

令和2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	環境局総務部施設管理課（斎場霊園）（電話：06-6630-3135）
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	令和2年4月1日～令和3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	62.20%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
届出件数	6,406	6,626	97%
証明書発行件数	647	679	95%
窓口・電話相談件数	22,826	16,055	142%

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	240,360,573	242,770,427	0	
	計画	240,360,573	240,700,427		
追加工事費用	実績	1,838,000	0	1,838,000	修繕負担金の増加
	計画	0	0		
利用料金収入	実績	0	0	0	
	計画	0	0		
その他収入 （自主事業収入）	実績	959,475	630,507	463,672	自販機収入の増加
	計画	495,803	477,285		
合計	実績	243,158,048	243,400,934	2,301,672	
	計画	240,856,376	241,177,712		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	104,621,655	104,185,814	9,510,719	
	計画	95,110,936	94,226,352		
委託料	実績	56,292,168	61,196,263	-6,387,880	
	計画	62,680,048	62,510,010		
工事請負費	実績	40,942,000	39,985,000	-1,855,900	
	計画	42,797,900	42,797,900		
光熱水費	実績	12,630,299	10,097,920	-350,616	
	計画	12,980,915	13,030,915		

令和2年度 指定管理者年度評価シート

消耗品費	実績	5,695,259	8,426,062	-976,982	
	計画	6,672,241	6,672,241		
修繕料	実績	8,701,849	5,920,878	4,213,180	
	計画	4,488,669	5,803,669		
広告料	実績	2,141,485	1,462,154	-75,835	
	計画	2,217,320	2,217,320		
その他	実績	11,650,050	12,116,270	-2,258,297	
	計画	13,908,347	13,919,305		
合計	実績	242,674,765	117,764,238	1,818,389	
	計画	240,856,376	110,362,977		

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	103.7%	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
水道使用量確認メーターの設置による漏水の早期発見 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	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	

令和2年度 指定管理者年度評価シート

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181件(227件) 服部霊園55件(75件) 南霊園46件(147件) 北霊園11件(35件) 総数293件(484件) ・質問項目(11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・ごみ箱について・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 ・結果(回答者数2,175項目) 満足 1,353項目(62.2%)、普通 767項目(35.3%)、不満 55項目(2.5%)
--

6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止対策の一環として、送迎バスの増便等の対応を行うなど、墓参者の状況に即した臨機の対応を行っている点を評価できます。各霊園では、配水管を中心とした設備の老朽化が進行しているとのことであり、本年度は、市の費用負担のもと、指定管理者による修繕作業が行われたとのことですが、今後とも、市と指定管理者の適切な役割分担のもと、計画的な修繕を進めて頂きたいと思います。 ・広範囲に渡る管理を適切に行っていると感じました。修理箇所等写真添付による資料もあり、わかりやすく提示され、視覚的にも納得できる形で評価できると思います。一方で修繕料が当初計画よりも大幅に増加している点について、もう少し詳細な経費資料が提示されるとわかりやすかったと思います。
--

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