令和５年度　指定管理者年度評価シート

１　公の施設の基本情報

施設名称	千葉市霊園
条例上の設置目的	千葉市霊園設置管理条例（昭和３９年千葉市条例第４２号） 第１条　本市は、次のとおり霊園を設置する。 名称　　位置 千葉市桜木霊園　　千葉市若葉区桜木１丁目４４番地 千葉市平和公園　　千葉市若葉区多部田町１４９２番地２
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	多様な市民の宗教的感情に対応し、安定的かつ永続的な墓地運営を行うとともに、施設の特性などを踏まえた墓参者及び施設利用者へのサービス向上に努める
ミッション （施設の社会的使命や役割）	・ユニバーサルで良好な墓参環境の整備 ・憩いの場に相応しい施設機能の充実
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入による利用者サービスの向上により、施設利用者の満足度を向上させることを見込んでいる
成果指標※	墓地使用者へのアンケートにおける利用者満足度
数値目標※	８割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること
所管課	保健福祉局医療衛生部生活衛生課

※　成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

２　指定管理者の基本情報

指定管理者名	桜木霊園・平和公園パートナーズ
構成団体 （共同事業体の場合）	西武造園株式会社 イオンディライト株式会社
主たる事業所の所在地 （代表団体）	東京都豊島区南池袋１丁目１６番１５号
指定期間	令和５年４月１日　～　令和１０年３月３１日（５年）
選定方法	公募
非公募理由	-
管理運営費の財源	指定管理料

３　管理運営の成果・実績

（１）成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	５年度実績		達成状況※
墓地使用者へのアンケートにおける利用者満足度	８割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること	桜木霊園	９４％	達成
		平和公園	８７．９％	達成

※達成状況：達成、概ね達成又は未達成で記入する。
※上記のとおり目標については達成している。アンケートの回収数についても目標を達成しているが、今後、更なる回収数の増加に努めてもらいたい。

（２）その他利用状況を示す指標

桜木霊園

指　標	５年度実績	４年度実績
各種手続き数（証明発行等）	3,024 件	

平和公園

指　標	５年度実績	４年度実績
各種手続き数（証明発行等）	7,276 件	6,091 件
園内巡廻バス利用者数	3,598 人	3,879 人

4　収支状況

（1）必須業務収支状況

ア　収入

（単位：千円）

費　目		５年度	４年度（平和公園のみ）	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	243, 320	159, 500	実績－計画	0	
	計画	243, 320	159, 500	計画－提案	0	
	提案	243, 320	159, 500			
利用料金収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案					
その他収入	実績	14, 392	3, 883	実績－計画	14, 392	自動販売機の電気使用料を設置事業者から徴収したほか、ナラ枯れ伐採等、市からの委託料。
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	257, 712	163, 383	実績－計画	14, 392	
	計画	243, 320	159, 500	計画－提案	0	
	提案	243, 320	159, 500			

イ　支出

（単位：千円）

費　目		５年度	４年度（平和公園のみ）	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	85, 696	48, 291	実績－計画	△ 29, 352	設備管理業務を直営から外部委託に変更したため
	計画	115, 048	48, 458	計画－提案	0	
	提案	115, 048	74, 997			
事務費及び管理費	実績	33, 667	19, 692	実績－計画	△ 27, 210	
	計画	60, 877	18, 102	計画－提案	0	
	提案	60, 877	14, 443			
委託費	実績	107, 295	64, 136	実績－計画	39, 900	設備管理業務を直営から外部委託に変更したほか、ナラ枯れ樹木伐採等を市の委託により実施したことによる。
	計画	67, 395	76, 989	計画－提案	0	
	提案	67, 395	54, 109			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
間接費	実績	22, 625	19, 255	実績－計画	22, 625	
	計画	0	15, 951	計画－提案	0	
	提案	0	15, 951			
合計	実績	249, 283	151, 374	実績－計画	5, 963	
	計画	243, 320	159, 500	計画－提案	0	
	提案	243, 320	159, 500			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

・本社経費を計上している
・本社では人事業務、経理業務、資格取得等の各種業務を行っており、それに関する経費を一般管理費として計上している。
・全体経費の１０％を計上している。

（２）自主事業収支状況

ア　収入

（単位：千円）

費　目			５年度	４年度
自主事業収入	実績	桜木霊園	14	
		平和公園	1, 330	1, 341
その他収入	実績	桜木霊園		
		平和公園		
合計	実績		1, 344	1, 341

イ　支出

（単位：千円）

費　目			５年度	４年度
人件費	実績	桜木霊園		
		平和公園	720	826
事務費	実績	桜木霊園		
		平和公園	534	534
管理費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
委託費	実績	桜木霊園		
		平和公園	492	123
使用料	実績	桜木霊園		
		平和公園		
事業費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
利用料金	実績	桜木霊園		
		平和公園		
その他事業費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
間接費	実績	桜木霊園		
		平和公園		
合計	実績		1, 746	1, 483

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費なし

（３）収支状況

（単位：千円）

		５年度	４年度
必須業務	収入合計	257, 712	163, 383
	支出合計	249, 283	151, 374
	収　支	8, 429	12, 009
自主事業	収入合計	1, 344	1, 341
	支出合計	1, 746	1, 483
	収　支	△　402	△　142
総収入		259, 056	164, 724
総支出		251, 029	152, 857
収　支		8, 027	11, 867
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		剰余金が、総収入額の１０パーセントを超える場合、超過額の２分の１を還元する。	剰余金が、総収入額の１０パーセントを超える場合、超過額の２分の１を還元する。

５　管理運営状況の評価

（１）管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
墓地使用者へのアンケートにおける利用者満足度	C	アンケートの結果では、両霊園ともに満足しているものが8割以上という目標は上回った。アンケート数も両霊園ともに目標数を超えるアンケートの回収を達成した。要望等についても可能なものは迅速に対応するなど、丁寧な対応を行っている。今後も、引き続きアンケート回収数の増加に努めるとともに、利用者満足度の向上に努められたい。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
Ａ：成果指標が市設定の数値目標の１２０％以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）
Ｂ：成果指標が市設定の数値目標の１０５％以上１２０％未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）
Ｃ：成果指標が市設定の数値目標の８５％以上１０５％未満
Ｄ：成果指標が市設定の数値目標の６０％以８５％未満
Ｅ：成果指標が市設定の数値目標の６０％未満

（２）市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	提案額と同額の指定管理料支出であった。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
Ａ：選定時の提案額から１０％以上の削減
Ｂ：選定時の提案額から５％以上１０％未満の削減
Ｃ：選定時の提案額と同額又は５％未満の削減
（Ｄ・Ｅ：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし）
－：対象外（市の指定管理料支出がない。）

（３）管理運営の履行状況

評価項目	自己評価		市の評価	特記事項
	桜木霊園	平和公園		
1　市民の平等利用の確保・施設の適正管理 市民の平等利用の確保 関係法令等の遵守 リスク管理・緊急時対応	C	C	C	枯損木の枝が落下する前に枝はらいを行うなど、墓参者に対し危険が及ばないよう対応を行っていた。また、蜂の巣が発見され次第、被害が出る前に迅速に撤去した。
2　施設管理能力				
（１）人的組織体制の充実 管理運営の執行体制 必要な専門職員の配置 従業員の能力向上	C	B	C	桜木霊園が指定管理1年目であったが、両霊園で連携しつつ、滞りなく業務を遂行していた。平和公園は令和5年度に合葬式樹木葬墓地の運用を開始し、非常に多くの募集があった中で、募集、資格審査等に置いて滞りなく業務を遂行した。 また、墓地管理士は両霊園で新たに3名が資格取得の為、講習を受講している。植栽管理等についても、ナラ枯れの発生の報告が速やかになされた。
（２）施設の維持管理業務 施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等	C	C	C	施設の保守管理等において市の求める水準に達している。植栽管理に関して、植込みの笹竹の除去や枯枝の落枝等の苦情・要望は一定数ある。
3　施設の効用の発揮				
（１）幅広い施設利用の確保 開館時間・休館日 利用料金設定・減免 利用促進の方策	C	C	C	両霊園ともに、墓地の募集を始めとする必要な情報をすみやかにホームページ上で掲載するなど、適切な情報提供を行っていた。
（２）利用者サービスの充実 利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング	B	B	B	墓参道具の貸し出し等を継続的に実施し、利用しやすい環境づくりに努めた。課題であったアンケート回収数については積極的に実施し、両霊園ともに回収目標を上回った。

（３）施設における事業の実施					
	施設の事業の効果的な実施	B	B	B	平和公園の墓参代行サービスの申込は年々増加傾向で、リピーターも多く好評を得ている。 園内の循環バスについても、定時運行の他、利用者の要望に応じ、定時外での運行を行うなどきめ細かい対応を行っていた。 また、桜木霊園では終活セミナーを実施し、墓地使用者、近隣住民等の参加があった。
	自主事業の効果的な実施				
4　その他					
	市内業者の育成	B	C	C	委託先として市内業者を選定する等、市内業者の育成に配慮した。 市内居住者は配置スタッフの８割程度と市内雇用に配慮した。 また、雇用形態に問わず、従業員にヒアリングを実施する等、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。
	市内雇用への配慮				
	障害者雇用の確保				
	施設職員の雇用の安定化への配慮				

【評価の内容】
Ａ：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
Ｂ：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
Ｃ：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
Ｄ：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
Ｅ：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

（４）保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
①放置される墓地が無くなるよう、墓地所有者の連絡先確保等の対策をご検討すること。 ②利用者ニーズを把握するため、引き続きアンケート回収率向上に努めること。	令和5年度	①墓地管理料の案内が返送された際に、使用者の居住確認を行っている。その中で、使用者の死亡が確認された際には、戸籍調査を実施し、親族に対し承継をお願いしている。 ②アンケートの回収については、書類作成の待ち時間等に記載をお願いしたり、繁忙期（お盆やお彼岸）に合葬墓等に職員を配置し直接アンケートの協力を依頼する等で回収率向上を図り、両霊園とも目標を達成できた。

６　利用者ニーズ・満足度等の把握

（１）指定管理者が行ったアンケート調査

桜木霊園

実施内容	調査方法	来園者に所定のアンケート用紙を配付、回収
	回答者数	１３６件　（目標数１３０件）
	質問項目	以下のとおり

結果

（単位：人）

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	小計	利用していない	合計
①事務所管理スタッフの対応について	113 84.3%	18 13.4%	2 1.5%	1 0.7%	134	0	134
②水道・火付け処等について	80 64.0%	36 28.8%	7 5.6%	2 1.6%	125	7	132
③園内のトイレについて	69 67.0%	27 26.2%	4 3.9%	3 2.9%	103	28	131
④案内表示について	93 75.6%	26 21.1%	3 2.4%	1 0.8%	123	6	129
⑤ベンチについて	67 68.4%	20 20.4%	9 9.2%	2 2.0%	98	30	128
⑥その他設備等について	81 64.8%	33 26.4%	10 8.0%	1 0.8%	125	8	133
⑦植栽管理について	100 73.5%	31 22.8%	2 1.5%	3 2.2%	136	0	136
合計	94.1%		5.9%				

平和公園

実施内容	調査方法	来園者に所定のアンケート用紙を配付、回収
	回答者数	４１４件　（目標数３９０件）
	質問項目	以下のとおり

結果

（単位：人）

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	小計	利用していない	合計
①事務所管理スタッフの対応について	317 76.8%	93 22.5%	2 0.5%	1 0.2%	413	0	413
②墓参設備等について	194 49.4%	174 44.3%	24 6.1%	1 0.3%	393	18	411
③園内のトイレについて	130 35.1%	152 41.1%	79 21.4%	9 2.4%	370	42	412
④案内表示について	178 46.7%	152 39.9%	47 12.3%	4 1.0%	381	32	413
⑤ベンチについて	95 41.5%	80 34.9%	39 17.0%	15 6.6%	229	183	412
⑥その他設備等について	182 46.0%	156 39.4%	55 13.9%	3 0.8%	396	18	414
⑦植栽管理について	196 47.6%	170 41.3%	43 10.4%	3 0.7%	412	0	412
⑧循環バスサービスについて	155 70.8%	50 22.8%	12 5.5%	2 0.9%	219	192	411
合計	87.9%		12.1%				

（２）市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

桜木霊園

主な意見・苦情	指定管理者の対応
【指定管理者に寄せられた苦情】 隣接墓所への管理不足（雑草・樹木の繁茂）について （34件）	使用者に連絡を行い、対応をしてもらっているが、連絡がつかないケースも多く、施設側で対応した案件も多い。
【指定管理者に寄せられた苦情】 共用部の樹木の伐採・剪定について（6件程度） 水道・火付け処に関することについて（9件程度）	連絡を頂いた場合、迅速に現地を確認し、職員が対応可能な場合は、即時対応している。

平和公園

主な意見・苦情	指定管理者の対応
【指定管理者に寄せられた苦情】 隣接墓所への管理不足（雑草・樹木の繁茂）について （39件）	使用者に連絡を行い、対応をしてもらっているが、連絡がつかないケースも多く、施設側で対応した案件も多い。
【指定管理者に寄せられた苦情】 共用部の樹木の伐採・剪定について（8件程度） 背合わせ樹木（芝生墓地）について（8件程度）	連絡を頂いた場合、迅速に現地を確認し、職員が対応可能な場合は、即時対応している。

7　総括

（1）指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	（桜木霊園） 指定管理初年度であり、立ち上がりに多少の不安がある状態だったが、平和公園からのサポートもあり、滞りなく適切な市民対応ができた。 合葬墓、返還墓地の募集についても、受付・抽選・審査において適切な対応ができ、利用者アンケートにおいても高い評価を得ている。 自主事業においては、献花の日アレンジメントや終活セミナー、線香の販売を実施するなど、満足度の高い事業を展開できた。令和６年度からは、墓参代行サービスも実施する準備を進め、令和６年４月からサービスを開始することができた。 （平和公園） 新たに合葬式樹木葬の使用開始による受付業務などが増えたが、合葬墓募集をしている桜木霊園を参考にすることや本部のサポートを受け、適切な対応ができた。課題となっているアンケートの回収数は目標の390件を上回る414件回収することができ、87.9%で高評価を得ている。引き続き回収件数増に努める。ナラ枯れ樹木伐採も前年度に続き実施し、今後も適正な維持管理に努める。 自主事業に関しては申込者には高評価を得ている墓所管理代行サービスを苦情があった墓地の使用者への手紙に墓所管理代行サービスの案内を同封することにより新規申込者を獲得しているため引続き受注拡大に努める。

（2）市による評価

総括評価	C	所見	・課題となっていたお客様アンケートは、手続きの待ち時間等を利用したり、お盆やお彼岸の墓参者が多い時期に墓所等（合葬墓）へ出向き、直接依頼するなどの努力が見られ、その結果、桜木霊園で１３６件、平和公園で４１４件の回収を行うなど両霊園で回収目標を達成した。 ・合葬墓や合葬式樹木葬墓地の募集及び資格審査等非常に多くの事務手続きが発生した中で、両霊園で連携を取りながら、滞りなく事業を遂行した。 ・ナラ枯れが発生した際や枯損木に対し、迅速に伐採等の対応を実施した。 ・自主事業に関しては桜木霊園の献花の日アレジメント及び終活セミナーの実施し、平和公園でも墓所管理代行サービス計１８３回実施するとともに、園内循環バスの運行についても好評を得ている。 以上により、概ね市が指定管理者に求める水準に則した良好な管理運営が行われているものと評価した。

【評価の内容】
Ａ：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
Ｂ：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
Ｃ：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
Ｄ：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
Ｅ：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

（3）保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

・財務状況については、本部会に提出された財務分析シートを確認した範囲では、特段の問題はなく良好と認められる。

・管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められる。