

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26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 林 輝幸</li> <li>構成員 横浜緑地株式会社 代表取締役 浦野 修</li> <li>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)</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26年度の延べ利用者数は43,942人(緑ヶ丘30,973人、早野12,969人)</li> <li>利用案件別件数(窓口案内15,604件 電話案内16,728件 埋・改葬手続2,100件 承継手続1,143件 工事申請226件 設備申請230件 霊堂利用847件 霊堂返還249件 その他6,815件)</li> </ul>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入の部 183,008,144円 (指定管理料収入 181,440,000円 その他収入 1,568,144円)</li> <li>支出の部 190,668,846円 (人件費 66,526,643円 事業費 29,811,350円 委託費 83,401,478円 光熱水費 10,929,375円)</li> <li>収支差額 △7,660,702円</li> </ul>
サービス向上の取組	<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>窓口で線香着火器、雨傘、除草道具の貸し出しを行った。(貸出総件数266回)</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。(計5日間)</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	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」を設置し、利用者の意見・要望・苦情・感謝の声等を収集し、除草・枝剪定の即時対応、市・警察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、給茶機の設置、窓口床の改善、彼岸時の巡回バス、職員の接客、トイレの清潔、花壇の管理、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) ・園内の草刈りの回数を増やしたため、委託費が予算額を上回っているが、利用者より園内清掃が行き届いているとの意見があり、その効果が上がっている。 ・会計手続は、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	2	2.4
		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新規に開設し、利用案内、交通アクセス、墓地募集情報等を掲載し適時に情報を提供した。</li> <li>・緑ヶ丘霊園ロビーに新聞ラックを設置し、市の広報誌、新聞、関連公園などのパンフレットを配置して、利用者への情報提供を実施した。</li> <li>・お客様の声を投函できる「お客様の声BOX」を設置することで、要望・苦情・意見を集約することができ、適切に対応することで満足度の向上が図られた。</li> <li>・事務所窓口にて、利用者には線香着火器、雨傘、除草道具の貸し出しを行い、サービス向上に努めた。</li> <li>・緑ヶ丘霊園事務所窓口の床をかさ上げ工事し、利用者が窓口で椅子に座っての手続きができるように改善を行ったことにより、利用者から感謝の声をいただくことができた。</li> <li>・窓口への老眼鏡の設置、また無料給茶器を設置し利用者へのサービス充実を行った。</li> <li>・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を2台運行の日数を増やし、利用者の利便性向上を図った。(延5日間)</li> <li>・利用者から要望のありました、墓所内での球技、釣り人へのマナーについて、禁止及びマナー厳守の看板を迅速に設置し、適切に対応した。</li> <li>・園内の樹木剪定、草刈り等については、利用者から随時要望があり、迅速な対応によりサービス向上に繋がった。</li> <li>・自主事業については、事業計画書どおりに実施できず、次年度への課題となった。</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	4	1.6
	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	

<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑ヶ丘霊園と早野聖地公園に、それぞれ所長・副所長、全体の責任者として統括所長を置き、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・安全・安心への取組みとして、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、巡回パロール強化の協力体制を整えることができた。</li> <li>・個人情報保護マニュアルを作成し、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。</li> <li>・労働報酬台帳を適切に管理しており、適切な賃金体系が図られ、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。</li> </ul>					
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"> <li>・毎日の管理を記録した業務日誌及び年度事業報告書の維持管理実施状況を確認したところ、施設の保守管理を適切に実施していることが確認できた。</li> <li>・植栽管理及び清掃業務については、維持管理実施状況及び随時の現地確認の実施により、仕様書の水準並みの業務実施を確認した。</li> <li>・月報に基づく報告において、園内のパロールの適切な実施が確認されるとともに、施設利用者以外の車の駐車の確認を随時実施するなど、不法投棄等の防止に努めていることが確認できた。</li> </ul>					

#### 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

<p>○指定管理制度の業務運営が初年度であったため、年度当初は、窓口業務等において遅滞を招く場面も見受けられたが、指導・研修等を行うことにより、徐々に窓口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ていることは評価できる。</p> <p>○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、市との情報共有・協議を行うことで業務改善に繋がっていくことができ、利用者のサービス向上が図られたことは評価できる。</p> <p>○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。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>○自主事業については、事業計画書どおりに実施されていない事業があったことから、次年度に向けて整理・改善することを指導した。</p> <p>○老朽化した施設の維持管理において長寿命化の視点に立った補修業務の実施が見られなかったことから、次年度からの施設管理における対応を指導した。</p> <p>○事業計画における提案のとおり、地域活性化等による地域貢献の一環として市内中小企業への優先発注等について実施を指導した。</p> <p>○地域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。</p>
--