

平成30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 9,094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ケ年)								
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	—	11,929区画	—	100.3%				
	墓石設置等霊園内工事数	—	延べ967件	—	79.5%				
	埋蔵受付数	—	604	—	100.8%				
	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(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	30,914,375	管理手数料	47,097,970	管理手数料	45,847,390
		利用料収入	0	利用料収入	0	多目的広場使用料	96,870	多目的広場使用料	64,050
		自主事業収入	500,000	自主事業収入	865,256	墓所臨時使用料	690,780	墓所臨時使用料	861,300
					管理事務所使用料	2,250	管理事務所使用料	1,220	
	計	30,500,000	計	31,779,631	計	47,887,870	計	46,773,960	
	支出 (歳出)	人件費	21,000,000	人件費	21,219,295	指定管理料	30,914,375	指定管理料	30,284,947
		事業費	9,914,375	事業費	8,634,845	松本地区管理費	14,648,099	松本地区管理費	14,381,161
自主事業支出		500,000	【内訳】						
			消耗品費	2,049,587					
			委託料	1,849,616					
		電気料	1,536,389						
		修繕料	794,096						
		その他	2,405,157						
		自主事業支出	803,588						
計	31,414,375	計	30,657,728	計	45,562,474	計	44,666,108		
損益	0		1,121,903	差引	2,325,396	差引	2,107,852		
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、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
69.1

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	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。
		2 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。	1	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。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	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。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	霊園、公園両面での管理を行い、倫理性も職員全員が持ち合わせている。
		6 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。	2	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。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	A	墓所参拝者だけでなく、マレットゴルフ等の公園施設利用者が使いやすいよう案内看板なども工夫している。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	C	繁忙期に管理事務所が不在になることがあった。
		10 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	C	出勤体制の確認に一部不備が見られた。
	職員研修・人材育成	11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正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。
		12 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	13 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。	2	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。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	会計帳簿は適切に整備されており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	A	市が導入している霊園管理システムを活用しており、また独自に中山霊園のHPを作成し霊園のPRに努めている。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、設備の日常点検、保守点検、整備業務の内容が月報等により報告されており、管理基準を満たしている。
	安全管理	17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	管理状況、実績報告は期限までに提出され報告されている。
18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。		3	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。	
19 施錠、警備体制等は適切であるか。		3	B	毎日安全点検チェックリストにより確認を実施し、定期的な巡回もしている。	
20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。		3	B	緊急事態対応マニュアルの整備と教育訓練により、職員へ徹底が図られている。	
緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	C	台風の際の被害状況把握に一部遅れがあった。	
	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	屋外施設であり障害物はないが、職員に避難経路等誘導に関する内容の周知が徹底している。	
24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)において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。
	秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	A	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。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	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。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	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。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	A	薬剤業者と適切な除草剤研究し、きれいな芝生を保っており、アンケートでも管理の良さが多数寄せられている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	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。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	事務所の節電・節水を心掛け経費節減に努めている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足は発生していない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	A	指定管理者自らが修繕等を実施しており、耐用年数を超えた備品も大切に扱っている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	遊具貸出希望者に対応できないことがあった。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	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	34 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が多い施設であるが、墓参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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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。	
14項目 34点	セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	A	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	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	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 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	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。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書に沿った事業を実施している。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	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30年4月1日～平成31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	<p>中山霊園</p> <p>① 管理状況の満足度 満足67% やや満足19% やや不満7% 不満0% どちらでもない7%</p> <p>② 職員の対応の満足度 満足66% やや満足22% やや不満7% どちらでもない7%</p> <p>蟻ヶ崎・並柳霊園</p> <p>① 管理状況の満足度 満足34% やや満足50% やや不満13% 不満0% どちらでもない3%</p> <p>② 職員の対応の満足度 満足23% やや満足27% どちらでもない50%</p>	
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

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・8月14日、管理事務所を不在とする時間帯があり来園者に迷惑をかけてしまいました。再発防止策として、①彼岸、お盆、年末年始及び日祝日の出勤スケジュールをあらかじめ市に届け出すこと。②彼岸及びお盆は出勤人数を2人体制とすること。③緊急時にやむなく全員が離席する際は、連絡先電話番号を掲示してでかけること。の3点を改善しました。 ・台風21号通過による被害確認に遅れがありました。 ・再発防止策として、①非常時には市と緊密な連絡を取り対応するようにしました。②災害発生が予測される場合には、各霊園全体を巡回する際、霊園地図を持参し、見落とし、間違いがないようにしました。 ③その日に発生したことは細かなことでもメモを取り、職員間で情報共有することとしました。 ・中山霊園入口の池はヒシでいっぱいになっていましたが、除去作業をした結果、水面への映り込みもするようになり、景観を良くしました。 ・1月から土・日・祝日には火災対応職員を配置し、火災に備えました。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・墓所を正確に案内できないことがあり、説明のしかたが悪いことを指摘されました。墓参者目線で案内をするよう努め、その後はクレーム等は発生していません。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理2期目最終年度を迎え、初心に戻って業務にあたり、年度末には、ノミス・ノークレームの報告ができるよう職員全員が努めてまいります。 ・墓参者の方やアンケートで「いつ来てもきれいで気持ちいい」とのお言葉をよくいただきます。今後もより一層職員一丸となり、利用者が安心・安全に利用いただける墓地公園を目指します。 ・今年度より新人2名が入所しましたので、接遇マナー講習会及び安全管理講習会を実施し、来園者に満足いただける体制を築いてまいります。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合葬式墳墓の石板への字彫りは、多くの者が利用し、感謝されている。 ・管理事務所周辺に花壇を設置し、美観が向上した。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期の出勤体制、台風通過後の被害状況把握で問題が見られたが、その後、改善策が提示され、以降は適切に業務が行われているので、最終年度となる令和元年度も気を緩めることなく業務あためらいたい。 ・樹木式埋蔵場所の管理が適正に行われたこともあり、松本市景観賞で奨励賞を受賞することとなった。 ・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。
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
76.1

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「標準」(普通)
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」
※「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め 早急な改善対応を検討する必要がある。	

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30年4月1日～平成31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	<p>中山霊園</p> <p>① 管理状況の満足度 満足67% やや満足19% やや不満7% 不満0% どちらでもない7%</p> <p>② 職員の対応の満足度 満足66% やや満足22% やや不満7% どちらでもない7%</p> <p>蟻ヶ崎・並柳霊園</p> <p>① 管理状況の満足度 満足34% やや満足50% やや不満13% 不満0% どちらでもない3%</p> <p>② 職員の対応の満足度 満足23% やや満足27% どちらでもない50%</p>	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<p>中山霊園</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 道路が狭いので蓋がほしい。 ・ 整備が行き届いている。(多数) ・ 水道の数が多く便利で助かっている。 ・ 剪定はさみ、ライターなどの貸し出しがあり便利である。 ・ 花の販売があるので便利でよい。 ・ 手すりを整備してもらい歩きやすくなった。 ・ 満足している。(多数) ・ 松枯れが目立つ。 ・ 雑草が目につかない。 ・ 駐車場が完備しているので安心して来ることができる。 ・ 園内の有効活用できないか。例えば、ランニングコース、イルミネーションなど。 ・ 職員の方に丁寧に対応してもらい、感謝している。(多数) ・ 樹木式埋蔵場所はシンボルツリーより松が目立つ。 ・ 屋内型合葬式墳墓は道が狭く舗装してほしい。 ・ 通年バス運行が便利である。 ・ 階段の段差が大きいところがあり、手すりを設置してもらいたい。 ・ 道路に駐車されると通行に不便な場所があるので工夫してほしい。 <p>蟻ヶ崎、並柳霊園</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 蟻ヶ崎霊園の4聖域の土留め工事が迅速に行われた。 ・ 手すりがほしい場所がある。 ・ 雑草が少なくてよい。一方では芝生に雑草が目立つという意見もあり。 ・ 供物回収をしてもらえるのでありがたい。 ・ 並柳霊園のあずまや、インターロッキングは改修してほしい。 ・ 骨壺、骨箱置き場は景観悪い。 ・ 駐車場に墓参者以外の車が長時間駐車している。 ・ トイレがほしい。(多数)