

令和元年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市設泉南メモリアルパーク
施設所管課・担当	環境局 事業管理課（斎場霊園）
条例上の設置目的	大阪市では、市民の墓地需要に応えるため、泉南メモリアルパークを市設霊園を設置している。
業務の概要	代行霊園の使用の許可に関すること 代行霊園の維持保全に関すること その他代行霊園の管理に関すること 使用者現況調査と墳墓整備に関すること
成果指標	霊園利用者の満足度 60%以上
数値目標	霊園利用者の満足度 60%以上
指定管理者名	都市霊園管理グループ 【構成員】 ・株式会社 さやま交通 ・株式会社 オフィスSKG ・株式会社 泉州緑化
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日（5年間）
評価対象期間	平成31年4月1日から令和2年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	霊園利用者の満足度 60%以上
数値目標	霊園利用者の満足度 60%以上
年度実績	

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
届出件数	3,614	-	-
証明書発行件数	383	-	-
窓口・電話相談件数	10,589	-	-

3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	85,073,000	-	0	
	計画	85,073,000	-		
利用料金収入	実績	0	-	0	
	計画	0	-		
その他収入 （自主事業収入）	実績	8,908,000	-	58,000	望遠鏡、ごみリサイクル他
	計画	8,850,000	-		
合計	実績	93,981,000	0	58,000	
	計画	93,923,000	0		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	64,144,000	-	1,041,000	
	計画	63,103,000	-		
事務費	実績	2,086,000	-	-329,000	
	計画	2,415,000	-		
管理費	実績	13,666,000	-	1,903,000	ホールのカフェ化 郵送代の増加
	計画	11,763,000	-		
修繕費	実績	1,275,000	-	275,000	
	計画	1,000,000	-		
光熱水費	実績	3,987,000	-	-1,162,000	水道使用量の減少 電力会社変更による料金減
	計画	5,149,000	-		
委託料	実績	6,862,000	-	-3,631,000	
	計画	10,493,000	-		
合計	実績	92,020,000	0	-1,903,000	
	計画	93,923,000	0		

令和元年度 指定管理者年度評価シート

4 管理運営状況の評価（1次評価）

（1）成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
霊園利用者の満足度 60%以上	102.8%	B	

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
事務所等のLED化、資源ごみの売却、埋設給水管等の漏水箇所の早期修繕等の実施 自主事業収入（墓石販売、供花販売、自動販売機、霊園だよりへの広告掲載料）	B	

（3）管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

5 利用者ニーズ・満足度等

<p>【調査方法】 管理事務所横ホール、各休憩所3か所にご意見箱を設置し、アンケート調査を実施した。 春彼岸に実施予定であった聞き取りによるアンケート（モニタリング）については、コロナウイルス対策のため中止した。</p> <p>【回答者数】 81件（のべ446項目）</p> <p>【質問項目】 来園目的、お住まい、駐車場の状況、道路・通路の状況、トイレの状況、休憩所の状況、水道設備の状況、ごみ箱の状態・使用状況、樹木・芝生・花壇の管理状況、職員の対応、来園の交通手段、ホームページ閲覧の有無、その他要望等</p> <p>【結果】 満足 275項目（61.7%）、普通 170項目（38.1%）、不満 1項目（0.2%）</p>

6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> ・集客施設ではないため、利用者満足度の評価尺度の設定が困難な面があることは理解できるが、市と指定管理者の間で協議の上、調査の実施方法、指定管理者の管理運営状況を評価するために適切な評価項目など、利用者満足度の評価のあり方について検討する必要がある。 ・適切に管理を行っており、大きな課題は見られなかったと思います。ポスティングで広報をおこなって手応えがあったという点については、地域の年齢や世帯構成の傾向との関連を踏まえて、地域にとって安心を与える墓園としての役割も期待されるものと理解しましたので、この点を含めて市と共同してさらなるサービスの向上を図っていただければと思います。資料に、視覚的な情報を増やしていただけると良いと思いました。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	調査の実施方法等に工夫の余地が見受けられる。
市費の縮減	B	電力会社の契約見直し等による縮減の工夫が見受けられる。
管理運営の履行状況	B	概ね計画通りに実施できている。 全般に渡り意欲的な取り組みが見受けられる。 今後の安定した運営に向け、より一層の工夫・広報等に努められるよう期待する。
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	概ね計画通りに実施できている。さらなる取り組みに期待する。