

令和元年度 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	平和公園パートナーズ
構成団体 （共同事業者の場合）	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※	元年度実績	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	83.9%	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	元年度実績
各種手続き数（証明発行等）	5,170件
園内巡廻バス利用者数	4,529人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	元年度	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	158,050	156,600	実績－計画	0
	計画	158,050	156,600	計画－提案	0
	提案	158,050	156,600		
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	0	0		
その他収入	実績	73	93	実績－計画	73
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
合計	実績	158,123	156,693	実績－計画	73
	計画	158,050	156,600	計画－提案	0
	提案	158,050	156,600		

イ 支出

(単位：千円)

費目	元年度	30年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	56,370	56,160	実績－計画	6,637
	計画	49,733	72,967	計画－提案	△ 24,240
	提案	73,973	72,967		
事務費及び管理費	実績	16,194	19,176	実績－計画	△ 902
	計画	17,096	14,848	計画－提案	2,441
	提案	14,655	14,848		
委託費	実績	60,842	58,694	実績－計画	△ 14,574
	計画	75,416	53,125	計画－提案	21,799
	提案	53,617	53,125		
その他事業費	実績	138	377	実績－計画	138
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
間接費	実績	15,805	15,661	実績－計画	0
	計画	15,805	15,660	計画－提案	0
	提案	15,805	15,660		
合計	実績	149,349	150,068	実績－計画	△ 8,701
	計画	158,050	156,600	計画－提案	0
	提案	158,050	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		元年度	30年度
自主事業収入	実績	333	53
その他収入	実績		0
合計	実績	333	53

イ 支出

(単位：千円)

費目		元年度	30年度
人件費	実績	726	750
事務費	実績	217	81
管理費	実績		0
委託費	実績	220	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	1,163	862

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)

		元年度	30年度
必須業務	収入合計	158,123	156,693
	支出合計	149,349	150,068
	収支	8,774	6,625
自主事業	収入合計	333	53
	支出合計	1,163	862
	収支	△ 830	△ 809
総収入		158,456	156,746
総支出		150,512	150,930
収支		7,944	5,816
利益の還元額		0	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。	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) を上回った。しかし、アンケートの回収数が106件と昨年度の46件と上回ったが、依然として少ないため回収数の増加に努める必要がある。 指定管理者においては成果指標としているアンケート以外にもバスの利用者や苦情件数等の数値を自主的に設定し、利用者満足度の向上に努められたい。

【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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	C	C	各種手続き等は管理運営の基準どおりに実施されていた。台風等の災害が生じた年度であったが、指定管理者においては初動対応に迅速に取り組み、早期の施設復旧に貢献したものと認められる。
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	墓地管理士等の人員配置は前年度に引き続き充実していた。指定期間2年目の年度であり、職員の業務に係る習熟度も向上しており、植栽管理等において除草剤使用等の運営改善に関して積極的な提言がなされた。
(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	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。	
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮	C	C	昨年度は彼岸時の開門時間の誤りがあったが、今年度は施設の運営が滞りなくなされた。また災害に伴う園内の状況等をホームページにこまめに掲載する等、利用者への情報提供も積極的に行っていた。
(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			
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			
施設の事業の効果的な実施	C	園内巡回バスについては定期巡回に加えて、個々の墓参者の来園時間に合わせて運行する等、きめ細やかな対応をしていた。墓参代行サービス及び物販等の自主事業も指定期間2年目を迎え安定的に実施されていた。	
自主事業の効果的な実施			
4 その他	C	C	委託先として市内業者を選定する等、地域経済への貢献に配慮していた。市内居住者が配置スタッフの8割程度と市内雇用に配慮していた。雇用形態を問わず、従業員にヒアリングを実施することで働きやすい環境づくりに取り組んでいた。
市内業者の育成			
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
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	30年度	アンケートの回収については、墓地承継の手続き等の際に回答を勧奨する等、前年度よりも回収数の増加に努めた。しかし、墓地という施設の性格上アンケート回答を強くお願いすることもできず対応に苦慮していた。

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	106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	85 90.4%	8 8.5%	1 1.1%	0 0.0%	94	0	94
		②電話でのスタッフの対応について	41 82.0%	9 18.0%	0 0.0%	0 0.0%	50	46	96
		③墓参設備等について	51 50.5%	26 25.7%	15 14.9%	9 8.9%	101	5	106
		④園内のトイレについて	22 27.5%	23 28.8%	19 23.8%	16 20.0%	80	21	101
		⑤その他設備等について	42 42.0%	38 38.0%	15 15.0%	5 5.0%	100	0	100
		⑥園内の植栽管理について	63 60.6%	30 28.8%	9 8.7%	2 1.9%	104	0	104
		⑦循環バスサービスについて	38 90.5%	3 7.1%	1 2.4%	0 0.0%	42	57	99
		合計	83.9%		16.1%				

(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 （35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・芝生の管理について （25件程度）	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。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	令和元年度は、6月には停電事故、9月には台風19号による園内の倒木等の被害、10月には井戸ポンプ故障による長期の断水など、多くの困難な状況に直面したが、パートナーズのスタッフ全員、千葉市様の力強いバックアップのおかげで、お客様への影響を最小限に抑えることができた。自主事業に関して、ケータリングは諸事情で中止に至ったが、墓参代行では、計画には10件の受注・作業を行う事ができ、生花・線香の販売も定着してきた。今後は前年度の実績を土台に、お客様のニーズを見直し、受注拡大を図っていく。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>本年度は台風やそれに伴う停電等、災害等の突発的な出来事への対応を迫られる年度であった。台風15号では、多数の倒木が発生し、園路を塞ぐ等甚大な被害をもたらされた。停電により電話も通じず、市から具体的な指示できない状況もあったが、指定管理者においては、現地踏査による被害状況の把握、倒木の処理や及び利用者への説明等に自主的・能動的に取り組む、早急な復旧に貢献した。</p> <p>また昨年度の課題となっていた自主事業の実施については墓参代行サービス及び物販を年度を通じて実施していた。</p> <p>指定期間3年目にあたる、令和2年度については更なる運営の安定化に努められたい。また指定期間開始後、平和公園で墓地の供給事務が生じる初めての年度であるので、使用許可業務等において遺漏がないように、対応されたい。</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。