

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	令和元年度
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 大嶋 聡 構成員 横浜緑地株式会社 代表取締役 樋熊 浩明 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) 	評価者	霊園事務所長
指定期間	平成26年4月1日～令和2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"> 令和元年度の延べ利用者数は 45,190人(緑ヶ丘 33,062人、早野 12,128人) 利用案件別件数(窓口案内 13,548件 電話案内 17,606件 埋・改葬手続 2,123件 承継手続 1,112件 工事申請 174件 設備申請 145件 霊堂利用 953件 霊堂返還 228件 その他 9,301件)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 収入の部 218,956,261円 (指定管理料収入 213,498,704円 その他収入 5,457,557円) 支出の部 210,444,186円 (人件費 74,465,266円 事業費 38,703,555円 委託費等 79,945,695円(委託費 58,395,191円、一般管理費等 21,550,504円) 光熱水費 14,384,665円 自主事業 2,945,005円) 収支差額 8,512,075円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 合葬型墓所の手続を進める上で、利用者に施設特性等をきちんと理解していただくため、複数回の手続を実施するとともに、個々にカルテを作成して個別状況を適切に把握するなど、利用者の満足度向上に努めた。 合葬型墓所主担当が2名追加されたことに加え、緑ヶ丘霊園副所長が1名追加され2名体制とするなど、昨年度における職員の減を補う対応を図った。 合葬型墓所の受付開始に伴い、手続を行うために必要な備品(テーブル等)を新たに購入するなど、窓口に来所された方々の市民サービス向上に努めた。

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	1 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
		2 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	3 事業実施における自己評価を行っているか	6	3	3.6
		4 当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由)	1 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。 2 利用者の声を反映させた対応方法に変更するとともに、苦情要望等においても次の機会に活かすためにスタッフ間で共有するなど、利用者の満足度向上に努めている点を評価した。 合葬型墓所の手続を進める上で、利用者に施設特性等をきちんと理解していただくため、複数回の手続を実施するとともに、個々にカルテを作成して個別状況を適切に把握するなど、利用者の満足度向上に努めた点を評価した。 3 事業実施、施設管理状況、市からの申し送り事項について毎日の朝礼にて情報共有を図るとともに、毎月の定例モニタリング会議においては、本部スタッフも同席することで施設の問題点、課題等を施設内職員のみではなく組織として共有確認を行っていた。加えて、毎日の朝礼及び毎月実施している会議にて事例を振り返るとともに、両園で利用者からのアンケート内容を分析し、改善を図るなど、自己評価を実施している点を評価した。 4 事業計画に沿って、両園を適正かつ円滑に管理するとともに、専門的な資格の墓地管理士を既存の職員1名が新たに取得するなど、職員に対し継続して同資格の取得支援を積極的に行っており、利用者満足の取組を実施している。しかしながら、墓地の募集では、10月に募集申込書の作成時において、生前2体枠の申込希望者に対し、本来は当選した後に必要となる戸籍謄本等について、応募の際に用意させる誤記載をしたことにより、落選された方に不要な負担をさせたことに加え、11月末の申込期間終了から1月の抽選会にかけて、行っていた申込区分の選定の際に、誤って登録したことにより、誤当選が発生するなど、重大な事務ミスが発生したため、事業目的の達成には不十分だった。			
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	5 計画に基づく適正な支出が行われているか	8	4	6.4
		6 支出に見合う効果は得られているか			
		7 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	8 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	9 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	
	10 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)	5 人件費については計画人員として合葬型墓所主担当が2名追加されたことに加え、緑ヶ丘霊園副所長が1名追加され2名体制とするなど、昨年度における職員の減を補う対応を図った。 6 新たな業務となった合葬型墓所の手続について、効率化を図るために手続きの手順書、一連の流れを確認するためのマニュアルを作成するなど、合葬型墓所主担当が中心となり、追加項目分の経費に見合う効果を発揮したことを評価した。 7 職員が行っていた業務の一部を委託に移行したことに伴い、人件費及び旅費を削減、委託費が増加した。 8 墓地の管理代行サービスは、昨年度に申込をされた方の約85%が改めて申込をいただくなど、収入となる自主事業については当初予算通りの水準に基づく収入を得られている。 9-10 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。			

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	11 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	3	4.8
		12 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			
		13 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	14 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
		15 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)			
		16 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	17 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	2	2.4
		18 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			
		19 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	20 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
		21 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)					
<p>11 事業計画に基づき従前より行っているお盆、彼岸時の緑ヶ丘霊園内の循環バスについて、新盆の時期(7月14、15日)に追加実施するなど利用者サービスの向上に努めているが、昨年度は実施していた緑ヶ丘霊園内のガーデンパラソルの設置を行わなかった。</p> <p>11 墓地の募集では、10月に募集申込書の作成時において、生前2体枠の申込希望者に対し、本来は当選した後に必要となる戸籍謄本等について、応募の際に用意させる誤記載をしたことにより、落選された方に不要な負担させたことに加え、11月末の申込期間終了から1月の抽選会にかけて、行っていた申込区分の選定の際に、誤って登録したことにより、誤当選が発生するなど、重大な事務ミスが発生したことにより、適切なサービス提供が行われていなかった。</p> <p>12 新たな施設である合葬型墓所の手続きの情報発信として、フロー図を作成したり、本市の周知用パンフレット作成に積極的に協力するなど、合葬型墓所を含めた霊園の魅力発信、利用者目線に立ったサービス向上に努めている点を評価した。</p> <p>13 3月の春彼岸に予定していた園内循環バスの周知のために市政だより等に掲載していたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため急遽、運行中止としたが、これを広く周知する必要があった中で、積極的な園内周知に加え、最寄り駅である津田山駅改札前、更に市営バス全線にポスターを掲示するなど、広く周知することに努めた点を評価した。</p> <p>14 事務所の窓口業務時間を、引き続き17時30分までとするとともに、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するなど、継続して利用しやすい対応を行っている。</p> <p>14 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継続して誘導員を配置するなど、利用者の利便性向上を図った。</p> <p>15-16 霊園事務所等にアンケート用紙を設置し、墓地使用者のみならず、霊園に立ち寄った方々からも意見、要望及び苦情等を収集している。</p> <p>17 墓地の募集では、10月に募集申込書の作成時において、生前2体枠の申込希望者に対し、本来は当選した後に必要となる戸籍謄本等について、応募の際に用意させる誤記載をしたことにより、落選された方に不要な負担させたことに加え、11月末の申込期間終了から1月の抽選会にかけて、行っていた申込区分の選定の際に、誤った登録したことにより、誤当選が発生するなど、重大な事務ミスが発生したことにより、サービス提供にずれが生じた。</p> <p>17-18 墓地の募集時において利用希望者に多大な迷惑をかけたが、本部より顛末書の提出があり、今後における確認作業を強化するなど、次年度以降における再発防止策を本市に示した。</p> <p>19 合葬型墓所について、指定管理者が主体となった施設内覧会を供用開始前となる5月から3回ほど実施を予定していたが、参加希望者が当初の想定を大幅に上回り、より多くの方に参加いただける対応に切り替えるなど、臨機応変に対応した。</p> <p>20 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における交通情報等の情報をタイムリーに発信するほか、市民ニーズの高い合葬型墓所に関する情報発信なども適宜、行った。</p> <p>21 夏場の猛暑に対し、ミスト機器(ガーデンクーラー)を例年同様に設置するなど、熱中症などの予防も兼ねた対応は行ったが、昨年度に実施したお盆、彼岸の繁忙時期のガーデンパラソルの設置を見送るなど、一部のサービスを取りやめている。</p>					

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	22 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	23 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	24 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	25 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	26 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	4	3.2
		27 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	28 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	29 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> <p>22 緑ヶ丘霊園において副所長を1名追加し、令和元年度からの業務である合葬型墓所の主担当を2名配置するなど、業務増に応じた人員配置したことに加え、職員1名が墓地管理士の講習を受講し、資格を取得するなど、必要な人員配置、有資格者の増を図り、霊園業務における管理運営体制の強化を図った点は評価できる。</p> <p>しかしながら、墓地募集時における事務ミスが発生したため、当該業務において適切な確認作業が行われていなかった。</p> <p>23 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、情報共有を積極的に図るとともに、本市行政改革マネジメント推進室が主催する指定管理者交流会に積極的に参加するなど、所管課との連絡以外においても本市の指定管理業務に理解を示し、連携を行ったことを評価した。また、窓口業務等における個別判断が必要な案件への対応については適宜、連絡、相談、指示要請を行い、円滑な事務処理を行うように努めた。</p> <p>24 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。</p> <p>25 担当者のスキルアップとしては、接遇技術の向上を図るために、朝礼、定例会議の際に検討等を行うとともに、全スタッフが接遇講習を受講するなど、質の高い窓口対応を心掛けている。</p> <p>26 災害発生が予想される箇所において、事前の巡回安全・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することにより、利用者から感謝の声が上がるなど、適切な安全管理体制を評価した。</p> <p>27 月例の定例モニタリングにおける業務報告にて、警察等への連絡体制の構築について確認した。</p> <p>28 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いた管理、社内研修の実施、定例会議にてスタッフ間でのマニュアルの確認を行うなど、個人情報の重要性を認識し、意識向上に努めている。</p> <p>29 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。</p>				

分類	着眼点	配点	評価段階	評価点	
適正な施設の維持管理	施設・設備の保守管理	30 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	4	4.8
	管理記録の整備・保管	31 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	32 植栽等(草刈含む)の維持管理を適切に実施しているか	6	4	4.8
	清掃業務	33 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	34 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	35 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	4	1.6
(評価の理由) 30 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ことに加え、設置場所を周知するために設置個所を示すシールを添付するなど、来園者が使用しやすい対応に努めた。 30 安全作業の意識向上を目的として、日替わりリーダーの任命、事故防止のために指差呼称による確認、KY(危機予知)活動実施時においては、当日作業の重点項目を全員で声出し確認することで、安全性の意識を高めるための取組を行った。 30 園内の植栽管理においては、安全性に配慮した上で日々の巡回により、通行の阻害、危険度の高い箇所を確認し、適切な施設管理を実施している。 31 修繕については日常、定期点検に加えて来園者からの声を反映した中で早期発見に努め、適切な修繕箇所を実施するとともに、不具合のある個所は写真等の記録を取り、状況によっては利用を禁止し、応急処置等を迅速に行った。 32 2度にわたる大型台風発生時には前日より対応を行い、倒木等により園路が寸断された状況下において、適切な対応により早急な復旧に努めた。参道の老木化したサクラにおいても、平成30年度の倒木による墓石への影響があったことを踏まえ、風雨による倒木等を予防する措置を行った点を評価した。 33 合葬型墓所の供用開始に伴い、利用者の増えた霊安室の清掃を日々行い、荒天が予想される際には園内パトロールを強化して、排水溝、側溝の詰まりを事前に除去し、水害の予防に努めた。 34 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、注意喚起が必要な不法行為等を見かけた際には、複数のスタッフにより毅然とした対応を行っている。 35 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に加え、合葬型墓所の受付開始に伴い、手続きを行うために必要な備品(テーブル等)を新たに購入するなど、窓口に来所された方々の市民サービス向上に努めた点を評価した。					

4. 総合評価

評価点合計	68.8	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>○第1期指定管理期間の最終年度となり、新たに合葬型墓所の施設の管理、供用開始前の市民向け内覧会の実施、募集業務及び申込手続きなど、多岐に渡る業務が追加となった中で、申込手続きの際に利用者へ施設特性等をきちんと理解していただくための取組の実施や、申込者のための設備(テーブル等)を新たに購入するなど、窓口に来所された方々の市民サービス向上に努めた点を評価した。</p> <p>○利用者の声を次の機会に活かし、利用者の満足度向上に努めている点を評価した。</p> <p>○連絡・連携において、所管課以外にも本市指定管理業務について理解を深めるために、積極的に指定管理者交流会に参加した点を評価した。</p> <p>○合葬型墓所主担当が2名追加、緑ヶ丘霊園副所長が1名追加され2名体制とするなど、昨年度における職員の減を補う対応を図った。</p> <p>○新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、春彼岸に予定していた園内循環バスが中止となったが、積極的な周知に努めたことで来園者にも理解を得た。</p> <p>○墓地募集時の誤記載、申込区分の誤登録など、重大な事務ミスが発生した。</p> <p>○霊園というオープンスペースにおいて、高齢の来園者が多いという実情の中、昨年度は実施していた熱中症予防のための緑ヶ丘霊園内でのガーデンパラソルの設置を行わなかった。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>○墓地募集事務を含め、運営に係る作業を行う際には確認作業を強化し、事務ミス等の再発防止に努める必要がある。</p> <p>○今年度、実施を取りやめたガーデンパラソルの設置を含め、園内の利用者サービス向上に向けた取組の推進について検討を望む。</p> <p>○引き続き対策が必要となる新型コロナウイルスの感染拡大防止のための対応について、所管課と連携を図り、適切な対応を行う必要がある。</p> <p>○今年度に供用開始した合葬型墓所の手続等について、引き続き市と情報共有を図り、市民の方々に適切に情報発信をする必要がある。</p> <p>○ボランティア団体、NPO等が霊園の敷地を使って多様な取組を実施しているが、利用者発信だけではなく指定管理者が主体となり、積極的な地域コミュニティ形成に取組むことが望ましい。</p> <p>○「川崎市ホームページアクセシビリティ対応基準書」に準拠し、ウェブアクセシビリティに配慮した霊園ホームページの改訂をすることが望ましい。</p>
