

## 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

|        |                                              |
|--------|----------------------------------------------|
| 施設名    | 大阪市設住吉霊園外4霊園                                 |
| 指定管理者名 | 一般財団法人 環境事業協会                                |
| 評価対象期間 | 平成30年4月1日 ~ 平成31年3月31日                       |
| 指定期間   | 平成27年4月1日 ~ 平成31年3月31日                       |
| 所管課・担当 | 環境局事業部事業管理課（斎場霊園担当）<br>（電話：06 - 6630 - 3135） |

#### 管理運営業務等の概要

|                      |                                                              |
|----------------------|--------------------------------------------------------------|
| 業務概要                 | 霊園の維持管理に関すること<br>各種届出等の事務及び使用者調査等に関すること                      |
| 利用状況の概要              | 霊園管理業務及び墓参者の安全確保<br>霊地使用許可申請受付使用権承継届等 年間772件                 |
| 施設の設置目的・目標<br>（成果指標） | 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。                             |
| 年度目標                 | 使用者調査について、今後の進捗計画を明らかにした上で、指定管理者期間内に成果を上げるべく一層のスピードアップを図ること。 |

### 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

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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、霊園施設・設備等の適正管理をはじめ、受付申請事務等の厳格かつ円滑な遂行に努めるとともに、安全・安心を確保したサービスの向上に努めている。</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と認識一致の徹底を図り、概ね適正な業務運営を行っている。</p> <p>計画に基づき職員を配置し、適正管理運営に努めるとともに、墓参集中時期には警備体制の強化及び職員巡回特別体制を組み、安全管理に努めた。</p> <p>災害等への対応として、台風接近時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・修繕を行っている。</p> <p>職員の配置状況や霊園の維持管理等も概ね適正に管理されている。</p> |
| 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>使用者調査、墳墓調査について、図面等の時点修正や各種調査（使用者等聞き取り調査、供花調査、現地公告、使用者追跡調査）を概ね適正に実施している。</p> <p>日常的に参道等巡回パトロールを実施し、直接利用者に聞き取りを行ってニーズを把握し、対応可能な要望について、速やかに対応を行うなど、サービス向上に努めている。</p> <p>環境事業協会ホームページのスマートフォン対応等のほか、部分的な変更を都度行い、より見やすいホームページとなるよう</p>                                                                                                                                                             |

|                                           |                                                                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>努めている。</p> <p>墓参者集中期間等に利用者満足度調査を行い、対応に努めるなどサービス向上に努めている。</p> |
| 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>解散した各霊園保存会の元役員等とのコミュニケーションを継続し、円滑な霊園管理に努めている。</p>            |

## 2 市費の縮減効果（収支状況）

|              |                                                                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 収入・支出状況      | <p>収入 47,945千円</p> <p>【内訳】業務代行料 47,945千円</p> <p>支出 44,547千円</p> <p>【内訳】人件費 33,727千円</p> <p>          物件費 10,820千円</p> |
| 市費縮減に係る取組み状況 | <p>各職員がコストを強く意識するとともに、業務委託や物品購入等の業者発注時には、必要性の精査に加え、入札や見積もり合わせて競争性を働かせることにより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>環境目標を「環境方針」として制定し、協会本社、両事務所（瓜破・南）で環境負荷の削減等に取り組んでいる。</p> <p>プライバシーマーク認証の趣旨に基づき、個人情報の適切かつ安全を担保した霊園使用者台帳等の取り扱いの徹底に努めるとともに、全職員を対象に研修会を実施している。</p> <p>本市認証事業である「大阪市女性活躍リーディングカンパニー」の認証を受けており、女性の活躍促進を積極的に推進している。</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）

|                   |                                        |
|-------------------|----------------------------------------|
| 評価項目概要            | <p>使用者調査</p>                           |
| 上記についての成果や望まれる対応等 | <p>平成30年度に総墓碑数の再精査及びカウント方法の変更を行った。</p> |

## 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）

|                           |                                                                                               |   |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 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 | 事業計画に基づき適正に管理されている。<br>冬季の水道管凍結等による漏水修繕工事や、休憩所等の屋根（クリアパネル）の取換え工事、ブロック塀補強工事等を行い、適切な管理運営に努めている。 | B |
| 市費の縮減効果に対する評価             | 指定管理者選定時に提案された管理経費内で運営されている。                                                                  | B |
| 社会的責任・市の施策との整合等に対する評価     | 全職員を対象に個人情報保護に関する研修等を行うなど、職員一人ひとりの意識向上に取り組んでいる。                                               | B |
| 総合評価                      | 利用者からの要望・苦情や施設・設備の不具合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。                                           | B |

### 2 外部専門家等の意見

総合的な運営管理は関係法令・規則等を熟知した実務経験者を配置して、施設の管理、各種届出受付業務などは適正に行っており、概ね良好といえる。使用者調査も逐次行っている様子が伺え、災害等への対応や安全確保につながる点検・修繕も進んだといえる。収支決算状況は3百万円の黒字となっており、人件費、物件費ともに昨年度並みとなっており、競争入札などを活用して経費の縮減、抑制を継続的に行われているといえる。

気になる点として、以下の4点である。

使用者調査の継続数は総墓碑数の再精査及びカウント方法の変更によって、住吉霊園、加美霊園で増加したものの、千躰霊園、松原霊園、平野霊園では平成29年度よりも3%～8%は進捗しており、一定の取り組み成果は出ているといえる。しかしここからさらに進捗させていくには手間も時間も掛かる可能性が高く、これまでのやり方だけにとらわれることなく、新たな調査のやり方を検討、立案して取り組む必要がある。また大阪市とも対話して、改修や新たな使用者募集ができる形を模索することも考えていきたい

当該霊園は老朽が進んでいる箇所も多く、松原霊園は大阪市で対応したように大規模な修繕が必要な状況にある。ただ、墓参者の安心・安全やしっかりと管理している印象を与えるためにも、日常的な霊園内の点検をする中で目に付く不具合箇所や小規模な老朽箇所の修繕はすぐに対応することが必要といえる。

利用者満足度調査は行ったものの18名とあまりにも少なく、平成29年度の調査（341名）との比較すらできず、使用者の要望を汲み取れ切れていない懸念もある。日常的な対話から要望を聞き取り、対応はしていると思われるが、霊園の管理に対するご意見をいただく貴重な機会として調査を行わなければならない。

自主事業は、いずれも小規模霊園で常時人がいるわけではないため、実行は難しいところはあると考えられる。しかし、どういった事業ができるかを検討することや試行的に取り組んでみることは必要といえる。

概ね評価項目に対しては前向きに取り組まれているが、取り組みやその結果に対する分析が事業報告書だけではわかりにくいところがある。また報告書の作成においても前年度比較における成果が見えづらく、工夫に欠けるところがある。具体的に市民の声に応え、取り組まれていることなどもあるので、文書として残るものにきちんと表記することにより、指定管理者や担当者が変わっても成果を繋げていくことができ、結果として市民満足に繋がれると考える。

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）

|                           |                                                                                                                                                                                                                                    |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 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 | 施設の管理、各種届出の受付業務を概ね適正に行っており、利用者からの要望及び災害等への対応も速やかに処理できている。                                                                                                                                                                          | B |
| 市費の縮減効果に対する評価             | 指定管理者選定時に提案された管理経費内で運営され、また、スケールメリットや競争入札を活かした運営により市費の縮減に努めている。                                                                                                                                                                    | B |
| 社会的責任・市の施策との整合等に対する評価     | 霊園事務の共有化を図り、人材育成に努めるとともに、「大阪市女性活躍リーディングカンパニー」の認証に基づき、研修受講など職員の能力向上を図っている。                                                                                                                                                          | B |
| 総合評価                      | <p>事業計画書に基づき、概ね適正に管理されている。</p> <p>使用者調査は、一定調査が進んだことから、更なる進捗に向けた提案など積極的に取り組むべきであったと考える。</p> <p>利用者満足度調査では、霊園の意見を聞く貴重な機会であることを踏まえ、実施時期を工夫して行うべきであったと考える。</p> <p>指定管理者や担当者が変わっても成果を繋げていくことができるよう、取り組み成果などをきちんと表記して残していくことが必要であった。</p> | B |

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で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た
- 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