

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	大阪市設瓜破霊園ほか3霊園及び大阪市立服部納骨堂
施設所管課・担当	環境局事業部事業管理課（斎場・霊園）担当
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、瓜破霊園等の市設霊園を設置しており、霊園使用者に関わる事務や園内の維持管理を行っています。また、遺骨の一時保管施設として服部霊園内には大阪市立服部納骨堂（以下「納骨堂」という。）を設置しており、多様な墓地需要に応えるため瓜破霊園内には合葬式墓地を設置をしている。
業務の概要	代行霊園及び納骨堂の使用の許可に関すること 代行霊園及び納骨堂の維持保全に関すること その他代行霊園及び納骨堂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	一般財団法人 環境事業協会
指定期間	平成31年4月1日～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～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	6,626	-	-
証明書発行件数	679	-	-
窓口・電話相談件数	16,055	-	-

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	242,770,427	-	2,070,000	本市所有のシステム改修費（増）
	計画	240,700,427	-		
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	630,507	-	153,222	自販機の増設
	計画	477,285	-		
合計	実績	243,400,934	0	2,223,222	
	計画	241,177,712	0		

支出		当年度	前年度	差異（実績-計画）	主な要因
人件費	実績	104,185,814		9,959,462	シルバー人材より人員の確保予定がアルバイトへの切り替え（委託費⇒人件費）
	計画	94,226,352			
委託料	実績	61,196,263		-1,313,747	
	計画	62,510,010			
工事請負費	実績	39,985,000		-2,812,900	
	計画	42,797,900			
光熱水費	実績	10,097,920		-2,932,995	電気契約の変更及び漏水改修等による削減
	計画	13,030,915			
消耗品費	実績	8,426,062		1,753,821	
	計画	6,672,241			

令和元年度 指定管理者年度評価シート

修繕料	実績	5,920,878		117,209	
	計画	5,803,669			
広告料	実績	1,462,154		-755,166	
	計画	2,217,320			
その他	実績	12,116,270		-1,803,035	
	計画	13,919,305			
合計	実績	243,390,361	0	2,212,649	
	計画	241,177,712	0		

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	99.2%	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 埋設給水管等の漏水箇所の早期修繕等の実施 自主事業の新たな取り組みの実施（検討）	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	C	墓参代行サービスについては令和2年度より実施予定
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>実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査方法 各霊園において墓参者や利用者に対するアンケート調査を実施しました。また、通常アンケートに加え、墓参者の多い特別期間に聞き取りによるアンケートを実施 回答者数「（ ）内は特別期間での回答数」 瓜 破 霊 園 56件（75件） 服 部 霊 園 28件（32件） 南 霊 園 5件（134件） 北 霊 園 23件（68件） 総 数 112件（309件） 質問項目 用件・住所地域・駐車場について・園路について・トイレについて・休憩所について・バケツ等について・ゴミ箱について・植栽について・職員の対応について・ご利用交通機関について・送迎バスについて・HPの閲覧について・無料貸出備品について
--

令和元年度 指定管理者年度評価シート

6 外部専門家意見

・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。

・適切に管理を行なっていて大きな課題は見られなかったものと理解します。資料に、視覚的な補足されており修繕の効果がみやすく感じた部分もありました。ただし、他に修繕の必要な箇所がなかったのかなどが、わかりませんでした。管理運営においては、修繕自体も重要な仕事ですが、限られた予算の中で適切かつ計画的に修繕が実施されていることを理解するためには、同様な破損箇所や老朽化の箇所が全体でどれだけあり、そのうち当該年度にどの部分の修繕を実施したのか、どれだけ未修繕の箇所が残っているのか、といった、現状把握を含めた報告をしていただく方が、評価がしやすいと考えます。

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	人件費について、今後検討する必要がある
管理運営の履行状況	B-	おおむね計画通りに実施できているが、検討の余地が見受けられる
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	おおむね計画通りに実施できているが、検討の余地が見受けられる