

平成 29 年度 指定管理者年度総合評価表
(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月実施分)

作成日	平成 30 年 5 月 29 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 ²	50,438.92 m ²	4,073.00 m ²
	墓地基数	6,938 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 前田 洋子		
	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>29 年度は、運営面及び維持管理ともに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及び利用者目線での施設管理を心掛けた。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、東霊園における配管等の事故発生時には、迅速な初期対応により被害の拡大防止を図ったほか、止水弁の状況や配管等の把握を行い、凍結や水漏れ等の防止に努めた。 ・樹木管理については、日常の剪定や枯枝の除去等のほか、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	自主事業の利用促進に向け、更なる周知を図る。

■市（所管課）の総合評価

<p>評価</p>	<p>29年度は、運営面及び維持管理ともに計画に沿って実施されていた。 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、苦情も無く、接遇研修の成果が出ているものと判断できる。 また、東霊園内全体の配管等の状況調査を行ったことで、凍結や水漏れ等の防止強化がなされたことは非常に評価できる。 市営霊園は樹木が多い施設であるが、落枝や倒木による事故や墓石への被害がなく、日常の枯枝、危険木等の把握、剪定、伐採等によって適切に維持管理が図られていたと判断される。</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。盆と彼岸は開館時間を延長し、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29年11月10日(水)に、5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、東運動公園、新井田公園など計5箇所の清掃奉仕活動を延べ301名で実施。
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年度まで及び27年度から31年度まで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年度まで及び27年度から31年度まで継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし
重要事項の変更の届出	○	定款、代表者の変更があった際に、届出が適切に行われていた。
施設の使用許可及び条件	—	許可は市が行うため、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。 ・東霊園内の配管等の状況調査を行い、トラブル防止強化がなされた。
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、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	○	<ul style="list-style-type: none"> 墓参代行サービス（16件） 園内へのベンチ設置（4台） 線香等貸与（32件） 清涼飲料水自動販売機設置（2台）

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>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <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>24,989,040</td> <td>24,989,040</td> <td>25,008,480</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>564,756</td> <td>564,756</td> <td>339,100</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25,553,796</td> <td>25,553,796</td> <td>25,347,580</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>7,279,200</td> <td>7,073,150</td> <td>6,921,642</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>17,975,175</td> <td>17,248,861</td> <td>17,342,437</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>299,421</td> <td>92,446</td> <td>100,335</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25,553,796</td> <td>24,414,457</td> <td>24,364,414</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>636,556</td> <td>564,756</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>502,783</td> <td>418,410</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	24,989,040	24,989,040	25,008,480	修繕料繰越金	564,756	564,756	339,100	計	25,553,796	25,553,796	25,347,580	支出②	人件費	7,279,200	7,073,150	6,921,642	維持管理経費	17,975,175	17,248,861	17,342,437	事業費・一般事務費	299,421	92,446	100,335	租税	0	0	0	計	25,553,796	24,414,457	24,364,414	次年度修繕料繰越金③	0	636,556	564,756	収入－支出(①-②-③)	0	502,783	418,410
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																													
収入①	指定管理料	24,989,040	24,989,040	25,008,480																																												
	修繕料繰越金	564,756	564,756	339,100																																												
	計	25,553,796	25,553,796	25,347,580																																												
支出②	人件費	7,279,200	7,073,150	6,921,642																																												
	維持管理経費	17,975,175	17,248,861	17,342,437																																												
	事業費・一般事務費	299,421	92,446	100,335																																												
	租税	0	0	0																																												
	計	25,553,796	24,414,457	24,364,414																																												
次年度修繕料繰越金③	0	636,556	564,756																																													
収入－支出(①-②-③)	0	502,783	418,410																																													
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 156,196 円 (計画 188,960 円、前年度実績 162,033 円) 支出 131,760 円 (計画 153,000 円、前年度実績 136,569 円) 収入－支出 24,436 円</p>																																														

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	○	・お墓に関するアンケートを行い、多様化する市民の墓地ニーズを把握できた。 ・冬季間は、除雪が丁寧に行われたほか、水道を止めていることから墓参用の水を用意し、市民サービスの向上が図られていた。
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や掲示物等により周知していた。
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・要望等が無かった。
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組、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	施設の老朽化や施設内に多くある樹木の安全性に鑑み、毎日定期的に巡回を行うとともに、備品及び設備の点検や樹木の状況確認をしており、施設内の安全対策に努めた。 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	4月24日	担当	各施設状況確認
		5月30日	GL、担当	モニタリング
		8月2日	担当	西霊園施設修繕箇所現地確認及び各施設状況等確認
		8月10日	担当	各施設状況等確認
		10月6日	担当	東霊園施設状況確認
		10月27日	担当	東・西霊園施設状況等確認
		11月15日	担当	各施設状況等確認
		12月20日	担当	東霊園施設修繕箇所現地確認
		1月24日	担当	東・西霊園施設状況等確認
3月16日	担当	各施設状況等確認		
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内に被害があった場合は、随時報告があった。 ・破損箇所等が適切に修繕されていた。 ・前年度に修繕した箇所が再度破損しないか注視するとともに、修繕の必要性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。 ・樹木の適正管理の実施に注力していた。 				

※GL：グループリーダー