

# 様式例11 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29年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者名 川崎市営霊園パートナーズ</li> <li>代表者 西武造園株式会社 取締役社長 大嶋 聡</li> <li>構成員 横浜緑地株式会社 代表取締役 樋熊 浩明</li> <li>住所 東京都豊島区南池袋一丁目16番15号(西武造園) 横浜市磯子区杉田四丁目5番10号(横浜緑地)</li> </ul>	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"> <li>平成29年度の延べ利用者数は38,848人(緑ヶ丘26,105人、早野12,743人)</li> <li>利用案件別件数(窓口案内13,078件 電話案内12,822件 埋・改葬手続2,169件 承継手続1,162件 工事申請175件 設備申請184件 霊堂利用939件 霊堂返還229件 その他8,090件)</li> </ul>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入の部 189,633,083円 (指定管理料収入 184,356,000円 その他収入 5,277,083円)</li> <li>支出の部 183,343,016円 (人件費 65,066,487円 事業費 31,118,491円 委託費 73,130,893円 光熱水費 11,444,671円 自主事業 2,582,474円)</li> <li>収支差額 6,290,067円</li> </ul>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <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>昨年度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>繁忙期のサービスとして、緑ヶ丘霊園では無料循環バスの運行、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マップを作成し、適切な案内に努めた。</li> </ul>

### 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	4	4.8
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) ・両園で実施している利用者に対するアンケートを集計・分析し、その結果を活用することで業務の改善を図った。 ・事務所窓口などで利用者の要望・苦情・意見等を収集、記録するとともに、現場を確認のうえ緊急性・優先度や作業・改善の難易度などを総合的に判断して迅速な対応を行った。 ・事業実施における自己評価については、日常から毎日の朝礼や毎月の会議において事例の振り返りや対応措置の検討を行い、指定管理者内で情報共有した。また、毎月セルフモニタリングを実施し、所管課によるモニタリングにおい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し、適切に事業を実施した。 ・他都市の墓園での管理運営で培ったノウハウを活かし、墓地管理に精通した専門的な職員を継続的に配置するとともに、スタッフの育成を継続的にを行い、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、適切かつ円滑な管理運営に努めた。					
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、経費縮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) ・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を図っている。 ・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効果的・効率的な管理運営を図り、経費の削減に努めた。また、事業の効果については、利用者からの要望が多い除草、剪定等には積極的に対応し、利用者から高い評価を得ている。 ・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、単発での依頼が30件以上増加するなど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)			
	業務改善によるサービス向上	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	6	3	3.6
		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			
		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	6	3	3.6	
					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"> <li>川崎市営霊園のホームページを活用し、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の情報をタイムリーに発信、提供した。今年度は、ブログの担当者を選任することにより更新の頻度を上げ、管理料支払いや募集の情報をより詳細に提供した。</li> <li>両園で実施している利用者に対するアンケートを集計・分析し、その結果を活用することで業務の改善を図った。</li> <li>事務所窓口などで利用者の要望・苦情・意見等を収集、記録するとともに、現場を確認のうえ緊急性・優先度や作業・改善の難易度などを総合的に判断して迅速な対応を行った。</li> <li>事務所の窓口業務時間を、引き続き、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時まで利用者の休憩所として墓苑センターを開放した。</li> <li>緑ヶ丘霊園にて、彼岸の時期である9月23、24日、3月18、21日の4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行った。</li> <li>早野聖地公園では、臨港コミュニティ(株)へ依頼し、彼岸の時期である9月23、24日、3月18、21日の4日間、川崎区、幸区方面からの墓参バスを運行した。</li> <li>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、利用者からご好評を得た。</li> <li>トイレやロビーに一輪挿しを置き、季節に応じた折り紙作品を飾るなど、墓園サービスセンター(早野)、事務所ロビー(緑ヶ丘)のイメージアップを図った。</li> <li>繁忙期の渋滞対策として、緑ヶ丘霊園では通常閉鎖している入口も含め、期間中は門扉を常時開放するとともに、バス停周辺や園内各所などには誘導員を配置するなど利用者の利便性向上を図った。</li> <li>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、単発での除草に関しては、30件以上増加するなど利用者サービス向上と墓所環境の改善が図られた。また無線機を園内要所に設置し、広大な市営霊園においても、緊急時に管理事務所と連絡が取れる「あんしんつうしんサービス」を開始した。</li> </ul>					
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"> <li>・緑ヶ丘霊園と早野聖地公園にそれぞれ責任者を置き、両園を統括管理する責任者として統括所長を配置し、一体的な管理運営体制を構築している。スタッフについては適正な人員配置を行い、彼岸等の繁忙期には、増員体制をとるなど、安定的かつ機動的な管理運営を実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・担当者のスキルアップとしては、接遇、個人情報保護、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。</li> <li>・スタッフの資格取得(墓地管理士)支援に努め、今年度は新たに1名が資格を取得し、有資格者が3名から4名となった。</li> <li>・安全・安心への取組として、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い非常時に備えている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>				
	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	4	3.2
	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"> <li>・施設・設備の保守管理については、施設等の点検および維持業務を関係する法令、指針等を遵守し、適切に実施した。</li> <li>・毎日実施している園内巡視等を記録した業務日誌、現場写真および作業写真を毎月実施している所管課によるモニタリングにおいて適切に整備・保管されていることを確認した。</li> <li>・植栽管理及び清掃業務について、仕様書の水準どおり業務を実施し、適切な維持管理に努めた。特に、緑ヶ丘霊園においては、園路沿いの古木化したソメイヨシノの調査・剪定、早野聖地公園では、花壇の植物がより活き活きと生育できるよう土壌改良を行うなど来園者の心を和ませる空間づくりに取り組んだ。</li> <li>・緑ヶ丘霊園のごみかご内の分別作業や早野聖地公園の落葉期の園内清掃については適正な清掃業務の水準を確保しながら、障がい者施設に業務委託するなど、障がい者の就労を支援する本市の施策に大きく貢献した。</li> <li>・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。園内の巡回時には、すれ違う来園者に声掛けを行い、犯罪の起こしにくい環境作りに務めている。また、警察や区役所と連携し、園内のホームレス対応を行いその方の社会復帰に貢献した。</li> <li>・設備・備品について、備品台帳、修繕台帳が整備され、必要に応じて補充されるなど適切に管理されていることを確認した。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	70	評価ランク	B
-------	----	-------	---

#### 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"> <li>○平成29年度で現指定管理者としては4年目となるが、これまでの課題を踏まえながら、蓄積した霊園管理のノウハウを活用し、利用者の利便性向上につながる事業を積極的に展開した。</li> <li>○ホームページを活用し、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の情報をタイムリーに発信、提供するなど、利用者の利便性の向上に取り組んだことは評価できる。</li> <li>○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、単発での依頼が30件以上増加するなど利用者のニーズを的確に把握し、適切な収入を確保していることは評価できる。</li> <li>○利用者からの要望が多い除草、剪定等には積極的に対応し、利用者から感謝の声が多く寄せられていることは評価できる。</li> <li>○スタッフの資格取得(墓地管理士)支援に努め、今年度は新たに1名が資格を取得するなど、スタッフの育成を継続的に進めていることは評価できる。</li> </ul>
---

#### 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"> <li>○自主事業のあんしんつうしんサービスを3月から実施したが、初めての事業となるので十分注意して実施する必要がある。</li> <li>○AEDの設置及び管理について、平成29年度行政監査で指摘されているため、監査結果に基づき設置場所の案内表示や作動確認、研修体制などを再確認する必要がある。</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るとともに、更なる利用者サービス向上に向けた取組みを検討する必要がある。</li> <li>○自主事業の計画的な実行にあたり、利用者サービス向上に向け早期に検討を進め、本市と調整を行う必要がある。</li> </ul>
---