調査を行い、利用者へ雑草、樹木の状況等を連絡して維持管理の実施を促し、又連絡のとれない墓地については除草、剪定等を行い園内環境の向上に努めた。 墓地募集の抽選会場で、誰もが当選番号を確認しやすいよう大型スクリーンに映し出し、分かりやすい抽選会運営に努めた。 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・伐採)を実施し、除草(H27:278回、H28:292回)、剪定・伐採(H27:50本、H28:61本)とも利用数が増加した。 					
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	4	3.2
	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)	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	

適正な施設の維持管理	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> ・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、両園を統括管理する責任者として統括所長を設け、スタッフ配置について彼岸等の繁忙期には、増員体制をとり、一体的、安定的な管理運営を実施した。広報、調査、維持管理の業務についてそれぞれ、責任者を配置し、的確な業務管理を行った。スタッフの資格取得(墓地管理士)支援に努め、人員配置において有資格者が2名から3名となった。 ・所管課(市)との連絡・連携については、月例の定例モニタリングにおいて業務報告、課題等の点検、検討等を行い、適切、円滑な業務連携が図られた。 ・再委託の管理については、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は、接遇研修、個人情報保護研修、法令研修、安全衛生研修を実施されており、継続的に人材育成が図れている。 ・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。 ・コンプライアンスについて、作成された個人情報保護マニュアルに基づき、個人情報保護管理責任者、保護管理者、取扱責任者が選任され、情報の収集、保管等について適切に運用されていることを確認した。 ・労働報酬台帳により、適正な作業報酬であることを確認した。また、安全パトロール、衛生パトロールを実施し、適切な労働環境の整備に努めている。 				
	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
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の保守管理について、月毎の定例モニタリングにおいて、毎日実施している園内巡視等を記録した業務日誌、現場写真、作業月報、作業写真により、年間作業計画表に基づき適正に実施されていることを確認した。 ・台風や荒天時等には、園内パトロールを行い、必要に応じてスタッフが待機し、市に対して施設状況等の報告を迅速に行い、枝葉の除去、側溝浚渫等、適切な維持管理に努めた。 ・植栽管理及び清掃業務について、月毎の定例モニタリングにおいて、作業月報、作業写真により年間作業計画表に基づき、仕様書の水準並みの適切な維持管理が行われていることを確認した。花壇について年間を通して随時植え替えを行い利用者から季節の花が植えられていて楽しいとの評価の声を得ている。 ・警備業務について、定例モニタリングにおいて園内パトロールが適切に実施されていることを確認した。園内に滞留していたホームレスについて、警察、関係部署との連携した対応により、園内から退去させた。彼岸時には、警備員を配置し、交通誘導、墓参者の案内を行い事故防止に努めた。 ・設備・備品について、備品台帳、修繕台帳が整備され、必要に応じて修繕等が行われ適切に管理されていることを確認した。 					

4. 総合評価

評価点合計	68	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"> ○除草、樹木剪定等の委託発注業者の値上げにより委託料の増加が見られたが、原材料費、広報費・印刷製本費等の経費節減を図ることで対応し利用者等からの要望の多い除草処理、樹木の手入れについて着実に実施し感謝の声が寄せられていることは評価できる。 ○利用者が管理することとなっている一般墓所内の管理について、利用者による管理が行われず、霊園内の環境に支障が生じている場合に、除草、剪定等を実施し、環境向上に努め、隣接墓所利用者から感謝の声があったことは評価できる。 ○指定管理者制度導入後3年目となり、窓口業務における職員への継続的な指導・研修等や具体的な場面での経験値の増加により、窓口応接対応をより的確、円滑に行うことで、スタッフが気持ちのいい対応であるとの声を得ていることは評価できる。 ○無料給茶機の設置について利用者から満足の声が多く寄せられ、利用者サービスが浸透していることは評価できる。 ○墓地募集の抽選会場で、会場に分かりやすく結果を表示する等の工夫をしたことは評価できる。 ○公園施設の長寿命化対応として噴水等の塗装や木道の地覆交換等を行っていることは評価できる。
--

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"> ○利用者からの墓所破損の苦情について、市への報告が遅れた事例があったことから、苦情・要望については、間をおかず、速やかに報告・相談するよう指導した。 ○荒れ墓所調査の結果、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、丁寧な対応を行うよう指導した。 ○芝生型墓地内で線香による火災が発生しており、園内の巡回強化等、引き続き再発防止を図るよう指導した。 ○継続した予防保全型管理による公園施設の長寿命化対応を引き続き行うよう指導した。
--