

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和6年7月22日

評価者：建設緑政局民間活用事業者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市営霊園（緑ヶ丘霊園・緑ヶ丘霊堂・早野聖地公園）
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・運用業務（窓口・相談業務、墓地・霊堂業務、広報関係業務、総務・経理業務） ・維持管理業務（巡視・点検・パトロール業務、清掃等業務、樹木管理等業務、草刈等業務、（施設の小破修繕業務、繁忙期業務、備品等保守管理業務） ・マネジメント業務（指揮監督・調整に関する業務、事業計画書・事業報告書、モニタリング等に関する業務、非常時・災害時対応等業務、指定管理期間終了時の引継ぎ業務）
指定管理者	名称：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 住所：東京都豊島区南池袋一丁目16番15号 電話：03-5926-5790
所管課	建設緑政局緑政部霊園事務所（外線：813-1182）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

評価項目	事業実施状況等																																			
1 市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	利用実績の推移																																			
	1. 個別墓所利用数 (単位：箇所)																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成25年度 (直當時)</th> <th>第1期 (H26～R1) 平均</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>緑ヶ丘霊園</td> <td>25,012</td> <td>25,012</td> <td>25,012</td> <td>25,232</td> <td>25,452</td> <td>25,722</td> </tr> <tr> <td>早野聖地公園</td> <td>12,412</td> <td>12,783</td> <td>13,370</td> <td>13,370</td> <td>13,370</td> <td>13,370</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>37,424</td> <td>37,795</td> <td>38,382</td> <td>38,602</td> <td>38,822</td> <td>39,092</td> </tr> </tbody> </table>		平成25年度 (直當時)	第1期 (H26～R1) 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	緑ヶ丘霊園	25,012	25,012	25,012	25,232	25,452	25,722	早野聖地公園	12,412	12,783	13,370	13,370	13,370	13,370	小計	37,424	37,795	38,382	38,602	38,822	39,092							
		平成25年度 (直當時)	第1期 (H26～R1) 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度																													
	緑ヶ丘霊園	25,012	25,012	25,012	25,232	25,452	25,722																													
	早野聖地公園	12,412	12,783	13,370	13,370	13,370	13,370																													
	小計	37,424	37,795	38,382	38,602	38,822	39,092																													
	2. 合葬型墓所利用数 ※1 (単位：体数)																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成25年度 (直當時)</th> <th>令和1年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>改葬 ※2</td> <td></td> <td>940</td> <td>401</td> <td>352</td> <td>572</td> <td>614</td> </tr> <tr> <td>墓地募集</td> <td></td> <td>300</td> <td>500</td> <td>500</td> <td>500</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td></td> <td>1,240</td> <td>901</td> <td>852</td> <td>1,072</td> <td>1,114</td> </tr> <tr> <td>累積</td> <td></td> <td>1,240</td> <td>2,141</td> <td>2,993</td> <td>4,065</td> <td>5,179</td> </tr> </tbody> </table>		平成25年度 (直當時)	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	改葬 ※2		940	401	352	572	614	墓地募集		300	500	500	500	500	小計		1,240	901	852	1,072	1,114	累積		1,240	2,141	2,993	4,065	5,179
		平成25年度 (直當時)	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度																													
改葬 ※2		940	401	352	572	614																														
墓地募集		300	500	500	500	500																														
小計		1,240	901	852	1,072	1,114																														
累積		1,240	2,141	2,993	4,065	5,179																														
※1 合葬型墓所は、緑ヶ丘霊園において令和1年度から供給開始																																				
※2 一般墓所から合葬型墓所への改葬数																																				
指定管理業務仕様書の業務に加えて、指定管理者の特色を活かし、ニーズの高いサービスを提供することにより、墓地利用者や公園内利用者に対して、十分な量及び質のサービスを提供した。																																				
【サービスの例】																																				
<ul style="list-style-type: none"> ● 市営墓地の募集について、緑ヶ丘霊園において合葬型墓所の供給開始（令和1年度）に伴い、緑ヶ丘霊園の一般墓所（4㎡）の募集倍率が平成30年度の49.5倍から令和5年度の5.2倍となり、早野聖地公園の一般墓所の募集倍率が平成30年度の5.6倍から令和5年度の1.06倍となり、募集倍率の低減に寄与した。 ● 墓地管理料等について、令和29年度から霊園事務所の窓口及び金融機関以外に、コンビニエンスストアにおける納付を可能とすることや、令和5年10月から霊園事務所の窓口におけるキャッシュレス決済を導入することで、利用者の利便性向上に取り組んだ。コンビニ納付率は43.6%（平成29年度）から68.7%（令和4年度）に上昇した。利用者アンケートの実施等により把握した「頻繁な墓参が困難になった」というニ 																																				

		<p>ズ等を踏まえ、墓所調査を行い清掃や除草等を行う必要がある墓所の所有者に写真付きの状況報告書の送付を行い、墓地管理代行サービスを自主事業として取り組んだ。また、墓地新規利用者の申請会において、墓石等に関する質問に対応するため、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● カメラ付きの飲料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。 ● 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。 ● 令和5年度、窓口スタッフ3か月の欠員があり、窓口の順番待ち等が生じ、繁忙時間帯、サービスの低下が生じた。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>1 事業目的</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 墓地埋葬法や墓地条例等に基づき、的確で安定した市営霊園の管理運営 ② 効率的・効果的な業務遂行による来園者サービスの向上 ③ 民間の技術や経営能力の活用及び管理経費の縮減 <p>2 事業目的の達成状況</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 本社機能のアドバイザー等によって、他都市の墓園での維持管理での課題解決事例（維持管理面、安全対策面等）を川崎市の墓園でもノウハウを活用することによって、的確な市営霊園の管理運営を行った。墓園管理に精通した専門的な職員を継続的に配置した。また、スタッフの育成を継続的に行い市営霊園に特化したマニュアルを策定し、それらを順次改定・活用しながら適切かつ円滑な市営霊園の管理運営を行った。 ② 窓口開所時間を17:30まで延長し、利用者サービスの向上を継続して実施した。また、令和2年度、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、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、効率的・効果的な業務遂行による来園者サービスの向上を行った。 ③ 緑ヶ丘霊園、早野聖地公園それぞれの所長とは別に両園を統括的に管理する統括所長を配置し、両園を一体的に管理・運営することにより、情報の共有化や利用者サービスの均一化など業務の効率的な執行に努めた。また、物品の一括発注、書類のペーパーレス化により、経費の縮減を行った。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>早野聖地公園の窓口において墓地管理料の着服行為があったことが令和4年度に発覚し、安全管理・コンプライアンスに関する徹底が十分には行われていなかった。着服行為があったことを重く受止め、職員研修や窓口対応の見直し、金銭を直接収受しない取組等の再発防止を徹底した。令和4年度、両園の統括所長6か月、窓口スタッフ1名10か月の欠員が生じ、両園の連携機能の低下や窓口サービス低下の懸念があったが、緑ヶ丘霊園所長が両園の統括所長を兼務し、本社の担当地区課長が週に1～2回緑ヶ丘霊園を支援し、本社の部長1名、本社の役員1名が両園の連携機能を支援して、対応した。令和5年度、緑ヶ丘霊園の所長10か月欠員、緑ヶ丘霊園で窓口スタッフ1名3か月、維持班リーダー1か月の欠員が生じ、緑ヶ丘霊園のマネジメント力低下の懸念が生じたが、両園の統括所長が緑ヶ丘霊園の所長の役割を兼務して、対応した。</p>
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>窓口業務・電話相談について10時から14時までの時間帯は、日中で相談する利用者が多くなり、一方でスタッフ数が一定のため、窓口の順番待ちや電話の混雑が生じていることから、利用者のスマートフォンに順番の連絡を通知するサービスや、オンラインによる相談フォーム、AIチャットボットの導入など、デジタル化に向けた取組が求められる。</p>

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<p>所管課は、指定管理者からの月例報告の際、報告書に基づき管理運営状況の確認を行うとともに、指定管理の業務実態について現場確認を都度、行っており、業務改善や効率化の指示を適切に行っている。苦情やトラブルがあった場合には、管理者が迅速・適切に対応するとともに所管課に報告・相談することを指導し、実践している。</p> <p>令和4年度に発覚した墓地管理料の着服事件の際には、事件要因の洗い出し、今後の再発防止策の確認を行い、適切に対応するよう指導した。毎月のモニタリングで継続してチェックしている。</p>
2	制度活用による効果はあったか。	<p>第1期から指定管理料・支出は増額となっているが、指定管理第1期と比較して墓地使用料収入も増加しており、市の歳入の増加に繋がっている。</p>

【参考】指定管理導入前の単年度費用 241,483千円

1. 指定管理業務 収支 (単位：千円)					
	第1期 (H26～R1) 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	188,403	221,848	220,416	220,726	221,036
支出	186,745	225,010	215,735	216,614	214,479
収支差額	1,659	-3,162	4,681	4,112	6,557
2. 自主事業 収支 (単位：千円)					
	第1期 (H26～R1) 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入	4,684	6,982	7,162	6,490	6,109
支出	2,318	3,635	4,108	6,260	3,701
収支差額	2,367	3,347	3,054	230	2,408
3. 墓地使用料収入 (単位：千円)					
	第1期 (H26～R1) 平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
一般墓所ほか	248,095	437,241	329,506	324,776	290,535
合葬型墓所	29,960	37,310	37,975	38,430	39,221
計	278,055	474,551	367,481	363,206	329,756

緑ヶ丘霊園・早野聖地公園では、指定管理者により、墓園管理に精通した専門性の高い職員が配置され、利用者の利便性向上のための各種サービスや定期的なパトロールによる安全性の確保など、良好な施設運営、事業実施を実現している。墓地利用者や公園内利用者に対して、指定管理業務仕様書の業務に加えて、「墓地管理代行サービス」及び「墓地新規利用者の申請会における墓石相談ブース」など、利用者のニーズを踏まえた十分な量及び質のサービスを提供したため、指定管理者制度活用による効果はあった。

3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	安全・安心面から窓口業務における現金收受を避けるため、指定管理者業務仕様書に、券売機の設置を記載する必要がある。人員配置において欠員が生じた場合は、職員が配置されるまで本社の支援等、サービスが低下しない体制が必要である。墓所の循環利用促進のため、縁故者調査に関する業務を効果的・効率的に実施する必要がある。市営霊園は埋葬場所だけでなく、公園緑地システムの重要な拠点としても位置付けられていることから、広大で貴重な自然を活かし、市民が憩え、自然とふれあえる空間とするため、グリーンインフラの推進を図り、公園機能の充実を進めていく必要がある。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	指定管理者により、良好な施設運営、事業実施を実現していることから、引き続き指定管理者制度の活用が適当であると考えます。

4. 今後の事業運営方針について

市営霊園では、市の直営時には実現が難しかった墓地管理代行サービス等、ニーズの高いサービスを提供している。また、本社機能のアドバイザー等によって、民間のノウハウや経営能力を活用して管理運営をしている。今後は、安全・安心面でのチェック体制の継続、窓口業務・電話相談の改善、墓所の循環利用の促進、的確で安定した施設管理の推進、引き続きニーズの高いサービスの提供により、指定管理者制度のメリットを活かした市営霊園の運営を行っていく。