

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和3年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市営峰山霊園及び柴胡が原霊園
指定管理者名	日比谷アメニス・葬務事業振興会共同事業体
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)
施設設置条例	相模原市都市公園条例、相模原市営霊園条例
施設の設置目的	公共の福祉の増進に資する
施設概要	<p>峰山霊園 (平成2年供用開始、管理面積16ha、整備済面積15.00ha(公園告示面積12.28ha 墓域等面積3.72ha) 普通墓所、芝生墓所、墓石付芝生墓所、管理事務所、休憩室等 整備済区画数 7,548区画(令和3年度末) 合葬式墓所(慰霊碑型)整備体数 5,000体 (R3.12~樹林型)整備体数 5,000体</p> <p>柴胡が原霊園(昭和25年供用開始、1.01ha) 普通墓所、通路、休憩所、ベンチ、野外卓、便所、水汲場等 整備済区画数 752区画(令和3年度末)</p>
施設所管課	環境経済局 公園課

2 管理実績

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
(参考)利用者数合計(人)	1,757	1,897	1,676	739	1,162		
利用時間数(時間)	602	648	611	285	492		
利用料金合計(円)	421,400	453,600	427,700	199,500	344,400		

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
B	新型コロナウイルス感染症に係る損失補償により、令和3年度当初目標値から補償金分(¥26,779円(令和4年度収入))を減じた修正目標値を成果指標の達成度として評価した。補償金は平成28年度からの実績に応じた平均値であり、これまでの成果を反映したものとなっている。感染対策として、休憩室の利用制限を行った結果であるため、コロナ収束後の成果に期待したい。

指標1

指標名(単位)	休憩室利用料金決算額(円)
指標式と指標の説明	指標に対する過去の実績値から目標値を設定し、それに対する達成度を算出する。 達成度=実績値/目標値 *下記の達成度については、各施設の達成度の平均値を記載している。

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
当初目標値(円)	371,000	378,000	400,000	456,000	400,000		
修正目標値(円)	371,000	378,000	400,000	199,000	373,221		
実績値(円)	421,400	453,600	427,700	199,500	344,400		
達成度(%)	113.6%	120.0%	106.9%	100.3%	92.3%		

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	全体的にコロナ禍の影響を受けており、利用者と売り上げが減少している。そのような中、無料送迎バスの運行等、収益に結びつかないが参墓者にとって必要なサービスを中止せず実施したことを評価したい。収益事業で目標値の80%以上の達成度を◎とした。

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
無料送迎バスの運行	8月・9月・3月	実施期間:8月お盆、9月・3月彼岸期間、合計10日間 実施ルート:峰山霊園～小田急線相武台前駅 途中停留所1か所乗降可 運行回数:峰山霊園発7回/日、相武台前駅発6回/日 運賃:無料 定員50人.13便/日(往+復).	◎
墓参セット無料貸し出し	通年	思いついたら準備なしでも墓参ができるように、水汲み場と事務所入口にタワシ・ブラシ・バケツ・雑巾・桶・ひしゃくを設置。線香着火器2種を、受付場所と火付処に常備している。	◎
お墓相談会	通年	墓地管理士やお墓ディレクターを常駐し、墓地の承継、改葬手続きや一般墓所と合葬墓の特徴についての個別相談に応じる。 また公募時期に公募申込に合わせて説明会を実施。本年もコロナ禍により参加人数を15組(2名以内)/1回に制限	◎
閉門時間延長	8月・9月・3月	墓参の集中する彼岸及びお盆の期間、閉門時間を延長し利用者の利便性を図る。 通常閉門17:00 8月お盆閉門18:00 9・3月彼岸閉門17:30	◎
ハンドフリー墓参 (清掃・献花代行)	通年	利用者の高齢化や遠隔地居住者向けに、清掃や献花の代行業をおこなう事業。年ごとに利用件数が増加しているが、コロナ以降は特に多く受注している。	◎
祭事用具の有料貸出	通年	納骨などの法要時に利用できる、焼香炉や日よけパラソルの貸出し。	◎
祭事用具の販売 (香典袋・黒ネクタイ・黒靴下・着火器・ライター等)	通年	法事に必要なものをとりそろえて、利用者の利便性を図る。	◎
生花販売	通年	墓参用供花、法事用装飾花の販売。最低価格は大規模小売店より高めだが、墓前に必要なボリュームを持たせている。	◎
臨時生花販売所	8月・9月・3月	墓参者が集中する彼岸及びお盆の期間に臨時売店を開設し利用者の利便性を図る。併せて利用者の声を集める満足度調査も実施している。	◎
葬祭用具の販売(線香)	通年	生花同様墓参に必要な線香の販売。臨時販売所開設時は、こちらでも取り扱っている。強風時や乾燥時期には、火の取扱の注意喚起などを行う。	○
自動販売機設置	通年	参拝者や散歩利用者の利便性向上のため、峰山霊園管理棟内2台、屋外下段上段と柴胡が原霊園に各1台 合計5台設置。	◎
無料呼び出しタクシー電話設置	通年	事務所内に無料呼出タクシー電話を設置(H20.5～)。当初3社であったが、事業終了に伴い現在は2社となっている。	○

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	コロナ禍においても高い満足度を維持していることを評価したい。しかしながら、接遇について7ポイントほど満足度が減少している。接客態度を改めて見直し、満足度向上を図ってほしい。

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	8.9.3月の盆・彼岸期間実施 自由記入・聞き取り/148件
目標値の基準	「満足」「やや満足」の合計の割合

項目 (単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値 (%)	85	89	90	91	91		
実績値 (%)	96	95	95	97	97		
達成度 (%)	113.2%	107.2%	105.7%	106.6%	106.6%		

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
意見・要望用紙の設置	随時	意見要望を随時受付し、可能なものは速やかに対応しました。
電話・窓口にて意見・要望受付	随時	意見要望を随時受付し、可能なものは速やかに対応しました。

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
B	施設の収支としては、本体事業収支、全体収支ともに赤字だが、団体本体の経営状況については、特段の課題は無いことから、B評価とする。

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (千円)		
項目		令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入 (a)		55,134	55,407	57,389
	指定管理料	54,706	55,207	55,212
	利用料金収入	428	200	343
	その他の収入	0	0	1,834
支出 (b)		56,598	58,630	60,559
	人件費	26,811	28,130	28,975
	本社管理経費	1,506	1,500	1,600
	その他の支出	28,281	29,000	29,984
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-1,464	-3,223	-3,170
自主事業収入 (d)		19,597	18,796	19,265
自主事業支出 (e)		16,296	16,582	16,167
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		3,301	2,214	3,098
全体収支 【(c)+(f)】		1,837	-1,009	-72
備考	項目「令和3年度」の収入の内、令和2年度分の損失補償257千円を除算している。			

団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。
---------	------------------------

7 管理業務の履行状況

検査方法	履行確認に関するチェックシートを使用した現地確認、指定管理者へのヒアリング	
実施時期	令和4年3月	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	加点事由有
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	
有	ナラ枯れ対応における利用者への安全確保のための早期かつ大規模な伐採について特に評価したい。	

8 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	○
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	×
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	×
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	

9 指定管理者の自己評価

維持管理については仕様書どおり実施した。提案事項については、感染予防に配慮のうえ可能な限り実施した。新規自主事業の展開は自粛とした。

コロナ禍の影響により減収減益が予測されたが、昨年度ほどの減収減益とはならなかった。運営管理・提案事項については感染予防に配慮し昨年度と同程度を維持した。維持管理については削減縮小は難しく、特に植物管理においては一度品質を低下させると現在のレベルに戻すまで時間と費用が多くなるため、アフターコロナを考慮し品質を上げるべく注力した。特に外周生垣の補修とナラ枯れ対策に注力した。また希少な自生植物は、峰山霊園の財産であり絶えてしまうと再生が難しいのは同様で維持に努めた。植物管理は、利用者拡大に直接的には効果が出づらいが、美しい修景は公園としての基本であるとともに霊園としての付加価値を高める大きな要素となるため、今後も継続していく。修繕管理においては、可能な限り直営作業にて実施し支出の縮小に務めた。

10 所管課意見

造園業者と葬祭事業の共同事業体各社の強みを生かして、高頻度の芝刈りや樹木剪定・育成、墓地管理士等の有資格者による幅広い相談対応に尽力いただいた。特に全国的な被害報告のあるナラ枯れの対応については、積極的な対応を行うなど、施設管理者としての高い危機意識と実行力を高く評価したい。

なお、新規自主事業については、新型コロナウイルス感染症の影響があるがこれまでの経験を生かして、霊園の魅力向上のため、積極的な展開を期待したい。

11 選考委員会意見

・満足度が高かったということは、市民の意見として認められたということで良かったと思う。しかし、一方で満足度調査のサンプル数が少ないことは統計的に満足が得られていると言えるのか疑問が残る。調査の期間や方法を工夫して、翌年度はサンプル数を増やす努力をしていただきたい。

・ナラ枯れ被害が多くあったが、指定管理者で多くの伐採をしたことは、安全管理に注意しているという点で良かった。また、アンケート調査は貴重な自由意見等あると思うので、今後の管理運営に役立てて欲しい。

・コロナ禍においても、自主事業を多く実施したことは、とても評価できる。また、峰山霊園については植栽管理も良くできている点やナラ枯れの対応について、指定管理者が多く伐採した点について高く評価できる。

・コロナ禍で影響を受けたことは仕方ない部分もあるが、収支についてはもう少し健全な方向に向かえるよう努力して欲しい。植物の管理については、高く評価できる点であるため、引き続き、継続していくようお願いしたい。

総合評価（自動判定）

A

(75/100)

