

指定管理者総合評価シート

評価対象期間平成30年4月1日～ 令和5年3月31日

1 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
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
指定期間	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日（5年）
所管課	保健福祉局医療衛生部生活衛生課

2 成果指標等の推移

（1）墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度（成果指標1）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	合計
実績値	96.5%	83.9%	89.5%	93.0%	90.7%
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	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	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	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	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
達成率	達成	達成	達成	達成	達成

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

3 収支状況の推移

(単位：千円)

			平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	合計	
必須業務	収入	指定管理料	実績	156,600	158,050	159,500	159,500	633,650
			計画	156,600	158,050	159,500	159,500	633,650
		利用料金	実績	0	0	0	0	0
			計画	0	0	0	0	0
		その他	実績	93	73	73	67	306
			計画	0	0	0	0	0
	合計	実績	156,693	158,123	159,573	159,567	633,956	
		計画	156,600	158,050	159,500	159,500	633,650	
	支出	実績	150,068	149,349	148,170	149,789	597,376	
		計画	156,600	158,050	159,500	159,500	633,650	
収支	実績	6,625	8,774	11,403	9,778	36,580		
自主事業	収入	実績	53	333	777	1,096	2,259	
		計画					0	
	支出	実績	862	1,163	1,222	1,425	4,672	
		計画					0	
	収支	実績	△ 809	△ 830	△ 445	△ 329	△ 2,413	
総収入	実績	156,746	158,456	160,350	160,663	636,215		
総支出	実績	150,930	150,512	149,392	151,214	602,048		
総収支	実績	5,816	7,944	10,958	9,449	34,167		
利益の還元額	実績	0	0	0	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。	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。			

4 管理運営状況の総合評価

評価項目	評価	評価の具体的内容・理由
1 成果指標の目標達成	C	アンケートの回収数が少なく、利用者の満足度を推し量るのには十分な数を確保できなかったものの、アンケートの結果では目標（満足している者が8割以上）を達成した。
2 市の施設管理経費縮減への寄与	C	提案額と同額の指定管理料の支出であった。
3 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	C	各種手続き受付等、市の求める水準に達していた。
4 施設管理能力		
（1）人的組織体制の充実	C	墓地管理士の配置など、市の求める水準以上の提案が提案どおりに履行されていた一方、所長とスタッフ間の情報共有不足により、責任者などが不在時に事務が滞ることがあった。
（2）施設の維持管理業務	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。
5 施設の効用の発揮		
（1）幅広い施設利用の確保	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など、利用者への情報提供も積極的に行っていた。
（2）利用者サービスの充実	C	墓参道具の貸出し等、利用しやすい環境づくりに努めていた。
（3）施設における事業の実施	B	園内巡回バスや景観向上を目的とした花の植え付けなどは評価できる。また、自主事業については、新型コロナウイルスの影響で自粛も発生したものの、終活セミナーを開催するなど概ね実施した。
6 その他 （市内業者の育成、市内雇用の配慮、障害者雇用の確保、施設職員の雇用の安定化への配慮）	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。

総合評価	C
------	---

【評価の内容】

- A：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待どおりに管理運営が行われていた。
- D：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待に満たない管理運営が行われていた。
- E：事業計画書等に定める水準や市の指定管理者に対する期待に、大きく満たない管理運営が行われていた。

5 総合評価を踏まえた検討

(1) 指定管理者制度導入効果の検証

	当初の見込みを上回る効果が達成できた。
○	当初見込んでいた効果が概ね達成できた。
	当初見込んでいた効果は達成できなかった。

(上記判断の理由や具体的内容・達成できなかった場合の原因)

<p>本施設においては「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」を指定管理者制度導入の効果として見込んでいる。</p> <p>まず、利用者サービスの向上については、園内巡回バスの運行や墓参道具の貸出し、墓所管理代行サービスなどの新しいサービスを提供するとともに、従業員の資質向上を通じて、サービスの改善に努める等、民間のノウハウを活用した業務改善に努めている。</p> <p>次に、施設利用者の満足度を向上させることについては、施設利用者の満足アンケートの回収数が4年平均で95件となっていることに留意する必要があるものの、アンケートの結果を踏まえると、効果があったものと評価できる。</p> <p>上記を総合的に検討すると、当初見込んでいた効果が概ね達成できたと評価できる。</p>
--

(2) 指定管理者制度運用における課題・問題点

<ul style="list-style-type: none"> ・少子高齢化・核家族化などの影響により、無縁墓地が増加する可能性があり、加えて、平和公園の樹木葬墓地が令和5年度より供給開始予定であるため、今まで以上に市と指定管理者が連携する必要がある。 ・利用者アンケートについては、平常時に行うアンケートや園内での聞き取り調査の他にも、収集に努め、的確に利用者ニーズを把握していく必要がある。
--

(3) 指定管理者制度継続の検討

○	指定管理者制度を継続する。
	施設管理手法の見直しを検討する。
	既に施設管理手法の見直しを決定している。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・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、アンケート回収数の目安や指針についてご検討いただきたい。
