

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6年度
事業者名	・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	・延べ利用者数 49,295人(緑ヶ丘霊園 37,367人、早野聖地公園 11,928人) ・窓口案内16,365件、電話案内 17,578件 ・申請等手続き件数 埋・改葬手続:2,680件、承継手続:1,313件、工事申請:172件、設備申請:79件、墓所返還:291件、霊堂利用:1,008件、霊堂返還:336件、その他:9,473件
収支実績	【指定管理事業】 ・収入の部 指定管理料収入 221, 351千円 計 221, 351千円 ・支出の部 人件費関係:83, 905千円、事業関係経費:140, 189千円 計 224, 094千円 収支差額 -2, 743千円 【(別掲)自主事業】 ・収入の部 8, 465千円 ・支出の部 4, 128千円 収支差額 4, 337千円
サービス向上の取組	・墓地新規利用者の申請会において、混雑緩和を目的に当選通知時に入場時間を細かく区切って案内を行い、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川崎行政書士会のブースを設け、サービス向上に努めた。 ・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」という利用者ニーズを踏まえ、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自主事業である墓地管理代行サービスの案内を行い、計画以上の申込により、隣接区画のトラブル低減及びサービス向上につなげた。

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	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、窓口対応や園内の維持管理を行った。 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、毎月セルフ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では本部スタッフも同席し履行状況等を報告した。 4 緑ヶ丘霊園及び早野聖地公園を統括する統括所長の配置継続により、指示系統を一元化し一体的な管理運営を行った。また、墓地管理講習会を2名受講するなど、職員の人材育成によって窓口サービス向上を図った。				

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	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	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)				
	5-6 施設の修繕について、計画的に実施するとともに、巡回点検時に確認した不具合や問題に対し、適宜、市と優先度等を協議し適切に実施したことで、施設の長寿命化及び安全性向上の効果が得られた。特に8月に発生した園内の土砂崩れ対応では、早急に仮設処理を行い、最終的には鋼矢板を設置し、墓参者の安全性向上を図った。				
5-7 当初計画外の緊急的な修繕の実施や指定管理終了による産業廃棄物の処分などに伴う支出増が発生したものの、一部直営職員による草刈作業等の実施や書類のペーパーレス化によって委託費及び通信運搬費の経費縮減を図り、予算額と比較し指定管理事業経費の圧縮を図った。					
8 自主事業の自動販売機収入や墓所の管理代行サービス収入について、管理代行サービスの利用者増により、当初計画(5,867千円)より多くの収入(8,465千円)が得られた。申し込みの区画は除草・清掃作業を行い、隣接区画のトラブル低減及びサービス向上につなげた。					

分類		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	3	3.6
		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、混雑緩和を目的に当選通知時に入場時間を細かく区切って案内を行い、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川崎行政書士会のブースを設け、サービス向上に努めた。					
14 携帯用の熱中症応急セットを用意し、事務所及び巡回中の維持管理班の車両に配置するとともに、事務所に塩飴を用意し、熱中症対策に取り組んだ。また、園内に冷却ミストを設置し涼みどころとして提供した。					
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箇所に設置したことにより被害を予防する取組を行った。					
17 過年度に発生した墓地当選者への発送書類の誤表記について、送付物の作成・作業チェックマニュアルを作成しチェックシートに沿った確認作業を行った。					
18-19 現金の取扱いについては、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スタッフが現金に触れない体制と防犯カメラ設置により窓口でのやり取りや券売機の取り扱いを録画するなど犯罪の抑止力となる取組を実施している。					
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」という利用者ニーズを踏まえ、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の案内をした結果、計画以上の申込(187件)があり、隣接区画のトラブル低減及びサービス向上につながった。					

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	2	1.6
	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	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	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、一体的な管理運営の体制を構築したが、パート職員の欠員等により、混雑期において窓口サービスに影響が発生したことから、年間を通した適正な人員確保とはならなかった。				
23 月例の定例モニタリングにおいて、本部に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 窓口業務では接遇、個人情報保護、安全衛生の内容を含む研修をスタッフ全員が受講し、外部研修では、墓地管理士通信教育を2名受講した。維持管理業務では、刈払機安全教育や伐木等の特別教育(チェーンソー)等を受講し、安全面でのスキル向上を図った。					
26 安全・安心への取組として、毎日、巡回パトロールを実施するとともに、巡回マニュアル等をスタッフ間で共有し、適宜更新を行った。また、本部主導による通報訓練を実施し、緊急時連絡体制を確認した。					
27 緑ヶ丘霊園で多発した園路等の火災に対し、市と協議して園内巡回の強化に加え、警察、消防等の関係機関とも連携を行い、園内の火災予防に努めた。					
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し、毎月の定例会議でも、コンプライアンスマニュアルの読み合わせを実施し、個人情報の重要性を認識するとともに、意識向上を図った。					

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	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	3	3.6
	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 巡回点検時に確認した不具合や問題に対し、本部のアドバイザーとも連携し適切な修繕を行うことで施設の長寿命化及び安全性向上を図った。荒天時が予想される際は、園内パトロールを強化し、荒天後には飛散した枝葉や側溝等の詰まりを除去した。 31 施設・設備の保守管理について、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、作業月報、作業写真を整備・保管し、月例のモニタリング会議で報告がなされた。 32 園内の植栽管理においては、安全性に配慮した上で日々の巡回により、通行の障害、危険度の高い箇所を確認し剪定するとともに、その他の樹木についても適宜剪定を行った。緑ヶ丘霊園では古木化したソメイヨシノの危険枝や枯れ枝を調査し、剪定を行った。 33 清掃業務について、月例のモニタリング会議において、作業月報、作業写真により年間作業計画表に基づき、適切な維持管理を行うとともに、園内のトイレについては、消臭剤の設置やアルコールでの除菌清掃を行い、快適な環境の維持に努めた。 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た。また、防犯対策として、防犯カメラやカメラ付自動販売機の設置を継続した。 35 設備・備品は備品台帳が整備され、必要に応じて修繕等が行われ適切に管理した。				

4. 総合評価

評価点合計	64	評価ランク	C
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

○月に1回、定期的に開催される会議において、適切な業務報告を行い、市との協議・情報共有をすることで、利用者へのサービス向上が図られたことは評価できる。

○事務処理等に大きなトラブルは発生しなかったものの、パート職員の欠員等により、混雑期において窓口サービスに影響が発生し年間を通した適正な人員確保とはならなかった。

○施設の修繕では計画的に実施するとともに、巡回点検時に確認した不具合や問題に対し、適宜、市と優先度等を協議し適切に実施したことで、施設の長寿命化及び安全性向上の効果が得られた。

○一部直営職員による草刈作業等の実施や書類のペーパーレス化により委託費及び通信運搬費の経費縮減を図り、自主事業である墓地管理代行サービスでは計画以上の申込があり、ニーズの高いサービスを提供し、同時に計画以上の収益を確保したことを評価する。

以上、総合評価の結果、事業執行は適正であると認められる。

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。また、窓口対応、来園者対応についての対応を適切に行うために、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行うよう期待したい。

○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、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、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の検討をお願いしたい。

○利用者アンケート等を積極的に活用し、自主事業の拡充など更なる利用者サービス向上を期待したい。

○これまでも施設の長寿命化に向けた取り組みを進めてきているところであるが、老朽化した施設の維持管理においては、指定管理者についても引き続き、長寿命化の視点に配慮し、耐用年数を考慮した補修業務の実施を行うこと。

○ボランティア団体、NPOなど多様な取組を支援しているが、指定管理者による積極的な地域コミュニティ形成に取り組むことを期待したい。