

令和4年度 指定管理者年度総合評価表  
(令和4年4月～令和5年3月実施分)

|     |           |
|-----|-----------|
| 作成日 | 令和5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<br>八戸市西霊園：八戸市大字河原木字見立山 2 番地 1<br>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 ㎡                    | 50,438.92 ㎡ | 4,073.00 ㎡ |
|                   | 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           | 令和 2 年 4 月 1 日 ～ 令和 7 年 3 月 31 日                                                            |                                 |             |            |
| 指定管理者の業務          | ・施設の運営に関する業務<br>・施設、設備等の維持管理に関する業務<br>・その他市長が必要と認める業務                                       |                                 |             |            |
| 市 所 管 課<br>(問合せ先) | 市民環境部市民課 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    | 令和4年度は、運営及び維持管理面ともに計画に沿った実施ができたものと考えている。<br>・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。令和4年度より開始した合葬墓の埋蔵受付においても、懇切丁寧な説明と埋蔵者の心情に寄り添った対応に努めた。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おおむね良好だった。これは、常に利用者の利便を考えた運営とスタッフの対応が評価されたものだと考えている。<br>・樹木管理については、日常の剪定や枯枝の除去、巡回による危険木及び危険枝の早期発見・事故防止に努めた。落枝や倒木等による利用者や墓石への被害がなかったことから、日常の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（墓参代行サービス）の利用促進に向け、更なる周知拡大を図っていきたい。<br>・樹木診断調査により危険木を把握し、利用者の安全確保及び事故防止を図っていきたい。                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ■市（所管課）の総合評価

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評 価  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営管理業務について、おおむね計画どおりに実施されていた。</li> <li>・最適な点検体系が図られており、利用者の安全を確保するため計画的かつ効率的な方法で巡回パトロールや点検が推進され、事故や災害の早期発見、早期解決に繋がっている。</li> <li>・常に利用者の利便性向上や安全性の確保を心がけており、車両混雑緩和策や障がい者や高齢者に配慮した除雪や休憩場所の設置など、季節や時期等に応じた対策を講じている。</li> <li>・特に、新型コロナウイルス感染症対策の立て看板や巡回の強化や声がけ等のほか、突発的な事案にも迅速に対処することができており、臨機応変に対応できていた。</li> </ul> |
| 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が遵守されていたほか、盆と彼岸の開館時間延長等、市民サービス向上が図られていた。                                                                                                   |
| 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おり、利用者の実態に合わせた早朝からの人員配置や盆と彼岸の増員対応のほか、混雑時における人員調整を行っていた。                                                                                   |
| 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<br>※募集時に提案していた場合（選定時加点）    | ○  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案内容のとおり雇用していた。</li> <li>・令和4年11月15日（火）に、4名で東霊園内枯葉清掃を実施。</li> </ul>                                              |
| 協働のまちづくりへの協力<br>※募集時に提案していた場合（選定時加点） | ○  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案内容とおおむね同水準の地域貢献活動が行われていた。</li> <li>・みどりと彫刻のふれあい散歩道、白山台公園緑地、小中野二丁目公園、湊高台緑道10号線、計4か所の清掃奉仕活動を延べ66名で実施。</li> </ul> |
| 従事者の教育・研修                            | ○  | 従事者の教育や研修が行われていた。                                                                                                                                        |
| 緊急事態への対応                             | ◎  | 各施設にマニュアルを配布していたほか、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、受領した文書が事務所内及び施錠された倉庫で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                             | ○  | 通帳と印鑑を別々の担当者が各々保管し、適切に管理されていた。                                                                                                                           |
| 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        | — | 今期（令和２年度～６年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。                                                                                                                         |
| 管理終了後における引継ぎ         | — | 今期（令和２年度～６年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。                                                                                                                        |
| 重要事項の変更の届出           | — | 事例なし                                                                                                                                                                |
| 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           | ○ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・通路の整備や冠水対策を行い、トラブル防止強化がなされた。</li> </ul> |
| 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、除雪業務等、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"> <li>・墓参代行サービス（16件）※東西霊園</li> <li>・園内へのベンチ設置（4台）※東霊園</li> <li>・線香等無料貸与（70件）※東西霊園</li> <li>・清涼飲料水自動販売機設置（2台）※東西霊園</li> <li>・傘の無料貸し出し（通年）※東西霊園</li> </ul> |

## 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)                                                                                                                             |                  |            |            |            |
|              |            |                                                                                                                                    | 項目               | 収支計画       | 収支実績       | 前年度実績      |
|              |            | 収入①                                                                                                                                | 指 定 管 理 料        | 29,707,000 | 29,707,000 | 28,727,000 |
|              |            |                                                                                                                                    | 電気・ガス価格高騰対策支援補助金 | 0          | 61,000     | 0          |
|              |            |                                                                                                                                    | 修 繕 料 繰 越 金      | 490,000    | 490,000    | 257,100    |
|              |            |                                                                                                                                    | 計                | 30,197,000 | 30,258,000 | 28,984,100 |
|              |            | 支出②                                                                                                                                | 人 件 費            | 23,532,000 | 24,867,905 | 23,332,260 |
|              |            |                                                                                                                                    | 維 持 管 理 経 費      | 6,354,000  | 4,238,744  | 4,441,420  |
|              |            |                                                                                                                                    | 事業費・一般事務費        | 311,000    | 75,369     | 74,307     |
|              |            |                                                                                                                                    | 租 税              | 0          | 0          | 0          |
| 計            | 30,197,000 |                                                                                                                                    | 29,182,018       | 27,847,987 |            |            |
| 次年度修繕料繰越金③   |            | 0                                                                                                                                  | 450,100          | 490,000    |            |            |
| 収入－支出(①－②－③) |            | 0                                                                                                                                  | 625,882          | 646,113    |            |            |
| 自主事業の収支状況    | ○          | 収支計画をおおむね達成し、黒字であった。<br>収入 148,874 円(計画 185,960 円、前年度実績 144,553 円)<br>支出 121,031 円(計画 155,000 円、前年度実績 120,802 円)<br>収入－支出 27,843 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       | ○  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・隔年で利用者アンケート調査（令和4年度は実施年）を行っており、その結果を活かす仕組みができていた。</li> <li>・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。</li> </ul> |
| 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・要望等はなかった。                                                                                                                                                             |
| 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、従事者に随時注意を促すほか、マナー研修の講義内容とする等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。                                                                                                                    |
| 障がい者への配慮        | ○  | 墓所内や墓所までの通路を整備し、車いす補助や要望に応じた除雪対応を実施していた。                                                                                                                                 |

## ■他の事業評価実施状況

| 1 セルフモニタリング |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自主点検状況      | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設自体が古く、老朽化により修繕が必要なが多いことを鑑み、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ゝで施設の劣化防止に努めた。</li> <li>樹木についても老木が多いことから、定期的な巡回を行い、危険箇所の把握及び剪定作業を実施した。強風や積雪時などの際は、巡回を強化し被害状況の把握に努め、随時市に被害の有無について報告した。</li> <li>その他異常が発見された場合においても、随時市に報告し、協議して迅速に対応した</li> </ul> |

| 2 定期モニタリング |                           |
|------------|---------------------------|
| 定期報告状況     | 実施状況                      |
|            | 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   |
|            | 29回                                                                                                                                                                                                            | 随時    | GL、担当 | 施設状況確認 |
|            |                                                                                                                                                                                                                | 5月24日 | GL、担当 | モニタリング |
|            | 実施結果                                                                                                                                                                                                           |       |       |        |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内に異常があった場合は、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するとともに、修繕の必要性等について随時市の担当と打合せを行い、連携する体制が整備されていた。</li> <li>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