

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5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5年度の延べ利用者数 47,533人(緑ヶ丘霊園 35,312人、早野聖地公園 12,221人) 窓口案内 17,229件、電話案内16,700件 申請等手続き件数(埋・改葬手続2,537件、承継手続1,164件、工事申請242件、設備申請73件、墓所返還251件、霊堂利用892件、霊堂返還308件、その他8,137件)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 収入の部 指定管理料 221,036千円 指定管理料収入221,036千円 支出の部 指定管理料 214,479千円 人件費 73,111千円、事業運営費50,449千円、管理運営費80,772千円、光熱水費10,147千円 指定管理料収支6,557千円 収入の部 自主事業 6,109千円 支出の部 自主事業 3,701千円 自主事業収支2,408千円
サービス向上の取組	<p>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(令和3年度より継続実施)。</p> <p>・利用申請会において、前年度の混雑状況を踏まえて、開催曜日を木・金・土から金・土・日へ変更し、休日開催を2日間に設定したことにより、混雑が分散され、会がスムーズに実施される等、サービス向上の取組となった。</p>

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	3	7.2
		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 利用者アンケート及び窓口相談・電話相談において利用者ニーズを把握し、窓口対応の改善やきめの細かい維持管理を行っている。				
	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1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、きめ細やかな窓口・相談業務、墓地管理料未納者への納付指導、ホームページの更新、繁忙期の無料循環バスの運行等、当初の事業目的を達成することができた。				

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			
<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 漏水箇所修繕による水道代が減少した。社内書類のペーパーレス化による通信運搬費の経費削減へつながった。</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、2,408千円の収益となった。</p> <p>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。</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	3	3.6
		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 緑ヶ丘霊園、早野聖地公園を統括する統括所長をおき、両園間での情報共有を図り、一体的に管理運営する体制で運営した。また、「市営霊園管理運営マニュアル」「墓地霊堂受付マニュアル」による正確な事務処理として、平成26年度に作成したマニュアルを改訂しながら用いて、正確で迅速な窓口対応を行い、提供すべきサービスが適切に提供された。					
12 全スタッフが、社内講師による接客研修を受講し、分かりやすい言葉の選び方やクレーム対応の方法についての技術向上に取り組んだ。					
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(令和3年度より継続実施)。					
14 カメラ付きの自動販売機を緑ヶ丘霊園に2台、早野聖地公園に1台設置する事で、利用者サービスと同時に園内の防犯対策に取り組んだ。					
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箇所を設置したことにより被害を予防する取組を行った。					
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。 墓地管理料未納については市と連携を図り、納入通知書の不達戻戻案件においては、現住所確認の取組に寄与し、墓地管理料未納の取組を行った。					
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等を設置して再犯防止策を行っている。					
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	3	2.4
		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	2	0.8	
<p>(評価の理由)</p> <p>22 緑ヶ丘霊園の所長10か月の欠員、緑ヶ丘霊園の維持班リーダー1か月の欠員、緑ヶ丘霊園窓口スタッフ3か月の欠員があった。求人広告を出し募集により欠員補充に努めたが課題の解消に至らなかった。窓口スタッフ3か月の欠員について窓口の順番待ち及び電話の混雑が生じ、主に10:00から14:00の繁忙時間帯、サービスの低下が生じた。</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、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1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 窓口業務において、霊園窓口マニュアルを改定し、間違えのない案内ができるよう窓口職員のスキルアップを図った。</p> <p>27 警察等への連絡体制を構築し、安全・安心への取組を行っている。</p> <p>28 緑ヶ丘霊園、早野聖地公園の共通課題について、統括所長が市と連携して解決、共有化を図った。</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	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	3	1.2
(評価の理由)					
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宜剪定を行っている。また、個人墓所内の維持管理については、年に1～2回墓地調査を行い、必要に応じて写真付きの状況報告書を送付して墓所内の管理を促した(約100件)。					
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、老朽化したベンチについて、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	59.2	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

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。緑ヶ丘霊園の所長10か月欠員、緑ヶ丘霊園の維持班リーダー1か月の欠員、緑ヶ丘霊園窓口スタッフの3か月の欠員があった。求人広告を出し募集により欠員補充に努めたが課題の解消に至らなかった。

自主事業である墓所の管理代行サービスについて、2,408千円の収益となった。

カメラ付きの自動販売機を緑ヶ丘霊園に2台、早野聖地公園に1台設置する事で、利用者サービスと同時に園内の防犯対策に取り組んだ。

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、例えば、欠員時の人員募集中は本社機能で増員する等、管理運営に支障をきたさない取組を工夫することが望ましい。

○令和5年度設置したカメラ付きの自動販売機のように引き続きサービス向上に努めることが望ましい。