

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7年度
事業者名	事業者名：アメニス川崎霊園管理事業体 （代表企業：株式会社日比谷アメニス、構成企業：一般財団法人葬務事業振興会、株式会社橘木、株式会社井の雅組）	評価者	霊園事務所長
指定期間	令和7年4月1日～令和12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 49,142人（緑ヶ丘霊園 33,929人、早野聖地公園 15,213人） ・窓口案内 18,163件（緑ヶ丘霊園 11,549人、早野聖地公園 6,614人） ・電話案内 20,356件（緑ヶ丘霊園 15,910人、早野聖地公園 4,446人） ・申請等手続き 9,466件（緑ヶ丘霊園 5,313人、早野聖地公園 4,153人） ※申請等手続きの内訳 埋・改葬手続：2,481件、承継手続：1,306件、工事申請：214件、墓所返還：301件、霊堂利用：837件、霊堂返還：354件、その他：3,973件
収支実績	【指定管理事業】 ・収入の部 指定管理料 250, 800千円 計 250, 800千円 ・支出の部 人件費（職員、アルバイト賃金等）： 76, 544千円 事業関係経費（委託費、修繕費、光熱水費等）：152, 234千円 間接経費（一般管理費等）： 26, 634千円 計 255, 412千円 収支差額 -4, 612千円 【（別掲）自主事業】 ・収入の部 墓地管理代行サービス、自動販売機収入等：5, 897千円 ・支出の部 墓地管理代行サービス経費：2, 902千円 収支差額 2, 995千円
サービス向上の取組	・墓地募集の申請会では、関係団体との綿密な事前調整や職員間の連携により円滑な運営を実施するとともに、来場者の混雑緩和を図るため入場時間を細分化して案内し、待ち時間の短縮を図った。また、石材組合及び行政書士会による相談ブースを設置し、利用者サービスの向上に努めた。 ・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。 ・事務所ロビーにおいてWi-Fi環境の整備を行い、来園者サービスの向上を図った。 ・市営霊園ホームページについて、市と協議しながら霊堂パンフレット等の内容を見直し、利用者にわかりやすい情報提供に努めた。

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	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等により利用者ニーズの把握に努めた。アンケートについては、用紙による回答に加え、QRコードによる回答も可能とし、回答機会の拡充を図った。 3 事業実施や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し、指示系統を一元化し一体的な管理運営に努めた。また、墓地管理講習会を2名受講するなど、職員の人材育成の機会を提供し、墓地運営に係る知識向上に努めた。				
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	3	4.8
		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	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 全体としては、概ね計画に基づく適正な支出が行われ、支出に見合う効果も得られていたものと評価する。修繕の執行については、指定管理初年度であったことから施設全体の状況把握に時間を要し、年間を通じた計画的な執行には至らなかったが、園内の漏水が発見した際の大規模な漏水工事の実施や、巡回点検等で確認された不具合については、市と適宜協議の上、必要な修繕を実施した。 5-7 草刈作業等の維持管理業務について、直営職員による実施が可能な業務は委託から直営実施へ移行し、効率的な執行体制を構築するとともに、委託費の削減による経費削減を図った。 8 自主事業として実施している墓所管理代行サービスについては、指定管理開始初年度であったものの、隣接区画におけるトラブルの低減及び利用者サービスの向上に向けた周知・案内を積極的に実施した結果、当初想定を上回る利用実績となり、予算額2,500千円に対し、5,897千円の収入を確保した。 10 事業収支については、科目ごとの収支内訳及び支出内容が適正に管理されていた。また、市の公金として収受する墓地管理料等については、収入日計表の作成により収入種別ごとの入金額やつり銭の確認・照合を当日中に実施するなど、適正な会計処理が行われていたことを確認した。				

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	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	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	3	3.6
		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 緑ヶ丘霊園及び早野聖地公園を統括する統括所長を配置し、両園間における情報共有及び連携を図った。また、来園者を待たせしないよう計画を上回る人員配置を行うとともに、必要に応じて接遇指導を実施し、窓口対応の質の向上に努めた。					
12-13 事務所ロビーにおいてWi-Fi環境の整備を行い、来園者サービスの向上を図った。市営霊園ホームページについて、市と協議しながら霊堂パンフレット等の内容を見直し、利用者にわかりやすい情報提供に努めた。また、構成企業の葬務事業振興会の業務経験を活かし合葬型墓所の献花式を実施した。					
14 墓地募集業務について、募集受付から抽選会、申請会、使用料等納付書の発送までの一連の業務を、繁忙期においても適正かつ円滑に遂行した。特に申請会では、関係団体との綿密な事前調整や職員間の連携により円滑な運営を実施するとともに、来場者の混雑緩和を図るため入場時間を細分化して案内した。また、石材組合及び行政書士会による相談ブースを設置し、利用者ニーズに応じたきめ細かなサービスを提供するなど、利用者サービスの向上に努めた。					
14 利用者ニーズを把握し、夏季には園内に冷却ミストを設置し、来園者の熱中症対策に取り組んだ。					
15 アンケート用紙の設置に加え、QRコードによる回答方式を導入し、墓参者のみならず来園者からも幅広く意見・要望を収集するよう努めた。					
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、ペットボトルを活用したハチトラップを設置し、被害防止に努めた。					
17 実際のサービス内容と実施計画等に差異が生じた場合には、モニタリング会議等において情報共有及び原因分析を行い、必要に応じて改善策を検討・実施した。					
18-19 利用者に分かりやすい情報提供を行うため、市と協議しながら市営霊園ホームページや霊堂パンフレットの内容を見直し、情報発信の充実を図った。その結果、利用者の理解促進につながり、電話による問い合わせ対応時間の短縮にも寄与した。					
20-21 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した結果、計画以上の申込があり、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	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	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	2	0.8
	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 パート職員の退職が見込まれる際には速やかに採用募集を行い、欠員が生じないよう人員を確保し、安定した業務運営に努めた。 23 月例の定例モニタリングには本社職員も同席し、業務報告や課題の検討を行うことで、情報共有及び連携強化を積極的に図った。また、霊園運営に係る事務処理や維持管理上の課題を共有し、円滑な管理運営に努めた。さらに、墓地管理料の債権管理や縁故者調査に関する事務担当者間の打合せをモニタリング後に実施し、対応方法や事例の共有を行うことで、債権回収業務の強化につなげた。承継手続や管理料未納案件などの課題について適宜協議を行い、円滑な管理運営に努めた。 24再委託業務については、月例会議等により業務の実施状況を確認し、概ね適切に履行されていることを確認した。早野聖地公園の再委託業者による維持管理作業中に発生した倒木による人身事故が発生したが、その後、再委託先との安全管理に関する情報共有等を行い、事故防止に努めた。 25 担当者のスキルアップとしては、個人情報保護研修等を実施し人材育成を図った。外部研修では、墓地管理士講習会を2名受講しスキル向上を図った。 26 川崎市との連絡調整は連絡網を作成し、夜間・休日を含めた連絡体制を構築した。また、日常的な巡回パトロールを実施するとともに、冬季には芝生型墓所へ火災防止用バケツを設置した。また、降雪予報時には融雪剤を散布し、利用者の安全確保に努めた。 27 緑ヶ丘霊園内における不法投棄対策として、園内巡回を強化するとともに、警察と連携しパトロールの強化を依頼するなど、不法投棄の防止及び早期発見に努めた。 28 個人情報取扱マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図った。また、秘密保持等に関する誓約書に基づき個人情報を適切に管理し、漏えい事故等は発生しなかった。 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、安全パトロールを実施し、適切な労働環境の整備に努めた。				

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	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	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 事務所に設置しているAEDについて、毎日の作動状況確認に加え、パッドやバッテリー等の消耗品の点検を毎月実施し、緊急時に迅速かつ確実に使用できる体制を維持した。また、荒天が予想される際には園内パトロールを強化し、荒天後には飛散した枝葉の除去を実施するなど、安全な施設環境の確保に努めた。 31 施設・設備の保守管理については、日常的な園内巡視の実施状況を業務日誌、現場写真、作業月報等により適切に記録・保管するとともに、その内容を月例モニタリング会議で報告し、維持管理状況の共有及び管理水準の確保を図った。 32 近隣住居への影響が懸念される危険枝や管理上支障のある樹木について適切な剪定を実施した。また、緑ヶ丘霊園内の老木化したソメイヨシノについて樹木診断を行い、計画的な管理に向けた取組を行った。 33 清掃業務については年間作業計画に基づき適切に実施した。また、園内で回収した落ち葉を袋詰めし、近隣住民や農家へ配布するなど、地域貢献及び資源の有効活用に努めた。さらに、事務所にグリーンカーテンを設置し、環境配慮の取組を実施した。 34 園内パトロールにおいて不法行為や迷惑行為を確認した際は、複数の職員による適切な声掛けを行うとともに、必要に応じて警察への通報を実施するなど、利用者の安全確保及び防犯対策の推進に努めた。不法投棄が発生した際には速やかに撤去するとともに、注意喚起看板を設置するなど再発防止に努めた。 35設備・備品については、備品台帳を適切に整備するとともに良好な状態を維持し、適正な管理に努めた。				

4. 総合評価

評価点合計	61.6	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

・霊堂利用の手続や墓地管理料未収金対策など、既存業務を適正に実施するとともに、承継手続等の困難案件については構成企業の専門的知見を活用した支援体制を構築し、円滑な対応に努めたことを評価する。

・墓地募集業務については、募集受付から抽選会、申請会、使用料等納付書の発送まで、例年10月から3月にかけて集中的に業務が発生する中、事務処理ミスなく適正に業務を遂行した。特に申請会においては、行政書士会及び石材組合によるブース出展に係る事前調整を綿密に行うとともに、職員間の連携を図り、円滑な運営を実施したことを評価する。

・通常業務については来園者をお待たせしないよう計画を上回る人員配置を行ったが、臨時的な業務などが発生した際には、本社職員等による支援を受けていたものの、一部において対応の停滞が見受けられた。今後は、本社による人的支援及び技術的支援をより積極的に活用するとともに、組織的な業務執行体制の強化を図り、確実な事業執行に努められたい。

・再委託業者による伐採作業中に人身事故が発生したが、その後再委託先との安全管理に関する情報共有等を行い事故防止に努めた。引き続き、再委託業者を含む安全管理に十分配慮した維持管理に取り組まれたい。

以上のことから、総合的に判断して、事業執行及び管理運営はおおむね適正に行われたものと認められる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・墓地募集や墓地管理料納入通知書の発送業務など、多量の郵送業務が発生することを踏まえ、統括責任者を中心としたチェック体制及び指示命令系統を確立し、組織的な業務運営を行うこと。また、本部による運営支援を適切に実施するとともに、繁忙期においては本部による人的・技術的支援を積極的に活用し、安定した窓口サービスの提供及び事務処理の適正化に努めること。

・長年従事する職員の知識や経験に過度に依存することなく、職員の業務知識の習得及び継承を推進すること。また、統括責任者及び各霊園所長を中心に各種業務マニュアルの整備・更新を進めるとともに、提案内容に基づき、本社、構成企業及び再委託事業者を含めた適切なマネジメント体制を構築・運用すること。

・提案内容に基づく各種業務については、実施計画やスケジュールの進捗管理を適切に行い、関係者間で情報共有を図るとともに、確実な履行に努めること。

・園内における事故や災害の発生防止に向けて、安全管理体制の一層の強化を図るとともに、危険箇所の早期発見及び対策を徹底し、利用者の安全確保に努めること。

・伐採作業中の人身事故を踏まえて作業スタッフの安全管理を徹底し、再発防止に努められたい。

・川崎市営霊園ホームページについて、適時かつ適切な情報更新を継続すること。また、アクセス数や閲覧状況等の分析を通じて利用者ニーズの把握に努め、その結果を踏まえた情報発信及び内容の充実を図ること。併せて、利用者の利便性向上及び問合せ対応の円滑化を図るため、ホームページ上の問合せフォームの整備・活用を検討し、サービス向上に努めること。