

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	平成30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	平成26年4月1日～平成31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"> 平成30年度の延べ利用者数は 39,000人(緑ヶ丘 26,630人、早野 12,370人) 利用案件別件数(窓口案内 12,871件 電話案内 12,521件 埋・改葬手続 2,233件 承継手続 1,157件)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 収入の部 190,913,014円 (指定管理料収入 185,328,000円 その他収入 5,585,014円) 支出の部 183,797,872円 (人件費 60,937,655円 事業費 48,899,514円 委託費 58,534,818円 光熱水費 12,650,766円 自主事業 2,775,119円) 収支差額 7,115,142円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 酷暑が続いた状況のため、状況に応じた来園者サービスとして、早野聖地公園において冷涼ミストの設置に加え、お盆彼岸の繁忙時期にはガーデンパラソルを配置して来園者の涼みどころを提供した。 緑ヶ丘霊園、早野聖地公園内の事務所内に設置しているAEDがあることを周知するため、各所に設置場所を示すシール添付を行った。 平成31年3月に完成した合葬型墓所について、来園者及び電話等における問い合わせを適切に行うため、川崎市側からの報告を適切に把握し、来園者及び問い合わせのあった市民の方々に向けて適切な周知を図った。 昨年度において早野聖地公園で実施した「あんしんつうしんサービス」を緑ヶ丘霊園にも導入した。

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	4	4.8
		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 両園で実施している利用者に対するアンケートを集計・分析し、その結果を活用することで業務の改善を図ったことを評価した。 2 事務所窓口などで利用者の要望・苦情・意見等を収集、記録するとともに、現場を確認のうえ緊急性・優先度や作業・改善の難易度などを総合的に判断して迅速な対応を行ったことを評価した。 3 事業実施、施設管理状況、川崎市からの申し送り事項を施設内職員で共有するため、毎日の朝礼にて情報共有を図り、また毎月の定例モニタリング会議において施設の問題点、今後の課題、振り返り事項に加え、整備中の合葬型墓所における対応等について川崎市と指定管理者間で情報共有し、また統括所長により、緑ヶ丘霊園及び早野聖地公園において同水準の利用者満足度を促進する対応をしていることについて評価した。 3 毎月セルフモニタリングを実施し、所管課によるモニタリングにおいて履行状況等を報告し、市による点検、アドバイス等を業務に反映し、適切に事業を実施していることを評価した。 4 事業計画に沿って、両園を適正かつ円滑の管理するとともに、墓地管理士といった専門的な有資格職員を配置し、また職員に対し、継続して同資格の取得支援を積極的に行っているなど、利用者満足の取組について達成できていると判断する。					
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	4	6.4
		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			
(評価の理由) 5 人件費については計画人員より、職員の減により当初予算より決算上、減額となったが窓口対応を含む事務執行を効率的に行うなどにより、適切に対応した。 6 緑ヶ丘霊園、早野聖地公園において統括的に管理する統括所長を配置し、両園における情報の共有化や利用者サービスの均一化など、運営業務について効率的・効果的な執行を図り、支出に見合う効果が得られている点を評価した。 7 樹木の剪定、廃棄物処理経費等の委託費について、外注において人件費増などがあつたが、計画的に執行を行うことで効率的に対応していることを評価した。 8 墓地管理代行サービスなどの自主事業については当初予算通りの水準に基づく収入を得られている。 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。					

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	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)					
	11-12 事業計画に基づくサービス向上を行っていることに加え、本市サンキューコールにおいて、「園内巡回の効果により安全になった」、「スタッフの対応が良い」、「次年度以降も継続してほしい」との意見などもいただくなど、スタッフが来園者に評価される取組を実施していることを評価した。					
13 霊園の案内や情報発信の充実として、墓苑のしおりなどにより、霊園の魅力発信に努めるなどの環境を整えていることにより適切な利用者サービスに努めている点を評価した。						
13 事務所の窓口業務時間を、引き続き、17時30分まで延長に加え、早野聖地公園において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、継続して利用しやすい対応を行っている。						
13 緑ヶ丘霊園及び早野聖地公園では例年と同様に来園者が多い、彼岸の時期の9月22、23、24日、3月18、21日の5日間において緑ヶ丘霊園では2台の園内無料循環バスの運行サービス、早野聖地公園では、臨港コミュニティ(株)へ依頼し、川崎区、幸区方面からの墓参バスを運行し、利用者ニーズに沿った対応を継続的に行っている。						
13 繁忙期の渋滞対策として、緑ヶ丘霊園では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、バス停周辺や園内各所などには継続して誘導員を配置するなど利用者の利便性向上を図った。						
14-15 施設特性上、高齢者が多いという状況に応じたサービス向上として、トイレに非常時の対応を図る措置として、早野聖地公園に続き平成30年度からは緑ヶ丘霊園においても無線機を設置(あんしんつうしんサービス)及び、AEDの設置した箇所を園内各所に明示するなど、利用者目線に立った適切なサービスを実施している点を評価した。						
16-17 来園者等からの苦情に対して適切に対応し、また事業計画書に沿ったサービス提供を実施している。						
18 多くの市民から関心を集める合葬型墓所について、窓口及び電話対応において問い合わせが殺到したが、川崎市との間で適宜、情報を共有し、市民に向けて適切な情報を伝えるなど、適切な対応を行った。						
20 川崎市営霊園のホームページを活用し、利用案内、交通アクセス、墓地募集情報、彼岸時等の混雑期間の交通情報等の情報をタイムリーに発信するほか、霊園内のできごとをスタッフ目線から発信するページ(公園だより)により、公園での日々のできごとや各種情報などを発信し、霊園の魅力啓発に努め、サービスの利用促進について継続的に取組みをしている。						
21 夏場における猛暑に対し、ミスト機器(ガーデンクーラー)を設置するなど、熱中症などの予防も兼ねた対応及び、お盆、彼岸の繁忙時期にはガーデンパラソルを配置して涼みどころを提供するなど利用者ニーズを反映したサービス向上に努めていることを評価した。						
21 遠方居住や高齢等の理由で、定期的に来園できず、墓所の除草や清掃に不安のある方に向けた墓地管理代行サービスを継続的に実施しており、利用者ニーズを反映したサービスを安定的に供給している。						

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	3	2.4
	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	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	4	3.2
		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	3	1.2	
(評価の理由) 22 緑ヶ丘霊園と早野聖地公園の両園を統括管理する責任者として統括所長を配置し、一体的な管理運営体制を構築しているが、スタッフについては予定していたパート職員に欠員が出るなど、不足した点があった。 22 しかしながら効率的な対応で一時的な人員不足を補い、彼岸等の繁忙期においては、増員体制をとるなど、安定的かつ機動的な管理運営を実施した点については評価した。 23 所管課(市)との連絡・連携については例年通り、月例の定例モニタリングにおいて業務報告、課題等の点検、検討等を行うほか、平成31年3月に完成した合葬型墓所に関する情報共有を積極的に図り、また適切な情報発信を行うなど、適切、円滑な業務連携が図られたことについて評価した。 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 担当者のスキルアップとしては、接遇、個人情報保護、安全衛生研修を実施されており、継続的に人材育成が図れている。 26 安全・安心への取組として、ハザードマップ等の内容をスタッフ間で共有し、巡回時重点確認ポイントを更新しながら毎日の巡回パトロールを実施していることにより、利用者から感謝の声が上がるなど、適切な安全管理体制を評価した。 28 コンプライアンスについて、作成された個人情報保護マニュアルに基づき、個人情報保護管理責任者、保護管理者、取扱責任者が選任され、情報の収集、保管等について適切に運用されていることを確認した。 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。					

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	4	4.8
	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	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)					
<p>30 事務所に設置された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、月に1回のパッドやバッテリーなどの消耗品の点検も行い非常時に備えていることに加え、設置場所を周知するために各所に設置個所を示すシールを添付するなど来園者が使用しやすい対応に努めた点を評価した。</p> <p>31 施設・設備の保守管理については、施設等の点検および維持業務を関係する法令、指針等を遵守し、適切に実施している。</p> <p>32 毎日実施している園内巡視等を記録した業務日誌、現場写真および作業写真を毎月実施している所管課によるモニタリングにおいて適切に整備・保管されていることを確認した。</p> <p>32-33 植栽管理及び清掃業務について、適切な維持管理に努めた。特に、緑ヶ丘霊園においては、園路沿いの古木化したソメイヨシノの調査・剪定、早野聖地公園では、花壇の植物がより活き活きと生育できるよう土壌改良を行うなど来園者の心を和ませる空間づくりに取り組んだ。</p> <p>32 台風による倒木等における対応に対し、迅速かつ適切に対応して来園者への影響を最小限に留めたことを評価した。</p> <p>33 緑ヶ丘霊園のごみかご内の分別作業や早野聖地公園の落葉期の園内清掃については適正な清掃業務の水準を確保しながら、障がい者施設に業務委託するなど昨年度に引き続き、障がい者の就労を支援する本市の施策に大きく貢献した点を評価した。</p> <p>34 警備業務について、定例モニタリングにおいて園内パトロールが適切に実施されていることを確認した。園内の巡回時には、すれ違う来園者に声掛けを行い、犯罪の起こしにくい環境作りに務めている。また、警察や区役所と連携し、園内のホームレスへの適切な対応に加え、ゴミを散布するなどの迷惑行為に及ぶ来園者への対応を適切に行い、健全な園内運営に努めた。</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を確認した。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	73.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>○平成30年度で現指定管理者としては第1期指定管理者期間については最終年度となるが、これまでの課題や利用者ニーズを踏まえながら、蓄積した霊園管理のノウハウを活用し、利用者の利便性向上につながる事業を積極的に展開し、次年度の延長期間における園内運営に期待感を持たせた。</p> <p>○霊園というオープンスペースにおいて高齢の来園者が多いという実情を踏まえ、冷涼ミスト、ガーデンパラソルを設置するなど利用者ニーズを踏まえたサービス向上に取り組んでいることは評価できる。</p> <p>○ホームページを活用し、利用案内、交通アクセス、墓地募集情報、彼岸時等の混雑期間の交通情報等の情報をタイムリーに発信、提供することに加え、スタッフ目線での霊園での出来事などを発信し、市民の方々に霊園をより身近に親しんでいただける取組を実施している点評価できる。</p> <p>○定期的に来園できない墓所使用者に代わって、自主事業として墓地管理代行サービス(墓所内除草、剪定・伐採)に取組むことで、管理が行き届かない墓所の解消について、使用者に周知を図り、剪定・伐採については、依頼を受けた作業本数が前年度比で1.5倍となり、利用者のニーズを的確に把握していることは評価できる。</p> <p>○人員配置において計画人員と比して職員の減が発生したが、効率的な対応により、人員不足を補い、また繁忙期には増員体制を図るなど、霊園業務を安定的かつ機動的に管理運営を行っていることについては評価できる。</p> <p>○安全パトロールなどの園内巡回や来園者に対するスタッフ対応が来園者にも評価されるなど、民間企業ならではの対応を行うことで来園者に対するサービス向上に努めていることは評価できる。</p> <p>○平成31年3月に完成した合葬型墓所について、多くの市民の方々が関心を寄せる中、来園者及び電話等における問い合わせを適切に行うため、川崎市側からの報告を適切に把握し、来園者及び問い合わせのあった市民の方々に向けて適切な周知を図った点を評価した。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>○効率的な対応で補ってはいるが、霊園業務における必要な人員配置については適切に実施していただく必要がある。</p> <p>○令和元年度より供用開始する合葬型墓所については手続等について今後、定めるため、引き続き川崎市と情報共有を図り、市民の方々に適切に情報発信をする必要がある。</p> <p>○窓口対応、来園者対応についての対応を適切におこなうために、知識等の共有化を図るとともに、更なる利用者サービス向上に向けた取組を検討する必要がある。</p> <p>○ボランティア団体、NPOなど多様な取組を実施しているが、利用者発信だけではなく指定管理者より積極的な地域コミュニティ形成に取り組む必要がある。</p>
--