

30年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市平和公園
条例上の設置目的	千葉市霊園設置管理条例（昭和39年千葉市条例第42号） 第1条 本市は、次のとおり霊園を設置する。 名称 千葉市平和公園 位置 千葉市若葉区多部田町1492番地2
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	多様な市民の宗教的感情に対応し、安定的かつ永続的な墓地運営を行うとともに、墓参者及び公園利用者へのサービス向上に努める。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	ユニバーサルで良好な墓参環境の整備 憩いの場に相応しい公園機能の拡充
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入による利用者サービスの向上により、施設利用者の満足度を向上させることを見込んでいる
成果指標※	墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度
数値目標※	8割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること
所管課	保健福祉局健康部生活衛生課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	平和公園パートナーズ
構成団体 （共同事業体の場合）	西武造園株式会社
	イオンディライト株式会社
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都豊島区南池袋1丁目16番15号
指定期間	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日（5年）
選定方法	公募
非公募理由	-
管理運営費の財源	指定管理料

3 管理運営の成果・実績

（1）成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	30年度実績	達成状況※
墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度	8割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること	96.5%	達成

※達成状況：達成、概ね達成又は未達成で記入する。

※上記のとおり目標については概ね達成しているが、アンケートの回収が少ないため、今後、回収数の増加に努める必要がある。

（2）その他利用状況を示す指標

指 標	30年度実績
各種手続き数（証明発行等）	5,328件
園内巡廻バス利用者数	2,608人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	30年度	計画実績差異・要因分析			
		差異	主な要因		
指定管理料	実績	156,600	実績-計画	0	-
	計画	156,600	計画-提案	0	
	提案	156,600			
利用料金収入	実績		実績-計画	0	-
	計画		計画-提案	0	
	提案				
その他収入	実績	93	実績-計画	93	自動販売機の電気使用料を設置事業者から徴収したため
	計画	0	計画-提案	0	
	提案				
合計	実績	156,693	実績-計画	93	
	計画	156,600	計画-提案	0	
	提案	156,600			

イ 支出

(単位：千円)

費目	30年度	計画実績差異・要因分析			
		差異	主な要因		
人件費	実績	56,160	実績-計画	△ 16,807	一部業務を直営ではなく外部委託に変更したため(9,600千円)
	計画	72,967	計画-提案	0	
	提案	72,967			
事務費及び管理費	実績	19,176	実績-計画	4,328	
	計画	14,848	計画-提案	0	
	提案	14,848			
委託費	実績	58,694	実績-計画	5,569	一部業務を直営ではなく外部委託に変更したため(9,600千円)
	計画	53,125	計画-提案	0	
	提案	53,125			
その他事業費	実績	377	実績-計画	377	
	計画	0	計画-提案	0	
	提案	0			
間接費	実績	15,661	実績-計画	1	
	計画	15,660	計画-提案	0	
	提案	15,660			
合計	実績	150,068	実績-計画	△ 6,532	
	計画	156,600	計画-提案	0	
	提案	156,600			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

- ・ 本経費を計上している
- ・ 本社では人事業務、経理業務、資格取得等の各種業務を行っており、それに関する経費を一般管理費として計上している。
- ・ 全体経費の10%を計上している。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		30年度	
自主事業収入	実績	53	
その他収入	実績	0	
合計	実績	53	0

イ 支出

(単位：千円)

費目		30年度	
人件費	実績	750	
事務費	実績	81	
管理費	実績	0	
委託費	実績	31	
使用料	実績	0	
事業費	実績	0	
利用料金	実績	0	
その他事業費	実績	0	
間接費	実績	0	
合計	実績	862	0

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費なし

(3) 収支状況

(単位：千円)

		30年度	
必須業務	収入合計	156,693	
	支出合計	150,068	
	収支	6,625	
自主事業	収入合計	53	
	支出合計	862	
	収支	△ 809	
総収入		156,746	
総支出		150,930	
収支		5,816	
利益の還元額		0	
利益還元の内容		剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超えないため還元なし。	

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
墓地使用者へのアンケートにおける利用者満足度	C	アンケートの結果では目標 (満足している者が8割以上) を大きく上回ったが、アンケートの回収数が46件と成果指標として用いるには信憑性が足りない。 しかしながら、市に窓口対応に関する苦情はほとんど寄せられておらず、利用者満足度という点においては、市の要求する水準に達していたと評価できる。 指定管理者においてはアンケート回収方法の創意工夫や、アンケート以外の手法を検討する等、利用者の意見や評価を把握することに注力されたい。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
 A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）
 B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）
 C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
 D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
 E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	提案額と同額の指定管理料支出であった。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
 A：選定時の提案額から10%以上の削減
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
 -：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理			
市民の平等利用の確保	C	C	各種手続き受付等、市の求める水準に達していた。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	B	B	墓地管理士の配置など、市の求める水準以上の提案について提案どおりに履行がなされていた。また、インターネットを使用した職員研修等、従業員の能力向上についても積極的に取り組んでいた。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	施設の保守管理等において市の求める水準に達していた。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	C	秋の彼岸の際に開門時間を誤った。開門・閉門は施設使用の根幹的な業務であるため、今後は万全の対策を講じることを求める。利用促進の方策に関してはHPの充実を図るなど、積極的な取組みが評価できる。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	C	C	窓口業務等に関して、市の求める水準に達していた。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	C	C	景観向上を目的とした花の植付け、利用者への貸出備品の充実に関しては評価できる。しかし、自主事業については本格的な実施に至らなかったため来年度は利用者サービス向上に資する自主事業の実施に注力されたい。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	指定管理者制度導入にあたり、従前、千葉市で雇用していた非常勤職員の継続雇用に考慮して対応していた。また障害者雇用に関しては、障害者施設の職場体験の受け入れを行う等、雇用に向けた取り組みに努めていた。
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
運営等には、地元業者の活用を検討し、育成にも努められたい。	選定時	本施設の主たる業務委託である植栽管理において地元の造園組合に委託するなど地元業者を活用していた。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	来園者に所定のアンケート用紙を配付、回収						
	回答者数	46件						
	質問項目	以下のとおり						
結果	(単位:人)							
	設問	満足	やや満足	やや不満	不満	小計	利用していない	合計
	①事務所管理スタッフの対応について	44 95.7%	2 4.3%	0 0.0%	0 0.0%	46	0	46
	②電話でのスタッフの対応について	23 95.8%	1 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	24	22	46
	③墓参設備等について	35 76.1%	10 21.7%	1 2.2%	0 0.0%	46	0	46
	④園内のトイレについて	20 58.8%	10 29.4%	3 8.8%	1 2.9%	34	12	46
	⑤その他設備等について	32 69.6%	12 26.1%	2 4.3%	0 0.0%	46	0	46
	⑥園内の植栽管理について	35 76.1%	9 19.6%	0 0.0%	2 4.3%	46	0	46
	⑦循環バスサービスについて	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13	33	46
	合計	96.5%		3.5%				

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
【指定管理者に寄せられた苦情】 隣接墓所の管理不足（雑草・植栽の繁茂等）について （40件程度）	速やかに隣接墓地の使用者に連絡をとり対応を依頼していた。苦情者への経過報告等を当日中に行うなど迅速かつ丁寧に対応していた。
【指定管理者に寄せられた苦情】 共有部分の植栽管理について （25件程度）	通路等の植栽管理に関する苦情については、植栽管理担当職員が速やかに現地確認し、現状把握に努めていた。直営で対応できる箇所に関しては、迅速に対応していた。予算的・物理的制約（高木等）により対応が難しい箇所については、その旨を丁寧に説明し、理解を得ていた。
【市に寄せられた苦情】 開門時間の誤りについて （5件程度）	9月彼岸時（終日開門）に誤って閉門したため、来園者より市に苦情が寄せられた。指定管理者において、再発防止策（業務引継ぎ時における伝達ミスを防止するための日報様式の変更等）を検討し、速やかに市に報告した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>指定管理者による管理運営開始年度であったが、千葉市からのスムーズな引き継ぎ・ご支援があり、大過なく管理運営できたと思う。但し、車両門24時間開放時に誤って閉門してしまうなど、コミュニケーション不足により来園者にご迷惑をお掛けすることがあったので、改善を図っていく。</p> <p>自主事業に関しては、当初計画より大きくずれてしまったが年度内事業開始ができた。墓所管理代行サービスは営業開始はできたものの、受注までには至らなかった。今後は実績とお客様のニーズを踏まえて、事業内容の見直しを行いながら拡大を図っていく。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>指定管理者制度導入初年度であり、制度導入に関する墓地使用者への説明や、植栽等に係る現状把握及び作業計画の立案等、様々な面で難しい対応が迫られる年度であったが、概ね良好に管理運営していた。</p> <p>特に利用者サービスの面において様々な取組みに努めたことを評価したい。例えば、循環バスサービスでは、来園状況に応じて、循環頻度を増やす等、きめ細やかな対応をしたことにより、2,608人の利用につながった。また施設のホームページでは、季節ごとの園内の見どころをわかりやすく紹介する等、施設の周知に関して創意工夫が見られた。</p> <p>今後は、これらの取組みを継続すると共に、墓所管理代行サービスや各種物販等の利用者サービスに直結する自主事業をより充実させることを期待したい。</p>
----------	---	----	---

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・財務状況については、本部会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲内では、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。健全な財務体質と理解できる。
- ・管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められるが、次の事項に留意されたい。
 - ① アンケート回収方法の創意工夫やアンケート以外の手法も検討する等、より一層、施設利用者の意見や満足度の把握に努められたい。