

令和6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	千葉市霊園
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 位置 千葉市桜木霊園 千葉市若葉区桜木1丁目44番地 千葉市平和公園 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、施設の特長などを踏まえた墓参者及び施設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施設機能の充実
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※	墓地使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	保健福祉局医療衛生部生活衛生課

※ 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	桜木霊園・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	令和5年4月1日 ～ 令和10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※	令和6年度実績	達成状況※
墓地使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	桜木霊園 92.8%	達成
		平和公園 94.1%	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達成している。アンケートの回収数について桜木霊園は目標を達成でき、平和公園についても概ね達成であった。

（2）その他利用状況を示す指標

桜木霊園

指 標	6年度実績	5年度実績
各種手続き数（証明発行等）	3,106 件	3,024 件

平和公園

指 標	6年度実績	5年度実績
各種手続き数（証明発行等）	6,072 件	7,276 件
園内巡廻バス利用者数	3,549 人	3,598 人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		6 年度	5 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	242,440	243,320	実績－計画	0
	計画	242,440	243,320	計画－提案	0
	提案	242,440	243,320		
利用料金収入	実績	0	0	実績－計画	0
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案				
その他収入	実績	12,552	14,392	実績－計画	12,552
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		ソメイヨシノ伐採処理業務（桜木）等、市からの委託料。
合計	実績	254,992	257,712	実績－計画	12,552
	計画	242,440	243,320	計画－提案	0
	提案	242,440	243,320		

イ 支出

(単位：千円)

費 目		6 年度	5 年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	89,497	85,696	実績－計画	△ 25,836
	計画	115,333	115,048	計画－提案	0
	提案	115,333	115,048		設備管理業務を直営から外部委託に変更したため
事務費及び管理費	実績	35,025	33,667	実績－計画	△ 24,056
	計画	59,081	60,877	計画－提案	0
	提案	59,081	60,877		間接費の一般管理費（本社経費）相当分を削減したため。
委託費	実績	99,612	107,295	実績－計画	31,586
	計画	68,026	67,395	計画－提案	0
	提案	68,026	67,395		設備管理業務を直営から外部委託に変更したほか、ナラ枯れ樹木伐採等を市の委託により実施したことによる。
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
間接費	実績	22,625	22,625	実績－計画	22,625
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		一般管理費（本社経費）を計上したことによる。
合計	実績	246,759	249,283	実績－計画	4,319
	計画	242,440	243,320	計画－提案	0
	提案	242,440	243,320		

※「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

- ・本社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			6 年度	5 年度
自主事業収入	実績	桜木霊園	1,134	14
		平和公園	1,702	1,330
その他収入	実績	桜木霊園	0	0
		平和公園	0	0
合計	実績		2,836	1,344

イ 支出

(単位：千円)

費 目			6 年度	5 年度
人件費	実績	桜木霊園		
		平和公園	720	720
事務費	実績	桜木霊園	61	
		平和公園	489	534
管理費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
委託費	実績	桜木霊園		
		平和公園	1,018	492
使用料	実績	桜木霊園		
		平和公園		
事業費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
利用料金	実績	桜木霊園		
		平和公園		
その他事業費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
間接費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
合計	実績		2,288	1,746

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)

		6 年度	5 年度
必須業務	収入合計	254,992	257,712
	支出合計	246,759	249,283
	収 支	8,233	8,429
自主事業	収入合計	2,836	1,344
	支出合計	2,288	1,746
	収 支	548	△ 402
総収入		257,828	259,056
総支出		249,047	251,029
収 支		8,781	8,027
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		剰余金が、総収入額の10パーセントを超える場合、超過額の2分の1を還元する。	剰余金が、総収入額の10パーセントを超える場合、超過額の2分の1を還元する。

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、両霊園共に利用者の8割以上が満足しており、目標を上回った。要望等についても可能なものは迅速に対応し、丁寧な対応を行っている。アンケート回収数についても概ね達成したが、平和公園が目標の94%にとどまったため、さらなる回収数の増加に努められたい。

【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
	桜木霊園	平和公園		
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	C	C	C	墓参者に対し危険が及ばないよう、枯損木の枝払いを行うなど対応した。 冬場、芝生火事が多発したため園内放送に火の取扱いの注意喚起を加えた。
市民の平等利用の確保				
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	B	B	C	合葬式樹木葬墓地の募集及び返還墓地の募集を実施した。返還墓地については追加募集も実施し、特に合葬式樹木葬墓地は多くの募集があった。前年度、資格審査時に申請者が集中し待たせてしまったことから資格審査会を別会場にて実施し対応した。 墓地管理士の資格者配置計画を各霊園2名としているが平和公園は現在3名、桜木霊園は2名の資格保持者がいる。令和6年度は新たに4名が講習受講済みでR7年度に通信講座受講予定で、霊園業務の知識向上に積極的に取り組んでいる。 また、社内で霊園会議を定期的に行い、他自治体の事例等も共有することで知見を深めている。
(1) 人的組織体制の充実				
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				
施設の保守管理	C	C	C	古くなった手桶の交換を実施した。 園内灯の不点灯箇所の修繕対応及びベンチの一部更新を実施した。 芝生や樹木に関する苦情・要望は一定数あるが、危険度の高いものより順次対応した。
設備・備品の管理・清掃・警備等				
3 施設の効用の発揮	C	C	C	合葬墓・返還墓地の募集において必要な情報をホームページに掲載するなど利用者様等へ届くよう積極的な情報提供を行った。
(1) 幅広い施設利用の確保				
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				
利用者への支援	C	C	C	墓参道具の貸し出し等を継続的に実施。 平和公園のアンケートの回収数は目標には届かなかったが昨年を上回る数のアンケートを回収した。桜木霊園については目標を達成した。
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				桜木霊園では墓参代行サービスをスタートし、初年度より48件の申し込みがあり、好調であった。平和公園の申込も年々増えており、リピーターも多く好評を得ている。特に遠方等の理由で墓参が困難な人のニーズに応えることができ、荒墓地対策にも繋げられた。 平和公園では、園内循環バスは主に年配の方の利用者で車を所持していない方や遠方からの墓参者から好評である。主には年配の方の利用が多いが、中には目の不自由な方が定期的に利用されており、目的の場所への送迎に加え、墓参の補助を実施している。また、終活セミナーを実施し、近隣住民に多く参加いただけた。
	施設の事業の効果的な実施	B	B	B	
	自主事業の効果的な実施				
4	その他				
	市内業者の育成	C	C	C	委託先として市内業者を選定する等、市内業者の育成に配慮した。 市内居住者は配置スタッフの8割程度と市内雇用に配慮した。 また、雇用形態を問わず、従業員にヒアリングを実施する等、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。
	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
①放置される墓地が無くなるよう、墓地所有者の連絡先確保等の対策を検討すること。 ②利用者ニーズを把握するため、引き続きアンケート回収率向上に努めること。	令和5年度	①墓地管理料の納付書が返送された際に、使用者の居住確認を行っている。その中で、使用者の死亡が確認された際には、戸籍調査を実施し、親族に対し承継を継続的にお願いしている。 ②アンケートの回収については、書類作成の待ち時間等に記載をお願いしたり、繁忙期（お盆やお彼岸）に合葬墓等に職員を配置し直接アンケートの協力を依頼する等で回収率向上を図っており、昨年を上回る数を回収をした。

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

桜木霊園

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	170件（目標数150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	116	38	1	3	158	0	158
		73.4%	24.1%	0.6%	1.9%			
	②水道・火付け処等について	98	45	10	6	159	6	165
		61.6%	28.3%	6.3%	3.8%			
	③園内のトイレについて	81	34	10	3	128	36	164
		63.3%	26.6%	7.8%	2.3%			
	④案内表示について	91	41	4	1	137	25	162
		66.4%	29.9%	2.9%	0.7%			
	⑤ベンチについて	75	41	11	3	130	36	166
		57.7%	31.5%	8.5%	2.3%			
	⑥その他設備等について	84	56	7	6	153	9	162
		54.9%	36.6%	4.6%	3.9%			
⑦植栽管理について	112	45	7	2	166	0	166	
	67.5%	27.1%	4.2%	1.2%				
合計		92.8%		7.2%				

平和公園

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	4 2 1 件 （目標数4 5 0 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	379	38	2	0	419	0	419
		90.5%	9.1%	0.5%	0.0%			
	②墓参設備等について	252	100	18	3	373	44	417
		67.6%	26.8%	4.8%	0.8%			
	③園内のトイレについて	190	112	40	6	348	70	418
		54.6%	32.2%	11.5%	1.7%			
	④案内表示について	263	103	19	1	386	30	416
		68.1%	26.7%	4.9%	0.3%			
	⑤ベンチについて	168	88	28	6	290	125	415
		57.9%	30.3%	9.7%	2.1%			
	⑥その他設備等について	250	120	18	2	390	22	412
		64.1%	30.8%	4.6%	0.5%			
	⑦植栽管理について	292	110	10	2	414	0	414
70.5%		26.6%	2.4%	0.5%				
⑧循環バスサービスについて	109	20	5	2	136	274	410	
	80.1%	14.7%	3.7%	1.5%				
合計		94.1%		5.9%				

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

桜木霊園

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】 隣接墓所への管理不足（雑草・樹木の繁茂）について（34件）	使用者に連絡を行い、対応をしてもらっているが、連絡がつかないケースも多く、施設側で応急に対応した案件も多い。
【指定管理者に寄せられた苦情】 通路舗装整備について（5件程度） 水道・火付け処に関することについて（32件程度）	連絡を頂いた場合、迅速に現地を確認し、職員が対応可能な場合は、即時対応している。舗装については毎年市に補修要望リストを提出し、緊急度の高い箇所より順次補修を実施している。

平和公園

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】 隣接墓所への管理不足（雑草・樹木の繁茂）について（55件）	使用者に連絡を行い、対応をしてもらっているが、連絡がつかないケースも多く、施設側に対応した案件も多い。
【指定管理者に寄せられた苦情】 共用部の樹木の伐採・剪定について（20件程度） ハチの巣駆除について（7件程度）	連絡を頂いた場合、迅速に現地を確認し、職員が対応可能な場合は、即時対応している。ハチの巣駆除については周囲の安全確保を行ったうえで即時対応した。

7 総括

（１）指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	（桜木霊園） 指定管理2年目であり、前年度と比較し、滞りの無い市民対応ができた。合葬墓、返還墓地の募集についても、受付・抽選・審査において前年度の反省を活かした適切な対応ができ、利用者アンケートにおいても高い評価を得ている。 自主事業においては、献花の日アレンジメント、線香の販売を引き続き実施するなど、満足度の高い事業を展開できた。また、墓参代行サービスもスタートし、初年度より48件の申込をいただき好調なスタートを切ることができた。植栽や施設に関しては老朽化が進んでいるので、修繕・更新を順次行い、安全な霊園づくりに努めたい。 （平和公園） 合葬式樹木葬使用者募集の受付が2年目であり、前回の経験を生かし資格審査会を別会場で実施した。申請者の待ち時間を減らす等、円滑に資格審査ができるよう工夫した。老朽化しているベンチ等の園内設備の更新計画を立て、一部を更新した。引続き利用者へのより良い墓参環境の提供に努める。 自主事業に関しては、苦情があった墓地の使用者へ手紙を送る際、墓所管理代行サービスの案内を同封するほか、園内巡回時に発見した草木が伸びている墓地の使用者に対しても墓所管理代行サービスを案内するなど、代行サービスの新規申込者の獲得に努める。
----------	---	----	---

（２）市による評価

総括 評価	C	所見	・平和公園の合葬式樹木葬墓地は、昨今需要が高まっており、初年度は資格審査の待ち時間が長いという不満の声が聞かれた。それを踏まえ、資格審査を管理事務所の他、千葉市役所でも実施し、待ち時間の短縮や、不足書類の再提出などの負担を減らし、利用者目線の改善が見られた。 ・桜木霊園は指定管理者制度に移行し2年目であったが、墓参代行サービスを開始するなど、利用者へのサービス向上への工夫が見られた。 ・利用者アンケートの結果からも、利用者の多くが対応に満足しており、施設の維持管理の点ではおおむね良好な水準であると認められる。 ・月2回、当課（生活衛生課）との定例ミーティングを行うことで連絡を密に取り合い、喫緊の課題などに市と協力して取り組むという姿勢が見られる。 以上により、概ね市が指定管理者に求める水準に即した良好な管理運営が行われているものと評価した。
----------	---	----	---

【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、提出された財務分析シートを確認した範囲では、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。
 - ・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引き続き、放置される墓地がなくなるように、墓地所有者の連絡先確保等の対策を実施していただきたい。