

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3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3年度の延べ利用者数 44,926人(緑ヶ丘霊園 32,492人、早野聖地公園 12,434人) 窓口案内 15,344件 電話案内 16,728件 申請等手続き件数(埋・改葬手続 2,582件 承継手続 1,136件 工事申請 144件 設備申請 144件 墓所返還 174件 霊堂利用 816件 霊堂返還 339件 その他 7,478件)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 収入の部 227,578千円 指定管理料収入 220,416千円 その他収入 7,162千円 支出の部 219,843千円 人件費 77,423千円 事業費 47,092千円 委託費等 79,968千円(委託費 56,389千円、一般管理費等 23,579千円) 光熱水費 11,252千円 自主事業 4,108千円 収支差額 7,735千円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 緑ヶ丘霊園では園内の各水場86か所において、園内の火災予防と墓参者の利便性向上を目的として線香トレイを設置 利用者へのサービス向上として、より分かりやすくまたウェブアクセシビリティに配慮したホームページにリニューアルを実施 墓地新規利用者の申請会において、利用者からニーズがあった墓石等の質問に対する対応する取組として、川崎市石材商工業組合と協働し、申請会の会場内に組合のブースを設け、利用者からの質問に対応できる相談会を実施し、サービス向上に努めた。 例年、墓参者や園内利用者に害を及ぼす可能性のあるスズメバチの対応について、両園各所に指定管理者自ら作成したハチトラップを設置し、捕獲することでハチによる被害予防に繋がる取組を行った。 墓地抽選会において、会場の下見や打ち合わせ効率的に運営を実施したことにより時間短縮を図り、業務改善に繋がった。

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)	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、昨年度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・安全面を考慮して早野聖地公園でのみとなったが、令和3年度は緑ヶ丘霊園においてもアンケートを再開し、今後の業務改善に繋げるために第三者に客観的な分析を依頼した。 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を図った。加えて、外部研修では墓地管理講習に3名が参加するなど墓所管理運営に係る知識の習得に努めた。 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は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。			

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			
<p>(評価の理由)</p> <p>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適正な修繕等を行った。</p> <p>7 物品等の一括発注より、経費削減を図った。</p> <p>8 昨年度と同様にコロナ禍の影響により来園を控える方が多くなっていることもあり、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。</p> <p>10 指定管理者職員による令和3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。</p>					

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	4	6.4
		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・彼岸時の墓参バスの運行や、花見時期の売店の出店等については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。					
12 緑ヶ丘霊園では園内の各水場86か所において、園内の火災予防と墓参者の利便性向上を目的として線香トレイを設置した。					
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 利用者へのサービス向上として、より分かりやすくまたウェブアクセシビリティに配慮したホームページにリニューアルを行った。					
13-14 墓地新規利用者の申請会において、利用者からニーズがあった墓石等の質問に対する対応する取組として、川崎市石材商工業組合と協働し、申請会の会場内に組合のブースを設け、利用者からの質問に対応できる相談会を実施し、必要な情報提供を行うことでサービス向上に努めた。					
15 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、要望を収集している。					
16 例年、墓参者や園内利用者に害を及ぼす可能性のあるスズメバチの対応について、両園各所に指定管理者自ら作成したハチトラップを両園で12箇所設置し、捕獲することでハチによる被害予防に繋がる取組を行った。					
17 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、継続して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。					
17 墓地管理料未納対策について、市職員と連携して取組を行い、未納解消に寄与した。					
18 申請書類の押印が不要となった案件について、両園で情報共有を図り、窓口対応を適切に行った。					
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 令和3年度においては募集が増加した中で、令和2年度より配置されたアドバイザーを中心に墓地抽選会の運営について、会場の下見や効率的な運営を行うために打ち合わせを行うことで時間短縮を図り、業務改善に繋がった。					

	20 高津区役所による「エコシティかつ」推進事業にて実施した緑ヶ丘霊園内にエビネ(ラン科植物)の植え付けに協力し、緑ヶ丘霊園を訪れる墓参者等の憩いの場の提供に寄与した。					
	21 園路脇や芝生広場等に季節の草花を入れたプランターを設置した。					
分類	項目	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。 22 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ため、職員配置等が十分だったとは言えないため。					
22 令和元年度の墓地募集業務における誤登録等の事務ミスを受けて、令和2年度から引き続き本部から専従スタッフを派遣し、作業者と確認者を分離することによりミスが生じないよう対策を講じ、確認体制が改善した。						
23 月例の定例モニタリングにおいて令和2年度より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 令和2年度において多発した緑ヶ丘霊園での火災に対し、予防策として墓参者の線香による延焼防止として、各水場86箇所に線香トレイを設置、また火災時の延焼による燃え広がりを防ぐことを目的として、10月末から11月にかけて園路等の芝を低く刈り揃えるなど火災の予防に努めた。						
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。						
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。						
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。						
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。						

分類	項目	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>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。</p> <p>32 近隣住居に影響のある危険枝や管理上、支障となる枝は適切に選定し、その他の枝については適期選定を行っている。</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 霊園内において不法行為、迷惑行為発見時には速やかに複数の職員により穏やかな声掛けを行い、防犯や不法行為の予防に努めている。</p> <p>35 老朽化したベンチについては墓参者等が安心して利用できるように交換を実施した。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	56.8	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3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。

- ・墓地募集業務について、引き続き本部から専従スタッフの派遣を受けて確認体制を確立し、また墓地抽選会において会場の下見や打ち合わせ効率的に運営を実施することで時間短縮を図り、業務改善に繋げた。
- ・墓地新規利用者の申請会において、利用者からニーズがあった墓石等の質問に対する対応する取組として、川崎市石材商工業組合と協働し、申請会の会場内に組合のブースを設け、利用者からの質問に対応できる相談会を実施し、サービス向上に努めた。
- ・霊園内での火災予防として、園内巡回の強化や関係機関との連携などに加えて墓参者の線香による延焼防止として、各水場86箇所線香トレイを設置、また火災時の延焼による燃え広がりを防ぐことを目的として、10月末から11月にかけて園路等の芝を低く刈り揃えるなど火災の予防に努めた。
- ・昨年度、未実施だった「川崎市ホームページアクセシビリティ対応基準書」に準拠したウェブアクセシビリティに配慮したホームページにリニューアルを行った。
- ・例年、墓参者や園内利用者に害を及ぼす可能性のあるスズメバチの対応について、両園各所に指定管理者自ら作成したハチトラップを設置し、捕獲することでハチによる被害予防に繋がる取組を行った。
- ・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、窓口対応が適切に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

- 墓地募集業務について本部から専従スタッフの派遣を受けて応募状況の確認について体制の改善を行い、また墓地抽選会において効率的に運営を実施することで時間短縮を図るなど業務改善に繋げているため、今後も継続してより良い体制を構築することが望ましい。
- 盆・彼岸時の墓参バスの運行や、花見時期の売店の出店等は新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から実施できていないが、利用者のサービス向上に向けた取組として、情勢を見つつ改めて実施していただくことが望ましい。
- 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。
- 霊園内での火災について発生が想定される時期には、引き続き予防対策に努めることが望ましい。
- 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の徹底に努めること。