

令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	中山霊園、蟻ヶ崎霊園及び並柳霊園			所管課 TEL	環境保全課 34-3043				
所在地	中山霊園 松本市大字中山字中山1742の8番地 蟻ヶ崎霊園 松本市蟻ヶ崎4丁目864番地 並柳霊園 松本市並柳2丁目981番地			設置年月	中山霊園 昭和43年 蟻ヶ崎霊園 明治44年 並柳霊園 昭和22年				
施設設置目的	市民の墓地需要に応えるため、墓地の安定供給の実施及び、安全・快適に使用できるよう適切な施設整備や管理を行うことにより、市民の福祉増進に寄与することを目的としている。								
施設概要・設備	中山霊園(都市計画墓園) 墓所数 9,129区画、合葬式墳墓、多目的広場、マレットゴルフ場 27ホール、ゲートボール場 3面、管理棟、トイレ 4棟、あずまや、水汲み場 蟻ヶ崎霊園 墓所数 2,445区画、駐車場、水汲み場 並柳霊園 墓所数 482区画、あずまや、水汲み場								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 信州グリーン(公募)								
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日(5年)								
指定管理者の主な業務	1 中山霊園、蟻ヶ崎霊園及び並柳霊園の施設及び設備の維持管理に関する業務 2 自主事業の企画及び実施に関する業務								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	墓所貸付数	—	12,056区画	—	101.1%				
	墓石設置等霊園内工事数	—	延べ1,115件	—	115.3%				
	埋蔵受付数	—	570	—	94.4%				
	霊園墓参者数	無料のため予測不可		—	—	—			
	マレットゴルフ場利用者	無料のため予測不可		—	—	—			
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	30,914,375	指定管理料	31,200,612	管理手数料	46,131,240	管理手数料	47,097,970
	利用料収入	0	利用料収入	0	多目的広場使用料	101,370	多目的広場使用料	96,870	
	自主事業収入	500,000	自主事業収入	1,027,431	墓所臨時使用料	759,660	墓所臨時使用料	690,780	
					管理事務所使用料	0	管理事務所使用料	2,250	
					霊園内電柱等使用料	145,500	霊園内電柱等使用料	145,000	
	計	31,414,375	計	32,228,043	計	47,137,770	計	48,032,870	
	支出 (歳出)	人件費	21,414,375	人件費	21,522,426	指定管理料	31,200,612	指定管理料	30,914,375
事業費		9,500,000	事業費	8,586,108	松本地区管理費	14,800,221	松本地区管理費	14,648,099	
自主事業支出		500,000	【内訳】						
			消耗品費	1,817,971					
			委託料	1,975,495					
			電気料	1,454,174					
			修繕料	830,624					
			その他	2,507,844					
			自主事業支出	872,164					
計	31,414,375	計	30,980,698	計	46,000,833	計	45,562,474		
損益	0	計	1,247,345	差引	1,136,937	差引	2,470,396		
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
69

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	公の施設としての責任と役割を十分認識し、特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営がされている。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	適切な労務管理がなされている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡体制は、事務室に掲示されている。台風等の被害発生時の連絡も適切である。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	施設損傷、第三者賠償、その他休業補償等の保険に加入しており、適切に対応できている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	管理運営マニュアルにより個人情報保護方針を文書化し、職員に教育している。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	限られた管理事務所内のスペースを工夫し、職員と利用者のスペースが適切に区切られている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	建設業法での造園工事でA級の格付けを有し、決算も黒字であるため経営状況は安定している。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	A	樹木伐採、伐採木撤去等、社内の充実したサポート体制のなかで実施している。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	繁忙期対応、災害時対応に不手際があったが、その後防止策を示し、責任を持って対応している。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	季節や行事毎の仕事量に合わせた職員配置が適切に配置がされている。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	所長、管理責任者の指揮系統、責任権限が明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	健康経営の実践やワークライフバランスの推進、えるぼし・くみんの認定を含め、積極的な取り組みを行っている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	接遇マナー研修会等定期的に実施している。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	専用の口座を設け会計処理され、月々の会計報告も適切に行われている。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	交通誘導、保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	事務報告書は翌月10日まで、事業報告書は年度終了後30日以内に提出されている。
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	A	現場作業が多いが、けが等の負傷者を出したことがない。万が一の場合の連絡先も見やすい場所に貼付けてある。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	A	霊園内はよく整備されており、また、案内看板修繕の対応等が早く、利用者の目線に立っている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についても的確に把握している。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	管理運営に関する仕様書に基づき適切に事業が実施されている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	中山地区、中山霊園奉賛会及び中山マレットゴルフ協会等の地域団体等との関係が非常に良好である。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	遊具の貸出し等を行い公園利用者にも配慮している。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	利用者の意見・要望等に臨機応変に対応し、アンケート結果も良好である。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	障がい者や高齢者の利用者の利用が多い施設であるが、墓参ししやすいように随時個別に対応をしている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	A	苦情対策も市と連携し迅速に対応しているため、アンケート結果でも職員対応で「不満」とした利用者がいなかった。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	セルフモニタリングでは、業務上の不適切な部分があったことを隠さずに記入し、防止策も明示されている。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	常に節電に配慮し、利用者が出すゴミの分別も徹底されている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	事務所の節電・節水を心掛け経費削減に努めている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者確保できたか)	4	B	施設の設置目的、施設の特性上該当しない項目であるが、市の方針に沿った運営がなされている。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	平成31年4月1日～令和2年3月31日
	調査対象	墓参者・施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	中山霊園 ① 管理状況の満足度 満足88% やや満足9% やや不満3% ② 職員の対応の満足度 満足66% やや満足12% やや不満1% どちらでもない21% 蟻ヶ崎・並柳霊園 ① 管理状況の満足度 満足53% やや満足32% やや不満11% 不満4% ② 職員の対応の満足度 満足21% やや満足7% どちらでもない72%	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の自己評価	・10日に1度の検針を行うことにより、漏水の早期発見に努めることができました。 ・墓所案内の際、個人情報に十分注意を行い対応を行っています。(連絡先、納付人を教えてほしい等) ・例年になく、雨量が多く芝生の伸びるのが早く、長い場所が目立ったため、お盆前及び彼岸前に主参道の芝刈作業を行い、墓参者の妨げにならないよう対応を行いました。 ・1月から4月の土日祝日には、火災の方が一に備え作業員1人を火災対応要員として常駐しています。同時に「火気注意」の園内放送を流し、強風時には「火気使用禁止」の放送に切替注意喚起を行いました。
要望・苦情への対応状況	・墓参者より「雑草が多く、供物が回収されていない」と電話がありました。例年より雑草が目立っていたため、作業工程を前倒しで除草作業を始める予定をしていたところに、連絡があったため、早速作業を行い霊園利用に支障のないよう努めました。
今後の目標	・三期目がスタートとなりました。初心に戻り安全・安心・快適・清潔＋行き届いたサービス「毎日でもお参りに行きたくなるような墓地公園」をスローガンとし、この10年間で積み上げたノウハウを生かし管理運営を行ってまいります。 ・墓参者の方やアンケートで「いつ来てもきれいに管理されていてありがたい」とのお言葉をたくさんいただきます。今後もより一層職員一丸となり利用者が安心・安全に、ご利用できるような墓地公園を目標とし管理運営を行ってまいります。 ・作業員、受付業務員も入れ替わりとなり、接遇マナー講習会及び安全管理講習会を行い、来園者に満足頂けるよう、昨年度同様体制作りを行ってまいります。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】 ・合葬式墳墓の石板への字彫りは、多くの方が利用し、感謝されている。 ・管理事務所周辺の花壇は、美観が向上し、墓参者に高評価を得ている。 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 - 【総合的な評価】 ・3年目を迎えた樹木式埋蔵場所の管理が適正に行われており、申請者の増加に繋がっている。 ・台風等の際、巡回を確実にっており、異常個所の発見があった場合の対処が早い。 ・中山地区等のマレットゴルフ団体、中山霊園奉賛会などの関係団体と厚い信頼関係を築いており、行事等にもよく協力しているため、所管課にも感謝の言葉が届いている。	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点	評価						
10	B						
点数	7						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> </tr> <tr> <td>76</td> </tr> </table>	合計点数	76				
合計点数							
76							

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成31年4月1日～令和2年3月31日			
	調査対象	墓参者・施設利用者			
	調査方法	アンケート用紙への回答			
調査結果	中山霊園	①管理状況の満足度	満足88%	やや満足9%	やや不満3%
		②職員の対応の満足度	満足66%	やや満足12%	やや不満1% どちらでもない21%
調査結果	蟻ヶ崎・並柳霊園	①管理状況の満足度	満足53%	やや満足32%	やや不満11% 不満4%
		②職員の対応の満足度	満足21%	やや満足7%	どちらでもない72%
利用者からの意見 要望・苦情等	中山霊園	<ul style="list-style-type: none"> ・坂道が多いので、各所に手すりを設置してほしい。 ・中央園路の砂利が歩きにくいので改善して欲しい。 ・水汲み場の数が多くなり便利で墓参に助かっている。 ・墓所の間に雑草の刈残しがあったので注意してほしい。 ・大変よく管理されていて、非常にありがたく感謝している。(多数) ・雑草が目につかない。 ・親切、丁寧に対応してもらって、感謝している。(多数) ・直通の公共交通機関がないので、改善して欲しい。 			
	合葬式墳墓	<ul style="list-style-type: none"> ・芝生がきれいに管理され素晴らしい(多数) ・車で参拝できるよう、配慮願いたい。(樹木式埋蔵場所) ・屋内型合葬墳墓への道が狭く未舗装なので、舗装道路にしてほしい。(多数) ・ロウソク立てが欲しい、花立がいっぱい、供えられなかった。 			
利用者からの意見 要望・苦情等	並柳霊園	<ul style="list-style-type: none"> ・あずまやが老朽化している。(多数) ・インターロッキングが、デコボコしていて歩きにくい。 ・骨壺、骨箱が置いてあり景観が悪い。 			
	蟻ヶ崎	<ul style="list-style-type: none"> ・参道が整備されありがたい。 ・駐車場が狭く不便である。(多数) ・お盆、彼岸中に道路が渋滞するので、対策して欲しい。(多数) ・トイレが無く不便である。(多数) ・供物改修をしてもらえるのでありがたい。 ・骨壺、骨箱置場は、景観が悪いので置場を変更してほしい。 			