

令和3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※	3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	93.0%	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	3年度実績
各種手続き数（証明発行等）	5,953 件
園内巡廻バス利用者数	4,311 人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		3年度	2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	159,500	159,500	実績－計画	0
	計画	159,500	159,500	計画－提案	0
	提案	159,500	159,500		
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	67	73	実績－計画	67
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
合計	実績	159,567	159,573	実績－計画	67
	計画	159,500	159,500	計画－提案	0
	提案	159,500	159,500		

イ 支出

(単位：千円)

費目		3年度	2年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	56,744	54,205	実績－計画	2,944
	計画	53,800	50,336	計画－提案	△ 21,197
	提案	74,997	74,997		
事務費及び 管理費	実績	15,845	16,048	実績－計画	△ 1,760
	計画	17,605	17,109	計画－提案	3,162
	提案	14,443	14,443		
委託費	実績	61,189	61,889	実績－計画	△ 10,955
	計画	72,144	76,104	計画－提案	18,035
	提案	54,109	54,109		
その他事業費	実績	57	73	実績－計画	57
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
間接費	実績	15,954	15,955	実績－計画	3
	計画	15,951	15,951	計画－提案	0
	提案	15,951	15,951		
合計	実績	149,789	148,170	実績－計画	△ 9,711
	計画	159,500	159,500	計画－提案	0
	提案	159,500	159,500		

※「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		3年度	2年度
自主事業収入	実績	1,096	777
その他収入	実績		
合計	実績	1,096	777

イ 支出

(単位：千円)

費目		3年度	2年度
人件費	実績	808	720
事務費	実績	495	382
管理費	実績		
委託費	実績	122	120
使用料	実績		
事業費	実績		
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
間接費	実績		
合計	実績	1,425	1,222

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)

		3年度	2年度
必須業務	収入合計	159,567	159,573
	支出合計	149,789	148,170
	収支	9,778	11,403
自主事業	収入合計	1,096	777
	支出合計	1,425	1,222
	収支	△329	△445
総収入		160,663	160,350
総支出		151,214	149,392
収支		9,449	10,958
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
墓地利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125件と昨年度を104件に比べて21件上回ったものの、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。新型コロナウイルスの影響でアンケートの回収数が減少していることも考慮し、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)
 ー：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	B	C	各種手続等は管理運営の基準どおりに実施されていた。千葉県に緊急事態宣言が発令されたが、混乱もなくリスク管理にも問題はなかった。
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	C	C	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4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はナラ枯れ発生への報告、対策についての積極的な提言がなされた。なお一部、所長と他スタッフ間の情報共有の不足があり、所長不在時に事務が滞ることが散見された。
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。芝生や樹木に関する苦情・要望が横ばい傾向にある。
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	施設利用に関しては大きな問題はなかった。また、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。
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	墓参道具の貸し出し等、利用しやすい環境づくりに努めていた。アンケートの回収方法については課題が残るが、苦情等を記録に残し、職員全員で共有する等、利用者の意見を運営に取り入れる姿勢が見られた。
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	B	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。自主事業は新型コロナウイルスの影響で自粛も発生したが、年末に感染対策を講じた上で終活セミナーを開催する等、概ね良好に実施している。
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	委託先として市内業者を選定する等、千葉市の経済活性化へ貢献していた。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 自主事業において利益還元できるように努めていただきたい。 ② 十分なアンケートの回収等、利用者ニーズ及び満足度の向上に努めていただきたい。	令和2年度	① 荒れ墓所の利用者等にも積極的に墓所管理代行の案内を発信するなど、受注拡大を図っている。 ② 事務所内のアンケート回収数の増に努めるとともに、循環バスや、芝生広場など屋外における回収にも努めている。

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	125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	122 98.4%	2 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	124	1	125
	②電話でのスタッフの対応について	81 69.2%	34 29.1%	2 1.7%	0 0.0%	117	8	125
	③墓参設備等について	64 59.3%	29 26.9%	14 13.0%	1 0.9%	108	17	125
	④園内のトイレについて	48 57.8%	23 27.7%	11 13.3%	1 1.2%	83	42	125
	⑤その他設備等について	89 75.4%	16 13.6%	13 11.0%	0 0.0%	118	7	125
	⑥園内の植栽管理について	99 80.5%	15 12.2%	7 5.7%	2 1.6%	123	2	125
	⑦循環バスサービスについて	47 92.2%	4 7.8%	0 0.0%	0 0.0%	51	74	125
	合計	93.0%		7.0%				

(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（33件程度）	速やかに隣接墓地の利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（17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。また、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	<p>令和3年度は、課題となっているお客様アンケートは、千葉市と協議の上、新書式に変更・簡素化し回収件数の増大を図ったが、前年度比21件増の125件に終わった。今年度は200件程度の回収を目標に、お客様満足度の向上を図っていく。</p> <p>自主事業に関しては、墓所管理代行は、前年比では件数ベースで22件増と着々と受注が増えつつあり、盆、彼岸時の生花・線香の販売も定着してきたが、まだまだ伸ばす要素はあるので、引き続きの受注拡大・黒字化に努めます。また、念願の終活セミナーも年末に第一回を開催することができた。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>令和3年度は、指定管理者として4年目の年度ということもあり、墓園の管理運営業務の経験を積んだ職員達による適切な市民対応などにより、特に大きな問題もなく業務を遂行したと考えている。ただし、令和3年度においても、新型コロナウイルスの感染拡大により千葉県に緊急事態宣言が発令された影響等もあるが、モニタリングの指標となるアンケートの回収件数が伸び悩んだことは否めないことから、引き続き回収件数の増加を図るために、実施方法等の改善を求めたい。</p> <p>また、自主事業の実施についても、ポストコロナを見据え、「新しい生活様式」を踏まえた、市民のニーズに合った事業を模索するなど、収入の増加を図られたい。</p> <p>指定期間5年目にあたる令和4年度については、これまでに培った経験を活かし、更なる運営の円滑化・安定化に努められたい。</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、特段の問題はなく、良好と認められる。
- ・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アンケートの回収方法の工夫等、利用者ニーズ及び満足度の向上に努めていただきたい。