

令和4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※	4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	92.0%	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	4年度実績	3年度実績
各種手続き数（証明発行等）	6,091 件	5,953 件
園内巡廻バス利用者数	3,879 人	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		4年度	3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	3,883	67	実績－計画	3,883
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
合計	実績	163,383	159,567	実績－計画	3,883
	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		4年度	3年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	48,291	56,744	実績－計画	△ 167
	計画	48,458	53,800	計画－提案	△ 26,539
	提案	74,997	74,997		
事務費及び管理費	実績	19,692	15,845	実績－計画	1,590
	計画	18,102	17,605	計画－提案	3,659
	提案	14,443	14,443		
委託費	実績	64,136	61,189	実績－計画	△ 12,853
	計画	76,989	72,144	計画－提案	22,880
	提案	54,109	54,109		
その他事業費	実績	0	57	実績－計画	0
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
間接費	実績	19,255	15,954	実績－計画	3,304
	計画	15,951	15,951	計画－提案	0
	提案	15,951	15,951		
合計	実績	151,374	149,789	実績－計画	△ 8,126
	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		4年度	3年度
自主事業収入	実績	1,341	1,096
その他収入	実績		
合計	実績	1,341	1,096

イ 支出

(単位：千円)

費目		4年度	3年度
人件費	実績	826	808
事務費	実績	534	495
管理費	実績		
委託費	実績	123	122
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	1,483	1,425

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)

		4年度	3年度
必須業務	収入合計	163,383	159,567
	支出合計	151,374	149,789
	収支	12,009	9,778
自主事業	収入合計	1,341	1,096
	支出合計	1,483	1,425
	収支	△142	△329
総収入		164,724	160,663
総支出		152,857	151,214
収支		11,867	9,449
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、満足しているものが8割以上という目標は上回った。アンケート数も303件と前年の125件を大幅に上回っている。要望等についても可能なものは迅速に対応するなど、丁寧な対応を行っている。今後、更なるアンケート回収数の増加に努めるなど、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			
市民の平等利用の確保	C	C	各種手続等は管理運営の基準通りに実施されていた
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	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る。指定管理期間5年目という事もあり職員の業務習熟度も向上しており、墓地管理士は新たに1名資格取得の為、講習を受講している。植栽管理等についても、ナラ枯れの発生の報告、対策について速やかな提言がなされた。
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る。芝生や樹木に関する苦情・要望は一定数ある。
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	施設利用に関しての大きな問題はなかった。HPをこまめに更新を行ったりや園内の放送を定時で行うなど利用者への情報提供を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	B	C	墓参道具の貸し出し等を継続的に実施し、利用しやすい環境づくりに努めた。課題であったアンケート回収数については積極的に実施し、昨年度の125件を大きく上回った。
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	墓参代行サービスの申込は年々増えており、リピーターも多いため好評を得ている。園内の循環バスについても、定時運行の他、利用者の要望に応じ、定時外での運行を行うなどきめ細かい対応を行っていた。新型コロナウイルスの影響での自粛は引き続きあり、終活セミナーは未実施
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、雇用形態に問わず、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
次期指定管理へ向け、成果指標及び数値目標について、客観的な評価が可能となるようアンケート回収数や指針について検討いただきたい	令和4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 事務所内の回収増大に努めるとともに、循環バスや、芝生広場など屋外においての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	303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	289 95.4%	14 4.6%	0 0.0%	0 0.0%	303	0	303
		②墓参設備等について	193 67.7%	63 22.1%	23 8.1%	6 2.1%	285	18	303
		③園内のトイレについて	120 46.2%	94 36.2%	36 13.8%	10 3.8%	260	43	303
		④案内表示について	182 65.7%	80 28.9%	11 4.0%	4 1.4%	277	26	303
		⑤ベンチについて	97 53.9%	56 31.1%	16 8.9%	11 6.1%	180	123	303
		⑥その他設備等について	202 68.2%	70 23.6%	19 6.4%	5 1.7%	296	7	303
		⑦植栽管理について	227 74.9%	64 21.1%	9 3.0%	3 1.0%	303	0	303
		⑧循環バスサービスについて	91 85.8%	11 10.4%	1 0.9%	3 2.8%	106	197	303
		合計	92.2%		7.8%				

(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（11件程度） 公園内のベンチの破損について	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。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>課題となっていたお客様アンケートは昨年度の125件から303件と前年度比178件増となり回収件数増大に努めた。また、返還墓地の募集手続やナラ枯れ樹木伐採の対応を実施した。</p> <p>自主事業に関しては墓所管理代行は前年比では22件増と申込は増えてきている。引き続き墓参サービス等の受注拡大・黒字化に務める。</p>
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>令和4年度は指定管理5年目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による適切な市民対応により、大きな問題もなく業務を遂行できていた。</p> <p>モニタリングの指標となるアンケートの回収件数も大幅に増加しており、引き続きアンケートの回収件数の増加に向け、更なる改善を行ってほしい。</p> <p>また、自主事業についても、ポストコロナを見据えた新しい生活様式を踏まえ、市民ニーズに合った事業を模索し、増収を図ってほしい。</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 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ご検討いただきたい。
 - ② アンケート回収率が格段に上がったことは評価できる。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ていただきたい。