

## 令和3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 施設管理課(斎場霊園) (担当:神田・東野)
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3年4月1日～令和4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	96.50%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
届出件数	6,734	6,406	105%
証明書発行件数	571	647	88%
窓口・電話相談件数	27,464	22,826	120%

## 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	237,410,468	240,360,573	0	
	計画	237,410,468	240,360,573		
追加工事費用	実績	0	1,838,000	0	
	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	1,085,494	959,475	552,654	自販機収入の増加
	計画	532,840	495,803		
合計	実績	238,495,962	241,320,048	552,654	
	計画	237,943,308	240,856,376		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	96,868,336	104,621,655	4,844,768	清掃業務の全面委託化が遅れたため (令和4年度実施済み)
	計画	92,023,568	95,110,936		
事務費	実績	3,699,620	4,024,759	253,547	
	計画	3,446,073	3,446,071		
管理費	実績	50,815,915	56,404,035	-11,271,906	改修工事費及び印刷製本費の見直し
	計画	62,087,821	62,149,737		
修繕費	実績	7,275,904	8,701,849	2,787,235	
	計画	4,488,669	4,488,669		
光熱水費	実績	14,589,100	12,630,299	1,608,185	
	計画	12,980,915	12,980,915		
委託料	実績	64,779,240	56,292,168	1,862,978	
	計画	62,916,262	62,680,048		
合計	実績	238,028,115	242,674,765	84,807	
	計画	237,943,308	240,856,376		

### 令和3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	160.8%	S	

##### （2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
管理事務所のLED化による電気使用量の削減 水道使用量抑制のための漏水早期発見の取り組み ごみの分別排出の実施	B	漏水の早期発見のため、使用水量の変動を常に把握し、使用量の増加が見られる場合には漏水調査を実施し、早期応急対応を行っている。

##### （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>実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査方法 休憩室および送迎バス内へのアンケート箱の設置及び、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した。</li> <li>・回答者数「（ ）内は特別期間での回答数」 4,154件（1,393件）</li> <li>・質問項目 園路・参道の状況、トイレ・休憩所の状況、ごみ箱の状況、水汲み場・備品の状況、植栽・除草の状況、職員の対応、総合的な満足度</li> <li>・結果 満足 68.7%、やや満足 27.8%、やや不満 2.5%、不満 1%</li> </ul>
---

#### 6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策として、送迎バスにおける感染対策、使用者募集における抽選会や慰霊祭の実施方法の工夫など、墓参者等の状況に即した臨機対応を行っている点を評価できます。また、動画作成等を通じた情報発信の取り組みにも積極性を感じます。今後は、墓参者の要望も踏まえて、自主事業の拡大を検討して頂ければと思います。</li> <li>・概ね適切に管理されていると思われます。老朽化等に対応すべき事案が多いところをよく管理・運営されています。サービス向上の取り組みや市費削減の取り組みも積極的に行われているところは評価できます。漏水対策を講じられているとのことですが、早期発見対策をもう一歩進められるとよいと存じます。</li> </ul>
--

#### 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	S	本市の定める水準を大幅に上回っている。
市費の縮減	B	引き続き市費の削減に向けた取り組みを期待する。
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、自主事業の拡大やサービス向上の取り組みなどより一層の工夫・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。