

平成27年度 指定管理者年度総合評価表

(平成27年4月～平成28年3月実施分)

作成日	平成28年 6月 8日
-----	-------------

■指定管理者概要

施設名	八戸市東霊園・西霊園・南郷中央霊園																		
所在地	八戸市東霊園：八戸市湊高台八丁目170番地2 八戸市西霊園：八戸市大字河原木字見立山2番地1 八戸市南郷中央霊園：八戸市南郷大字市野沢字山陣屋2番地2																		
施設概要	<p>設置目的：八戸市霊園条例に定める施設として、市民の墓地需要に応えるため、墓地供給を行うとともに、利用者の利便に配慮した適切な霊園の管理・運営を行うことを目的として設置したものである。</p> <p>施設概要：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">区分</th> <th style="width: 25%;">八戸市東霊園</th> <th style="width: 25%;">八戸市西霊園</th> <th style="width: 35%;">八戸市南郷中央霊園</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>面積</td> <td>245,077.59 m²</td> <td>50,438.92 m²</td> <td>4,073.00 m²</td> </tr> <tr> <td>墓地基数</td> <td>6,746 基</td> <td>2,418 基</td> <td>122 基</td> </tr> <tr> <td>管理事務所</td> <td>1 棟</td> <td>1 棟</td> <td>無し</td> </tr> </tbody> </table>			区分	八戸市東霊園	八戸市西霊園	八戸市南郷中央霊園	面積	245,077.59 m ²	50,438.92 m ²	4,073.00 m ²	墓地基数	6,746 基	2,418 基	122 基	管理事務所	1 棟	1 棟	無し
区分	八戸市東霊園	八戸市西霊園	八戸市南郷中央霊園																
面積	245,077.59 m ²	50,438.92 m ²	4,073.00 m ²																
墓地基数	6,746 基	2,418 基	122 基																
管理事務所	1 棟	1 棟	無し																
指定管理者	名称	公益社団法人八戸市シルバー人材センター																	
	代表者	理事長 河村 牧男																	
	所在地	八戸市類家四丁目3番1号																	
指定期間	平成27年4月1日 ～ 平成32年3月31日																		
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 																		
市所管課(問合せ先)	市民防災部市民課 管理グループ																		
	電話	0178-43-9193 (直通)																	
	E-mail	shimin@city.hachinohe.aomori.jp																	

■指定管理者による自己評価

評価	<p>平成27年度は、運営面及び維持管理とも計画に沿った実施ができたものと考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営については、利用者への丁寧な対応、利用者目線での施設管理等を心掛けた。利用者からの苦情がなかったことから、概ね良好に運営できたものと考えている。また、南郷中央霊園の墓地(更地)及び東霊園の墓地増設区画に「区画No.」の立て看板を設置し、区画確認の誤りによる案内間違いや誤設置等の防止を図った。 ・樹木管理については、日常の剪定や枯枝の除去等のほか、市民課と協議の上、危険木の伐採を実施。落枝や倒木等による墓石への被害がなかったことから、日常の樹木維持管理が図られている結果であると認識している。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度と同様に自主事業(墓参代行サービス)の利用が伸び悩んでいるため、更なる周知、拡大を図っていきたい。

■市（所管課）の総合評価

<p>評価</p>	<p>平成 27 年度は、運営面及び維持管理とも計画に沿って管理されていた。</p> <p>管理運営については、利用者への丁寧な対応、利用者の目線に立った施設管理等を心掛けており、苦情がほとんど無かったことから、接遇研修の成果が出ているものと判断でき、概ね良好であると考えている。</p> <p>また、樹木の適正管理に力を注いでおり、利用者の通行する園道や樹齢の長い樹木等は、樹木医の診断を受け、危険木等の判断をし、市に報告・協議することで迅速に対応していた。</p> <p>市営霊園は樹木が多い施設であるが事故等が無いことから、このような日常の枯枝、危険木等の伐採、除去等によって継続的に維持管理が図られている結果であると認識しており、より良い樹木管理方法を提案していた点も含め、非常に評価できる。</p>
<p>指摘事項</p>	<p>特になし。</p>

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	○	業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	人員及び資格者を適正に配置していた。 また、盆や彼岸の繁忙期には増員して対応していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	提案内容のとおり雇用していた。 ・平成 27 年 11 月 1 日(日)に、11 名により東霊園内落葉清掃を実施。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	提案内容と概ね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・白山台運動公園、種差海岸遊歩道、東運動公園及び高州緑地などの計 8 箇所の清掃奉仕活動をのべ 403 人で実施。
従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。 ・講師を招いて、接遇講習、個人情報適正管理講習及び救命講習を実施した。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応(準備)が十分できていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理が適切であった。 ・通帳、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。

管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	21年度から26年度、27年度から32年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし
管理終了後における引継ぎ	—	21年度から26年度、27年度から32年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	—	許可は市で出すため、対象外。
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
自主事業	○	墓参代行サービス、園内へのベンチ設置、線香等貸与及び清涼飲料水自動販売機設置を実施している。

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																					
指定管理業務の収支状況	○	<p>収支計画を概ね達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入①</td> <td>利 用 料 金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指 定 管 理 料</td> <td>25,008,480</td> <td>25,008,480</td> <td>23,350,000</td> </tr> <tr> <td>修 繕 料 繰 越 金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>484,300</td> </tr> <tr> <td>自 主 事 業 繰 入 金 (電 気 料)</td> <td>0</td> <td>81,3000</td> <td>87,890</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25,008,480</td> <td>25,089,780</td> <td>23,922,190</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人 件 費</td> <td>7,279,200</td> <td>6,835,920</td> <td>6,659,800</td> </tr> <tr> <td>維 持 管 理 経 費</td> <td>17,429,859</td> <td>17,329,258</td> <td>16,777,777</td> </tr> <tr> <td>事 業 費 ・ 一 般 事 務 費</td> <td>299421</td> <td>131,148</td> <td>158,038</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>23,008,480</td> <td>24,296,326</td> <td>23,595,615</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>484,300</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>712,154</td> <td>326,575</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利 用 料 金	0	0	0	指 定 管 理 料	25,008,480	25,008,480	23,350,000	修 繕 料 繰 越 金	0	0	484,300	自 主 事 業 繰 入 金 (電 気 料)	0	81,3000	87,890	計	25,008,480	25,089,780	23,922,190	支出②	人 件 費	7,279,200	6,835,920	6,659,800	維 持 管 理 経 費	17,429,859	17,329,258	16,777,777	事 業 費 ・ 一 般 事 務 費	299421	131,148	158,038	計	23,008,480	24,296,326	23,595,615		次年度修繕料繰越金③	0	0	484,300		収入－支出(①-②-③)	0	712,154	326,575
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																			
収入①	利 用 料 金	0	0	0																																																			
	指 定 管 理 料	25,008,480	25,008,480	23,350,000																																																			
	修 繕 料 繰 越 金	0	0	484,300																																																			
	自 主 事 業 繰 入 金 (電 気 料)	0	81,3000	87,890																																																			
	計	25,008,480	25,089,780	23,922,190																																																			
支出②	人 件 費	7,279,200	6,835,920	6,659,800																																																			
	維 持 管 理 経 費	17,429,859	17,329,258	16,777,777																																																			
	事 業 費 ・ 一 般 事 務 費	299421	131,148	158,038																																																			
	計	23,008,480	24,296,326	23,595,615																																																			
	次年度修繕料繰越金③	0	0	484,300																																																			
	収入－支出(①-②-③)	0	712,154	326,575																																																			
自主事業の収支状況	○	<p>収支計画を概ね達成し、黒字であった。</p> <p>収入 182,002 円 (計画 188,960 円、前年度実績 179,870 円) 支出 134,213 円 (計画 153,000 円、前年度実績 142,818 円) 収入－支出 47,789 円</p>																																																					

4 運営に係る体制整備状況等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・内容は修繕関係が多いため、結果受け、市での修繕計画に反映。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページ等で周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 ・平成27年度実績 苦情 0件 要望 1件
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。 (運用実績なし)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、従業員に随時注意を促すなど、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	定期的な見回り等により節電や節水に努め、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング

	実施状況
自主点検状況	施設自体が古く、老朽化により修繕が必要なことが多いことを鑑み、毎日定期的に園内の巡回を行うとともに、備品及び設備の点検をしており、各破損等については修理をこまめにすることで施設の劣化防止に努めた。 また、その他異常が発見された場合は、随時市に報告し、協議して迅速に対応した。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	月例報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング

実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	9回	5月14日	担当	各施設状況等の確認。
5月19日		担当	樹木等の状況確認。	
6月2日		GL、担当	帳簿類の確認。	
6月11日		担当	西霊園施設状況等確認。	
9月19日		担当	施設修繕予定地現地調査。	
11月12日		担当	東霊園備品設置現場立会。	
11月17日		担当	西霊園 無縁墓工事引継打合せ及び施設状況確認。	
12月1日		担当	西霊園 収蔵庫工事引継打合せ及び施設状況確認。	
	3月31日	GL、担当	樹木等状況確認。	

実施結果

- ・施設内に被害があった場合は、随時報告があった。
- ・前年度に修繕した箇所が再度破損しないか注視しており、また、修繕が必要であるかの判断に迷った場合でも、随時市の担当との打合せを行い、連携する体制が整備されていた。
- ・より良い樹木の適正管理の実施に力を注いでいた。

※GL：グループリーダー