

平成30年度施設管理に対する評価シート

◎基本情報

管理施設

①施設名	大阪市設瓜破霊園外3霊園及び大阪市立服部納骨堂
②指定管理者名	一般財団法人 環境事業協会
③評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日
④指定期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日
⑤所管課・担当	環境局事業部事業管理課（斎場霊園）（電話：06-6630-3135）

管理運営業務等の概要

①業務概要	霊園や納骨堂の維持管理業務に関すること 新規霊地並びに合葬式墓地の使用者募集に関すること 各種届出等の事務及び使用者調査に関すること
②利用状況の概要	各種届出等の受付・処理 9,961件(電話相談を含む) 使用料・手数料徴収事務件数 3,072件 新規霊地供用区画数 150区画 墳墓改装区画数 70区画
③施設の設置目的・目標 (成果指標)	公園式墓地としての機能を維持・向上させること 使用者や墓参者が安心かつ快適に利用できるよう、管理運営に努めること。
④年度目標	利用者の意見・要望等に適切に対応し、快適な霊園管理運営を行うこと。

◎管理運営の実施状況

1 施設の設置目的の達成及びサービスの向上

①施設の管理運営状況(管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理業務等の実施状況)	<p>関係法令・規則等を熟知した実務経験者を配置し、墓地施設・設備等の適正管理をはじめ、受付申請事務等を円滑に遂行した。</p> <p>「サービス」及び「情報」の公平・平等な提供に努めるため、本社霊園管理課と各霊園間の情報共有の徹底を図り、円滑・適正な業務運営を行っている。</p> <p>霊園内における災害等への対応は、台風接近時等には被害を最小限度に抑えるため、強風対策など事前に行い、台風通過後には、墓参者の安全確保の観点から速やかに施設等の点検・修繕を行っていた。</p>
---	--

<p>②事業計画の実施状況(計画に沿った事業実施、サービスの質、利用促進のための取組みと効果、利用者満足度の把握・反映状況、自主事業等の実施状況)</p>	<p>新規霊地使用者募集では、瓜破霊園(201区画)の募集を行い、150区画の新規供用を実施した。</p> <p>合葬式墓地管理業務については、募集、施設維持管理及び使用許可に関する業務を適正に行うとともに、平野区の広報を強化した結果、合葬式墓地申込件数が過去最多となった。</p> <p>また、景観等を配慮しながら、樹木の生育状況等の監視を行い、中期計画に基づき、老朽木・危険木の撤去、必要に応じて樹木の補植を実施している。</p> <p>サービス向上として実施している瓜破霊園及び服部霊園送迎バスにあっては、利用者から好評を得ているが、乗車率等を考慮し、事業の見直しの検討を要する。</p> <p>各霊園においてアンケート調査を実施されているが、北霊園及び南霊園において回答が0件である為、取組みについて検討を要する。</p>
<p>③施設の有効利用(他施設との連携状況、地域との連携状況、市民・NPOとの協働状況等)</p>	<p>瓜破霊園において、地域小学校のミニマラソン大会や中学校の職場体験学習に協力するとともに、周辺住民と協働し、所有者不明猫の継続的対策を継続して行い、又、霊園の管理運営業務内容の質向上のため、(社)全日本墓園協会が開催する会議等への参加や、(財)東京都公園協会との連携を図り、霊園業務に関する新たな情報の取得を行っている。</p>

2 市費の縮減効果(収支状況)

<p>①収入・支出状況</p>	<table> <tr> <td>収入</td> <td>296,786千円</td> </tr> <tr> <td>【内訳】</td> <td>管理代行料 296,283千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>自動販売機収入等 503千円</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>287,853千円</td> </tr> <tr> <td>【内訳】</td> <td>人件費 133,516千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>物件費 154,337千円</td> </tr> </table>	収入	296,786千円	【内訳】	管理代行料 296,283千円		自動販売機収入等 503千円	支出	287,853千円	【内訳】	人件費 133,516千円		物件費 154,337千円
収入	296,786千円												
【内訳】	管理代行料 296,283千円												
	自動販売機収入等 503千円												
支出	287,853千円												
【内訳】	人件費 133,516千円												
	物件費 154,337千円												
<p>②市費縮減に係る取組み状況</p>	<p>管理運営における経費面では、各職員がコストを強く意識した業務運営を行い、業務委託や物品購入等の業者発注案件では、要不要の精査にくわえ、業者発注する際も競争入札を基本とし、見積もり合わせの場合であっても、原則として複数業者から見積書を徴取するなど、経費の縮減に努めている。</p>												

3 社会的責任・市の施策との整合等

<p>環境への配慮、就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組み等の実施状況</p>	<p>障がい者雇用率を順守するとともに、障がい者の就職体験事業として、瓜破霊園と服部霊園で花の植え込み作業等の実習体験に取り組まれている。また、受入に当たり、障がい者就労に関する研修会に参加するなどし、職場における理解を深めている。</p> <p>プライバシーマーク認証を取得し、個人情報の適正管理に努め、「個人情報保護の重要性」の周知徹底に努めている。</p> <p>女性の活躍促進に向け社会全体で取り組んでいくことをめざし、本市が実施している認証事業「大阪市女性活躍リーディングカンパニー」の認証を受け取り組まれている。</p>
---	--

4 その他（点検等における要改善項目の対応状況、その他特筆すべき事項等）

<p>①評価項目概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新規霊地使用者募集における取組み ・霊園における各種意見・要望に対する取組み
<p>②上記についての成果や望まれる対応等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・募集区画の全区画供用を目標とし、申込み時のキャンセル分の再募集を行い、目標を達成に努める。 ・迅速・適正な対応を行い、対応が困難な意見要望にあつては大阪市と協力し、対応に努める。

◎評価

1 所管所属による1次評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

<p>①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価</p>	<p>「サービス」及び「情報」の公平・平等な提供及び円滑な業務運営に努め、園内施設の漏水等の不具合に対し、事業計画書に沿った迅速・適正な対応が行われた。</p> <p>新規霊地募集において、トラブル抑止の為丁寧な対応を行うとともに、現場において柔軟な対応を実施された。</p> <p>地震及び台風被害において被害状況の把握、施設の修繕等迅速な対応が実施され、市民の安全確保に努められていた。</p>	<p>B</p>
<p>②市費の縮減効果に対する評価</p>	<p>指定管理者選定時に提案された管理経費内で運営され、かつ、委託業務等の契約において見積もり合わせ等により縮減に努められている。</p> <p>自主事業を活発に行い、更なる経費の縮減に努められたい。</p>	<p>B</p>
<p>③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価</p>	<p>就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組について、事業計画どおり実施されている。</p> <p>地域の小学校のマラソンに協力するなど地域との連携に努めている。</p>	<p>B</p>

④総合評価	<p>利用者からの要望・苦情等に速やかに対応しており、概ね適正に管理運営が行われている。</p> <p>日々、個人情報扱う業務を行うことから、今後もダブルチェック体制の徹底等など、より一層の事務の適正化に努められたい。</p>	B
-------	---	---

2 外部専門家等の意見

<p>丁寧に管理をしている様子が理解できました。</p> <p>一方で、複数年度にわたる取組みとして、中長期的なゴールを設定し、毎年度の達成を検証するなどのとりまとめをして頂きたい。</p> <p>数量については、比較対照可能な表現として頂きたい。</p> <p>質疑において、平成30年6月の大阪北部地震では、大きな被害が生じたものの、早急に危険箇所を特定し、2ヵ月後には86%の復旧、4ヵ月後には90%超の復旧が行われたとのことである。また、9月の21号、24号の台風時には事前の強風対策、事後の倒木の処理が適切に行われたとの説明を受け、緊急対応が適切に行われていたと評価する。</p> <p>瓜破霊園の合葬式墓地の申込件数が過去最多となっているが、これは指定管理者がこの5年間の期間において、地道な広報活動を行ってきたことの結果であり、高く評価する。</p>
--

3 所管所属最終評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価	<p>「サービス」及び「情報」の公平・平等な提供及び円滑な業務運営に努め、園内施設の漏水等の不具合に対し、事業計画書に沿った適正な対応が行われた。</p> <p>地震及び台風被害において被害状況の把握、施設の修繕等迅速な対応が実施され、市民の安全確保に努められていた。</p>	B
②市費の縮減効果に対する評価	<p>指定管理者選定時に提案された管理経費内で運営され、かつ、委託業務等の契約において見積もり合わせ等により縮減に努められている。</p> <p>自主事業を行い、更なる経費の縮減に努められたい。</p>	B
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	<p>就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組について、事業計画どおり実施されている。</p> <p>地域の小学校のマラソンに協力するなど地域との連携に努めている。</p>	B
④総合評価	<p>利用者からの要望・苦情等に速やかに対応しており、概ね適正に管理運営が行われている。</p> <p>次回以降への課題等は散見されるが、瓜破霊園の合葬式墓地の申込件数が過去最多となっているなど5年間の成果が見受けられる。</p> <p>また、日々個人情報を扱う業務であることから今後も</p>	B

	ダブルチェック体制の徹底等など、より一層の事務の適正化に努められたい。	
--	-------------------------------------	--

- 評価の基準
- S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた
 - A…事業計画又は本市の定める水準の想定した以上の効果が得られた
 - B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られている
 - C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない

※施設の管理運営に関して過失による事故や協定違反等による改善指示、指名停止措置（平成25年4月から「参加停止措置」）などのペナルティを受けた場合は、当該項目と総合評価については原則としてCとすること