

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4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4年度の延べ利用者数 47,046人(緑ヶ丘霊園 34,807人、早野聖地公園 12,239人) 窓口案内 16,106件 電話案内 16,532件 申請等手続き件数(埋・改葬手続 2,620件 承継手続 1,259件 工事申請 189件 設備申請 87件 墓所返還 227件 霊堂利用 930件 霊堂返還 432件 その他 8,664件)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 収入の部 227, 216千円 指定管理料収入 220, 726千円 その他収入 6, 490千円 支出の部 222, 874千円 人件費 72, 957千円 事業費 49, 441千円 委託費等 82, 695千円(委託費 62, 278千円、一般管理費等 20, 417千円) 光熱水費 11, 521千円 自主事業 6, 260千円 収支差額 4, 342千円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 墓地新規利用者の申請会において、墓石等の質問に対応する取組として、川崎市石材商工業組合のブースを設けて相談会の実施を継続するとともに、死後事務委任の質問に対応する取組として新たに川崎行政書士会のブースを設け、サービス向上に努めた。 緑ヶ丘霊園内では案内看板を更新するとともに、津田山駅への近道を案内する看板を新規に設置し、利用者の利便性向上に努めた。 早野聖地公園では屋外ベンチ用の日よけ棚を更新し、利用者の休憩場所の環境改善に努めた。

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)				
	1-2 利用者アンケートは緑ヶ丘霊園と早野聖地公園の両園で、令和4年度も継続して実施し、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は、本部スタッフも同席し、組織として施設の問題点・課題等を共有した。 また、外部研修では墓地管理講習を2名が受講して墓所管理に必要な知識の習得に努めるとともに、1名が墓地管理士の修了試験に合格した。 4 事業計画において示している緑ヶ丘霊園での盆、彼岸時の墓参バス運行を再開した一方で、花見時期にオープンする売店の出店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、一部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	2	3.2
		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、経費縮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	2	1.6
		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 人件費について、欠員が生じたことにより予算額を大きく下回った。</p> <p>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 原材料費・消耗品費は全国的な値上げが続いたことから、予算額を上回った。</p> <p>8 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>9-10 委員会開催直前に指定管理事業者から財務資料の修正が行われる等、一部不適切な処理を行っている。</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	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	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は再開した一方、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。					
11 応募時に提案した人員数が確保できなかったことから、実施計画等に基づいてはと言えない。					
12 緑ヶ丘霊園内では案内看板の更新と津田山駅への近道を案内する看板を新規に設置し、早野聖地公園では利用者の休憩場所の環境改善を目的に屋外ベンチ用の日よけ棚を更新した。					
13 新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、令和3年度まで運行を中止していた盆・彼岸時における来園者向け墓参バスの運行再開をホームページに掲載する等、利用者へ情報提供を適切に行った。					
13 墓地募集業務において、確認作業が不十分であったことにより報道発表と当落選者へのお詫びをする事務ミスが発生したことにより、利用者への情報提供について適切な事務手続きが行われなかった。					
13-14 墓地新規利用者の申請会において、墓石等の質問に対応する取組として、川崎市石材商工業組合のブースを設けて相談会の実施を継続するとともに、死後事務委任の質問に対応する取組として新たに川崎行政書士会のブースを設け、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 墓参者や園内利用者に危害を及ぼす恐れのあるスズメバチ対策として、ハチトラップを両園計18箇所(昨年度より6箇所追加)に設置したことにより被害を予防する取組を行った(捕獲数500匹)。					
17 応募時に提出した収支予算書の配置人員数との乖離が解消できなかった。					
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。					
18-19 令和4年度に発覚した公金横領事件を受け、緑ヶ丘霊園と早野聖地公園の両園に券売機と監視カメラを設置して再犯防止策を行った。					
20-21 高齢化社会を反映し、墓地利用者の「頻繁な墓参が困難になった」という意見を受け、墓所調査で清掃や除草等を行う必要がある墓所の所有者に状況報告書の送付と自主事業である墓地管理代行サービスについて案内を行った結果、利用申込が増え、自主事業収入が増加した。					

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	3	1.2
	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	2	1.6
		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	2	0.8
	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	2	0.8
<p>(評価の理由)</p> <p>22 緑ヶ丘霊園で窓口スタッフと維持管理スタッフが各1名減、早野聖地公園で窓口スタッフが1名、維持管理スタッフが2名減となり、募集等により欠員補充に努めたが課題の解消に至らなかった。</p> <p>23 月例の定例モニタリングにおいて令和2年度から配置されたアドバイザーも同席し、令和3年度に引き続き業務報告、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。</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については、朝礼、定例会議の際に検討等を行うとともに、霊園業務のスキルアップを図る目的として外部研修である墓地管理講習を2名が受講し、1名が墓地管理士の修了試験に合格した。</p> <p>26・28 緑ヶ丘霊園で窓口スタッフと維持管理スタッフが各1名減、早野聖地公園で窓口スタッフが1名、維持管理スタッフが2名減となり、欠員が解消できなかったことから、人員配置が適切であるとは評価できない。</p> <p>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> <p>28 墓地募集業務において、当落選者への通知内容に誤りがあったが、発送前の確認が不十分であったことから事務ミスとなり、報道発表と当落選者へのお詫びをする事態となった。</p> <p>29 欠員の解消に努めたが、解消されなかったことから、適切な労働環境が整備できなかった。</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	3	2.4
	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
(評価の理由)					
30 事務所に設置されているAEDについて、作動状況を毎日確認するとともに、パッドやバッテリー等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、非常時に使用可能であるよう備えている。					
30 巡回時に不具合が確認できた施設については適切な修繕を行い、施設の長寿命化を図っている。					
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。					
32 近隣住居に影響のある危険枝や管理上で支障となる樹木の枝を適切に剪定するとともに、その他の樹木についても適期剪定を行っている。					
33 園内のトイレ清掃については仕様に準じて実施している。					
34 園内において不法行為や迷惑行為を発見した際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。					
35 休憩所・ベンチは巡回時に目視による点検を実施し、老朽化したベンチは交換して来園者が安心して利用できる場所を提供した。					

4. 総合評価

評価点合計	59.6	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

- 墓地新規利用者の申請会において、墓石等の質問に対応する取組として、川崎市石材商工業組合のブースを設けて相談会の実施を継続するとともに、死後事務委任の質問に対応する取組として新たに川崎行政書士会のブースを設け、サービス向上に努めた。
- 緑ヶ丘霊園で案内看板更新と津田山駅への近道を案内する看板を新規に設置、早野聖地公園で屋外ベンチ用の日よけ棚の更新による休憩場所の環境改善を行い、利用者のサービス向上に努めた。
- 墓地利用者からの「頻繁な墓参が困難になった」という意見を受け、墓所調査で清掃や除草等を行う必要がある墓所の所有者に状況報告書の送付と自主事業である墓地管理代行サービスについて案内を行った結果、利用の申込が増え、自主事業収入が増加した。
- 墓参者や園内利用者に危害を及ぼす恐れのあるスズメバチ対策として、ハチトラップを両園計18箇所(昨年度より6箇所追加)に設置したことにより被害を予防する取組を行った。
- 緑ヶ丘霊園で窓口スタッフと維持管理スタッフが各1名減、早野聖地公園で窓口スタッフが1名、維持管理スタッフが2名減となり、募集等により欠員補充に努めたが課題の解消に至らなかった。全国的に人手不足の状況であり、課題の解消に至らなかったことには一定の理解を示すが、人件費の予算も10,000千円以上が未執行となった状況から、人員の配置及び人件費の執行について適切であるとは評価できない。
- 墓地募集業務において、確認作業が不十分であったことにより報道発表と当落選者へのお詫びをする事務ミスが発生したことから、事務手続きが適切に行われていない部分があった。
- 適正な会計手続きを行う体制が整っていなかったため、財務資料の内容に誤りがあり、修正を行うこととなった。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- スタッフの欠員は、利用者へのサービス低下につながる恐れがあることから、解消に向けて出勤予定者と実際の出勤者の集計を毎月行う等の有効な対策を講じる等、適切な労働環境の整備と予算執行を行うこと。
- 墓地募集業務における事務ミスの発生を踏まえ、適切かつ公正な事務手続き遂行と確実な事務ミス防止の確認体制を構築すること。
- 盆・彼岸時の墓参バスの運行は再開したが、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なかった。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することが望ましい。
- 霊園内での火災発生が想定される時期は、引き続き予防対策に努めることが望ましい。
- 金銭管理・会計手続について、適切に処理すること。