

令和3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<br>TEL                              | 環境保全課<br>34-3043 |            |            |            |            |            |
| 所在地            | 中山霊園 松本市大字中山字中山1742の8番地<br>蟻ヶ崎霊園 松本市蟻ヶ崎4丁目864番地<br>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<br>蟻ヶ崎霊園 明治44年<br>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 9,166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<br>蟻ヶ崎霊園 墓所数 2,445区画、駐車場、水汲み場<br>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           | 令和2年4月1日～令和7年3月31日（5か年）  |            |   |                  |            |            |            |            |            |
| 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<br>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  | —          | 12,093区画                                | —                | 100.0%     |            |            |            |            |
|                | 墓石設置等霊園内工事数  | —          | 延べ1,093件                                | —                | 103.5%     |            |            |            |            |
|                | 埋蔵受付数  | —          | 649                                     | —                | 104.7%     |            |            |            |            |
|                | 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<br>（単位：円） | 指定管理者収支（令和3年度）   |            |   |                  | 市の収支       |            |            |            |            |
|                | 収入<br>（歳入）   | 年度計画額      |   | 収支実績額            |            | 令和3年度決算    |            | 令和2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      | 31,000,000                              | 指定管理料            | 31,000,000 | 管理手数料      | 47,375,530 | 管理手数料      | 47,980,590 |
|                | 利用料収入  |            | 利用料収入                                   | 0                | 多目的広場使用料   | 102,070    | 多目的広場使用料   | 87,670     |            |
|                | 自主事業収入   | 500,000    | 自主事業収入                                  | 1,330,884        | 墓所臨時使用料    | 770,340    | 墓所臨時使用料    | 671,060    |            |
|                |  |            |   |                  | 管理事務所使用料   | 0          | 管理事務所使用料   | 1,450      |            |
|                |  |            |   |                  | 霊園内電柱等使用料  | 145,500    | 霊園内電柱等使用料  | 145,500    |            |
|                | 計  | 31,500,000 | 計                                       | 32,330,884       | 計          | 48,393,440 | 計          | 48,886,270 |            |
|                | 支出<br>（歳出）   | 人件費        | 21,000,000                              | 人件費              | 20,822,175 | 指定管理料      | 31,000,000 | 指定管理料      | 31,000,000 |
| 事業費            |  | 10,000,000 | 事業費                                     | 8,590,356        | 松本地区管理費    | 13,044,139 | 松本地区管理費    | 12,248,884 |            |
| 自主事業支出         |  | 500,000    | 【内訳】                                    |                  |            |            |            |            |            |
|                |  |            | 消耗品費                                    | 2,234,589        |            |            |            |            |            |
|                |  |            | 委託料                                     | 1,863,674        |            |            |            |            |            |
|                |  | 電気料        | 1,387,800                               |                  |            |            |            |            |            |
|                |  | 修繕料        | 764,454                                 |                  |            |            |            |            |            |
|                |  | その他        | 2,339,839                               |                  |            |            |            |            |            |
|                |  | 自主事業支出     | 1,340,833                               |                  |            |            |            |            |            |
| 計              | 31,500,000   | 計          | 30,753,364                              | 計                | 44,044,139 | 計          | 43,248,884 |            |            |
| 損益             | 0  |            | 1,577,520                               | 差引               | 4,349,301  | 差引         | 5,637,386  |            |            |
| （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 |

| 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   | 公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。                                    |
|                                   | 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   | 業務従業員の適切な労務管理がなされている。  |
|                                   | 危機管理対策                                 | 3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか                       | 2  | B   | 緊急時の連絡体制は、市のほか警察や消防等適切な関係機関に連絡する体制が整っており問題はない。                   |
|                                   |  | 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   | 決算の営業実績は黒字であり、経営が保たれている。   |
|                                   |  | 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   | 指定管理事業者は造園業を実施しているため、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   | 報告書は適切に作成され、異常や緊急時について滞ることなく報告がされるなど責任を持って取り組んでいる。               |
|                                   | 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・くるみんの認定を含め、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   | 接遇マナー向上研修会、初期消火訓練等必要な研修を実施している。                                  |
|                                   | 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日以内の期限までに提出されており問題ない。    |  |
| 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、補修、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。                               |
|                                   | 障がい者等への配慮                              | 25 障がい者、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墓所の近くに車が止められるようゲートを開放するなど配慮をしている。 |
|                                   | 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  | ゴミの分別が徹底されており、また常に節電を心がけている。                        |  |
| 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・霊園内の節水対策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、利用者を確保できたか) | 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   | 令和3年4月1日～令和4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<br>① 管理状況の満足度 満足63% やや満足30% やや不満5% 不満2%<br>② 職員の対応の満足度 満足30% やや満足20% どちらでもない50%<br>蟻ヶ崎・並柳霊園<br>① 管理状況の満足度 満足67% やや満足16% 不満17%<br>② 職員の対応の満足度 満足17% どちらでもない83% |                    |
| 利用者からの意見<br>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3年度の<br>自己評価  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・春の彼岸中には、毎年のように火災が発生しておりますので、彼岸前にはマニュアルの再徹底を行い火災に対する意識を高め火災対応の配備を行いました。(3年度は、火災ありませんでした)</li> <li>・梅雨入りしてから、例年より雨量が多く芝生や雑草の伸びが早かった為、芝刈・草刈の回数を通常より増やし美観の維持に努めました。</li> <li>・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人を火災対応要因として、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っています。また、園内4箇所に『火災注意看板』の設置を行い、火災予防に対する意識を高めています。</li> <li>・7月8月には、大雨による被害(土砂流出)に見舞われました。翌日には、土砂搬出撤去及び道路清掃を行い敏速な対応を行いました。</li> </ul> |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木墓地へ墓参に行ったら、墓地内で写真を撮っていた人を見かけたので、入らないよう対策をして欲しいと意見がありました。<br/>対策：担当者で打合せにより、注意看板を2枚設置しました。その後、同様のクレーム等ありません。</li> <li>・蟻ヶ崎霊園敷地内に、3tトラックの違法駐車があり、地元住民の方より「カーブミラーが見えない」と苦情がありました。<br/>対応：担当者へ報告後、庄内交番へ通報を行いました。「私有地なので、警察では関与できない」と言われましたが、事情を説明し先方に連絡を取って頂きました。</li> <li>・1年間を通じまして、特に大きな苦情トラブル等はありませんでした。</li> </ul>  |
| 今後の目標           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年目標としていますが、安全・安心・快適・清潔の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、管理運営を継続し行って参ります。</li> <li>・毎年ながら、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ありがたい」とのお言葉をたくさん頂きます。今後もより一層職員一丸となり利用者が安心・安全に、ご利用出来るような墓地公園を目標とし管理運営を行って参ります。同時に墓参者の満足度のアップにも努めて参ります。</li> <li>・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実施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参ります。</li> </ul>  |

### 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】<br>・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。<br>・墓所内の清掃、植栽の剪定等の利用者からの受託は、利用者が遠隔地に住んでいる、高齢化で思うように参拝にいけない方の立場に立った事業である。<br><br>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】<br>個別施設ごとのテーマ：自然災害発生時の対応<br>災害時対応マニュアルにおいて、災害時の体制、発生時の対応、避難場所・避難経路図及び連絡すべき関係機関等が定められ、自然災害発生時の対応はできている。<br><br>【総合的な評価】<br>・霊園管理について、常にきれいに維持管理されており、参拝者のアンケートでも満足度が高いことは評価できる。<br>・職員研修によるマナー講習会、火災対応講習会、作業日毎の朝礼による事務引継ぎ等など、霊園の安全対策に常に務めています。<br>・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いる。 |
|--|

|    |    |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B  |
| 点数 | 7  |

|      |
|------|
| 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     | 令和3年4月1日～令和4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     | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 管理状況の満足度 満足63% やや満足30% やや不満5% 不満2%</li> <li>② 職員の対応の満足度 満足30% やや満足20% どちらでもない50%</li> </ul>   |
|                    | 蟻ヶ崎・並柳霊園 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 管理状況の満足度 満足67% やや満足16% 不満17%</li> <li>② 職員の対応の満足度 満足17% どちらでもない83%</li> </ul>   |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | 中山霊園     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道の数も増え便利になり、ありがたい（数名）</li> <li>・家族でお参りに来ているが、年老いた両親もいるので、車いす等の貸出しがあると良い</li> <li>・家族でお参りに来ているが、霊園内に車が進入しないので、子供達には安全で安心できる</li> <li>・駐車場が砂利で、足の悪い私には歩きにくいので、舗装にして欲しい（数名）</li> <li>・何度来ても、利用しやすく満足している（多数）</li> <li>・年々整備が行き届き、きれいになっているように感じます</li> <li>・松枯れが目立つ。市道脇も（動物霊園側）</li> </ul> |
|                    | 合葬式墳墓    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝生の手入れが良く、とてもきれいに管理され素晴らしい（多数）</li> <li>・高齢なので、歩くのには不便な場所だ（車を進入させて欲しい）</li> <li>・献花台に屋根が欲しい</li> <li>・上りの道が狭く砂利道で危ない。舗装道路にして欲しい（多数）</li> <li>・花立を増やして頂きありがたい</li> </ul>  |
|                    | 並柳霊園     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道を増やして欲しい</li> <li>・あずまやがきれいになった（インターロッキングも）</li> <li>・繁忙期に、駐車場の確保をしてもらいたい（弘法山発掘調査の為）</li> <li>・土留工事をお願いしたい</li> <li>・供物回収を良くやってもらいたい（多数）</li> </ul>  |
|                    | 蟻ヶ崎霊園    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市道が狭くすれ違いが、できない（多数）</li> <li>・水道を増やして欲しい</li> <li>・トイレが無く不便である</li> <li>・ゴミカゴを増設してもらいたい（繁忙期）</li> <li>・駐車場が狭く不便である（多数）</li> <li>・お盆、彼岸中に道路が渋滞するので、対策をして欲しい（多数）</li> <li>・物回収を良くやってもらいたい（多数）</li> <li>・綺麗に管理されている</li> <li>・墓所を探し困っていたら、職員さんに声を掛けてもらいたい案内をして頂いた</li> </ul>                |