

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2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	令和2年4月1日～令和7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2年度の延べ利用者数 39,058人(緑ヶ丘霊園 27,239人、早野聖地公園 11,819人) 窓口案内 12,901件 電話案内 14,139件 申請等手続き件数(埋・改葬手続 2,014件 承継手続 1,081件 工事申請 125件 設備申請 120件 墓所返還 171件 霊堂利用 856件 霊堂返還 219件 その他 7,432件)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 収入の部 228,830,297円 指定管理料収入 221,848,000円 その他収入 6,982,297円 支出の部 228,644,880円 人件費 75,572,536円 事業費 51,391,044円 委託費等 84,666,193円(委託費 62,173,905円、一般管理費等 22,492,288円) 光熱水費 13,379,880円 自主事業 3,635,227円 収支差額 185,417円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 緑ヶ丘霊園では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、来園者の健康・安全面を考慮して密の予防が必要となるため、来園者向け墓参バスの運行や、花見時期にオープンする売店の出店、及び合葬型墓所利用者のための献花の日のイベント等を中止したが、盆・彼岸時には園内各所において、例年以上に誘導員を配置して墓参者が密集しないように努めた。 また、早野聖地公園では、盆・彼岸の時期に開門時間の1時間繰り上げや、園内各所において例年以上に誘導員を配置することにより混雑解消を図った。 墓地管理に長けたアドバイザーを新たに本部に配置し、他の公営霊園での課題と解決策を踏まえた助言等を行うことにより、本市における課題の解消に努めた。 夏場における熱中症対策の新たな取り組みとして、応急セットを園内巡回職員及び事務所において常備することにより、利用者の安全・安心の向上を図った。

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)	<p>1-2 例年、緑ヶ丘霊園と早野聖地公園の両園で実施している利用者に対するアンケートについて、緑ヶ丘霊園では新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、来園者の健康・安全面を考慮して中止した。利用者のアンケート収集は早野聖地公園でのみとなったが、これを第三者へ評価を依頼して客観的な分析を行い、その結果を活用することで業務の改善を図った。</p> <p>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を図った。加えて、墓所の承継等における特殊なケースや苦情対応について、緑ヶ丘霊園と早野聖地公園の両園で情報を共有し、改善を図った。</p> <p>4 事業計画において示している盆、彼岸時に実施を予定していた来園者向けの墓参バス運行や、花見時期にオープンする売店の出店、及び合葬型墓所利用者のための献花の日のイベント等について、本市と協議を行った上で、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、来園者の健康・安全面を考慮して取りやめるなど、利用者サービスの取組が達成できないものがあった。</p>			

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	3	4.8
		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	4	1.6
	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	1	0
		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)				
5-6 令和2年度から開始した計画的な施設の修繕について、適宜、市と協議を行った上で計画どおり適切に行った。					
7 人件費については年度途中で人員減が発生したが、臨時職員を雇用するなど適切に人員を補うことにより、施設管理運営業務に支障はきたさなかった。					
8 コロナ禍の影響により来園を控える方が多くなったこともあり、自主事業である墓所の管理代行サービスについて、申込数が増加したことにより、計画以上の収益となった。					
10 指定管理者職員による令和2年度分の墓地管理料及び本部から貸与された釣銭及び小口現金が着服行為が令和4年度に発覚したことにより、当該年度における会計処理については不適切だった。					

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	1	0
		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	4	4.8
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)					
11 盆・彼岸時に実施を予定していた来園者向け墓参バスの運行や、花見時期にオープンする売店の出店、及び合葬型墓所利用者のための献花の日のイベント等について、本市と協議を行った上で、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、来園者の健康・安全面を考慮して取りやめたため、事業計画において示している利用者サービスの取組が達成できないものがあった。					
11 日陰の少ない緑ヶ丘霊園内において、墓参者の熱中症予防を目的として平成30年度までは実施をしていたガーデンパラソルの設置についても、本市と協議を行った上で、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から中止した。					
12 盆・彼岸時における墓参者の混雑緩和、及びコロナ禍における密の予防として、早野聖地公園では門扉の開門時間を1時間繰り上げし、混雑解消に努めた。					
12 夏場の熱中症対策として、新たに応急セットを巡回の職員及び事務所に常備することにより、来園者に対し迅速に対応できる体制を整えた。					
13 新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、盆・彼岸時に実施を予定していた来園者向け墓参バスの運行中止及び花見の自粛について、ホームページに掲載して利用者へ情報提供を適切に行った。					
13 募集時に指定管理者が提案した、ウェブアクセシビリティに配慮したホームページの改訂の取組が未実施となっている。					
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は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、利用しやすい対応を継続して行っている。					
14 緑ヶ丘霊園では、繁忙期の渋滞対策として、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、例年以上に誘導員を配置して墓参者が密集しないように努めた。					
15-16 令和2年度は早野聖地公園のみとなったが、アンケート用紙を設置し、墓参者のみならず、来園者からも意見、要望及び苦情等を収集している。					

17-18墓地募集業務において令和元年度に発生した墓地募集枠の誤登録等を踏まえ、本部から専従スタッフを派遣するなど、再発防止に努めた。

18 墓地管理システムへの入力漏れが発生したため、改めて適切な確認体制を再構築する必要性が生じた。

18 早野聖地公園の窓口において墓地管理料を収受する際に、不適切な処理により着服行為が行われた。

19 墓地募集業務と通常の窓口業務を並行して行っていたため、前年度には募集枠の誤登録という事務ミスが発生したが、業務を専従する職員を設けたことにより、安定した墓地募集業務を実施できた。

20 墓地管理の経験があるアドバイザーを新たに配置し、霊園内での様々な問題に対し解決策を提示するなど、業務改善に繋がった。

21 自主事業において、園内利用者に害を及ぼす可能性のあるミツバチに対し、巣を駆除するのではなく、移動させて活用するなど、生態系保全に有益な取組を行った。

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	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	1	0
	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	1	0
	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	1	0
		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	1	0
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	
(評価の理由)					
22 早野聖地公園窓口における受付対応をした業務について、確認作業が十分ではなかった。					
23 月例の定例モニタリングにおいて、新たに本部に配置されたアドバイザーも同席し、業務報告、課題の検討等を行い、情報共有を積極的に図るとともに、霊園に関する事務処理及び維持管理に関する問題点等を共有し、円滑な霊園運営を行うように努めた。					
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。					
25 早野聖地公園の窓口において墓地管理料を収受する際に、不適切な処理により着服行為が行われていることから、コンプライアンスに関する研修が十分には行われておらず、スタッフのスキルとして浸透していなかった。					
26 早野聖地公園の窓口において、不適切な対応が行われたことにより墓地管理料の着服行為があったことから、安全管理体制に不備があった。					
26 園内の草刈時において、来園者への注意喚起等の予防対策は行っているが、緑ヶ丘霊園と早野聖地公園の両園において、来園者の車両にキズが付く事故が発生したため、防護フェンス等を設置した上で草刈作業を行うなどの再発防止策を講じた。					
26-27 緑ヶ丘霊園で多発した園路等の火災に対し、市と協議して園内巡回の強化に加え、警察、消防等の関係機関とも連携を行い、園内の火災予防に努めた。					
27 月例の定例モニタリングにおける業務報告において、警察等への連絡体制の構築について確認した。					

	<p>28 早野聖地公園の窓口において墓地管理料を収受する際に、不適切な処理により着服行為が行われており、コンプライアンスの徹底が図れていなかった。</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	3	3.6
	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	4	1.6
	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
<p>(評価の理由)</p> <p>30 事務所に設置されている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、パッドやバッテリーなどの消耗品の点検も月に1回行い、設置個所を示すシールを添付するなど、非常時に備えていることに加え、来園者が利用しやすい対応に努めた。</p> <p>30 指差し確認(フィンガーチェック)について、朝礼時に常に確認することで習慣化し、事故防止の取組に努めた。</p> <p>30 緑ヶ丘霊園と早野聖地公園の両園で、雑草の草刈時に同様の事故が複数回発生したため、防護フェンス等を設置した上で草刈作業を行うなどの再発防止策を講じた。</p> <p>31 業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されており、安全対策マニュアルは令和2年度版に更新した。</p> <p>32 緑ヶ丘霊園において、桜(ソメイヨシノ)の危険枝、枯れ枝の調査を行い、剪定するなどの新たな取組を実施した。</p> <p>33 園内のトイレ清掃については平常時には週に3~4回実施し、繁忙期である盆・彼岸時には日に2回行ったことに加え、アルコール除菌清掃も適宜行い、快適な環境の維持に努めた。</p> <p>34 緑ヶ丘霊園で多発した園路等の火災に対し、市と協議して園内巡回の強化や消防・警察との連携に加え、新たに火災予防看板の設置や防風ライター及び線香トレイの貸し出しを行うなど、火災予防に努めた。</p> <p>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、園内の発生材(竹)を利用した線香トレイの貸出を新たに始めるなど、利用者に向けたサービス向上の取組を行った。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	55.2	評価ランク	D
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

【令和2年度 事業評価の再考について】

令和4年度において指定管理者職員による墓地管理料の着服が発覚したことに伴い、影響があった年度の事業評価の見直しを行った。

○墓地管理に長けたアドバイザーを新たに本部に配置するとともに、墓地募集業務において本部から専従スタッフを派遣するなど、本部との連携が強化されている。

○第2期指定管理期間の初年度として、新たな取組となった計画的な施設修繕について、市と協議を行った上で適切に執行した。

○緑ヶ丘霊園内で多発した火災に対し、園内巡回の強化や関係機関との連携など、積極的な予防対策に努めている。

○緑ヶ丘霊園では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、来園者の健康・安全面を考慮し、来園者向け墓参バスの運行や、花見時期にオープンする売店の出店、及び合葬型墓所利用者のための献花の日のイベント等の中止するとともに、早野聖地公園では盆・彼岸の時期に開門時間の1時間繰り上げや、園内各所において例年以上に誘導員を配置することにより密の予防に努めた。

○維持管理における草刈時の複数回の事故の発生や、墓地管理システムへの入力漏れ等の事案も見受けられたため、改めて確認体制を適切に行うよう指示を行った。

○早野聖地公園の窓口において墓地管理料を収受する際に、複数職員による窓口対応が行われなかったことにより着服行為があったことが令和4年度に発覚し、当該年度における会計処理については不適切であり、また、安全管理体制やコンプライアンスに関する研修及びスタッフのスキル浸透が十分には行われていなかったことが確認された。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

○令和元年度の墓地募集業務の誤登録等における事務ミスを受けて、本部から専従スタッフの派遣を受けて確認体制等が改善したことから、今後も継続して実施することが望ましい。

○令和2年度は、コロナ禍のため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について、改めて検討することが望ましい。

○新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための対応について、引き続き所管課と連携を図り、適切な対応を行う必要がある。

○多発した霊園内での火災について、発生が想定される時期には、園内巡回の強化や関係機関との連携など、引き続き予防対策に努めることが望ましい。

○「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ホームページに改訂をする必要がある。

○墓地管理料の着服行為があったことを踏まえ、職員研修や窓口対応の見直し、金銭を直接収受を行わない取組などの再発防止について、着服行為が発覚した令和4年度以降において徹底に努めること。