

**平成 28 年度 指定管理者年度総合評価表**  
(平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月実施分)

作成日	平成 29 年 5 月 30 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	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。			
	施設概要：			
	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 <sup>2</sup>	50,438.92 m <sup>2</sup>	4,073.00 m <sup>2</sup>
	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"> <li>・施設の運営に関する業務</li> <li>・施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・その他市長が必要と認める業務</li> </ul>			
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 28 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"> <li>・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。また、隔年で行っているアンケートを実施し、利用者の要望等の吸い上げを行った。その結果、利用者からの評価は概ね良好であった。これは常に利用者の利便を考えた運営と就業会員の対応が評価されたものだと考えている。</li> <li>・樹木管理については、日常の剪定や枯枝の除去等のほか、墓地区画や道路に面している樹木についても重点的な剪定を実施した。台風や積雪等においても倒木、落枝等の事故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。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度と同様に自主事業の利用促進に向けて、更なる周知を図る。</li> </ul>

## ■市（所管課）の総合評価

評価	<p>平成 28 年度は、運営面及び維持管理とも計画に沿って実施されていた。</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、苦情はほとんど無く、隔年で行っているアンケート結果でも利用者からの評価は概ね良好であったことから、接遇研修の成果が出ているものと判断できる。</p> <p>また、樹木の適正管理に向けて力を注いでおり、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、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と判断され、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>
指摘事項	特になし

[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。盆と彼岸は開場時間を延長し、市民サービス向上が図られている。
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。盆と彼岸の繁忙期には、増員して対応していた。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の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 28 年 11 月 17 日（木）に、11 名で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）	○	提案内容と同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・種差海岸遊歩道、長根公園、白山台ふれあいの路など計 6 箇所の清掃奉仕活動を延べ 355 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 AED の使い方などの救命講習を実施した。
緊急事態への対応	○	各施設にマニュアルを配布するなど、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	—	22年度から26年度、27年度から31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	—	22年度から26年度、27年度から31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。 ・樹木の多い当該施設において、適正な樹木の維持管理へ注力されていた。 ・駐車場のライン引きを行い、利便性が向上した。
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、除雪業務などの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	○	(単位：円)																																															
		<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="3">収入 ①</td> <td>指定管理料</td> <td>25,008,480</td> <td>25,008,480</td> <td>25,008,480</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>339,100</td> <td>339,100</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25,347,580</td> <td>25,347,580</td> <td>25,008,480</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>7,279,200</td> <td>6,921,642</td> <td>6,835,920</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>17,768,959</td> <td>17,324,363</td> <td>17,329,258</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>299,421</td> <td>100,335</td> <td>131,148</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25,347,580</td> <td>24,346,340</td> <td>24,296,326</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>564,756</td> <td>339,100</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>436,484</td> <td>373,054</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	指定管理料	25,008,480	25,008,480	25,008,480	修繕料繰越金	339,100	339,100	0	計	25,347,580	25,347,580	25,008,480	支出 ②	人件費	7,279,200	6,921,642	6,835,920	維持管理経費	17,768,959	17,324,363	17,329,258	事業費・一般事務費	299,421	100,335	131,148	租税	0	0	0	計	25,347,580	24,346,340	24,296,326	次年度修繕料繰越金③	0	564,756	339,100	収入－支出(①－②－③)	0	436,484	373,054
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																											
		収入 ①	指定管理料	25,008,480	25,008,480	25,008,480																																											
			修繕料繰越金	339,100	339,100	0																																											
			計	25,347,580	25,347,580	25,008,480																																											
		支出 ②	人件費	7,279,200	6,921,642	6,835,920																																											
			維持管理経費	17,768,959	17,324,363	17,329,258																																											
			事業費・一般事務費	299,421	100,335	131,148																																											
			租税	0	0	0																																											
計	25,347,580		24,346,340	24,296,326																																													
次年度修繕料繰越金③	0	564,756	339,100																																														
収入－支出(①－②－③)	0	436,484	373,054																																														
自主事業の収支状況	○	収支計画を概ね達成し、黒字であった。 収入 162,033円（計画 188,960円、前年度実績 182,002円） 支出 136,569円（計画 153,000円、前年度実績 134,213円） 収入－支出 25,464円																																															

## 4 運営に係る体制整備等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	隔年で実施の利用者アンケート調査（平成 28 年度は実施年）及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・冬季間は除雪が丁寧に行われているほか、水道を止めていることから墓の水かけ用の水を用意しており、市民サービス向上が図られていた。 ・内容は修繕関係が多く、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。 ・28 年度 1 件（苦情 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、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
	10回	5月30日	GL、担当	帳簿類の確認
		6月30日	担当	各施設状況等確認
		7月19日	担当	西霊園施設状況等確認
		10月3日	担当	西霊園施設修繕予定地現地調査
		10月20日	担当	西霊園施設修繕予定地現地調査
		11月7日	担当	東・西霊園施設状況等確認
		12月1日	担当	西霊園施設修繕地現地確認及び施設状況等確認
		2月15日	GL、担当	東霊園施設状況等確認
		3月29日	担当	各施設状況等確認
4月24日		担当	各施設状況等確認	
<b>実施結果</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内に被害があった場合は、随時報告があった。</li> <li>・破損箇所等が適切に修繕されていた。</li> <li>・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は、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。</li> <li>・より良い樹木の適正管理の実施に注力していた。</li> </ul>				

※GL：グループリーダー