

# 指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度

令和4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4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4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	1,610	
利用時間数(時間)	602	648	611	285	492	666	
利用料金合計(円)	421,400	453,600	427,700	199,500	344,400	466,200	

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	いわゆるコロナ明け初年度にかかわらず、実績値が統計を開始した平成10年度から最大の結果となった。達成度も非常に高いため十分に評価したい。次年度の結果も期待したい。

指標	
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

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	420,000	
修正目標値(円)	371,000	378,000	400,000	199,000	373,221	420,000	
実績値(円)	421,400	453,600	427,700	199,500	344,400	466,200	
達成度(%)	113.6%	120.0%	106.9%	43.8%	86.1%	111.0%	

#### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	無料送迎バスの運行等、収益に結びつかない事業についても、墓参者にとって必要なサービスであると判断し、継続して実施したことを評価したい。

#### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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・効果等	評価
(なし)			

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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、受付貸出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などの個別相談に応じる。対面相談96名、電話相談82名。また公募時期に説明会を実施。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	◎
管理事務所 開所時間延長	8月・9月・3月	墓参の集中する彼岸及び盆の期間、閉門時間を延長し利用者の利便性を図る。 開所時間 通常 8:30～17:00 8月お盆 8:00～18:00 9・3月お彼岸 8:00～17:30	◎
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行う事業。命日やお盆彼岸など毎年予約される方も多い。	◎
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。特に焼香炉は法要時に使用されることが度々ありその都度、きれいにメンテナンスして提供している。	◎
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	急に必要になったり、うっかり忘れてしまった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。アクセスのよくない峰山霊園において、公共交通機関で来園される方、特に年配者にとっては荷物が軽減でき負担減少に寄与していると思う。	○
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。	◎
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～)。年配の方や足の不自由な方の利便性に貢献している。	○

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	例年満足度を達成しており、努力がうかがえるが、柴胡が原霊園のアンケート件数が非常に少ないため、アンケートの收受方法などの再検討をしてほしい。

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」合わせて91.0%以上

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	91	
実績値（%）	96	95	95	97	97	98	
達成度（%）	113.2%	107.2%	105.7%	106.6%	106.6%	107.7%	

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>A</b>	施設収支としては、本体事業収支は赤字であるものの全体収支としては黒字であり、経営状況についても特段の課題はないことからA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2年度	令和3年度	令和4年度	
収入（a）		55,407	57,389	61,846	
指定管理料		55,207	55,212	60,713	
利用料金収入		200	343	466	
その他の収入		0	1,834	667	
支出（b）		58,630	60,559	63,255	
人件費		28,130	28,975	30,800	
本社管理経費		1,500	1,600	1,640	
その他の支出		29,000	29,984	30,815	
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)		-3,223	-3,170	-1,409	
自主事業収入（d）		18,796	19,265	18,341	
自主事業支出（e）		16,582	16,167	15,341	
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)		2,214	3,098	3,000	
全体収支 【(c)+(f)】		-1,009	-72	1,591	
備考					

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5年3月

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	加点あり
危機管理	適正に実施	
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	消火用具の購入や消火訓練の実施により、火事が起こった際でも消防隊到着前に消火が完了していたことを評価したい。	

## 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

仕様書に基づいた管理を実施した。これまで当施設を管理してきたノウハウを活かして前年度から運営している樹林型合葬式墓所についても事務スタッフを増員するなどして円滑な業務運営が出来ている。樹林帯のナラ枯れについては前年度から引き続き状況を市とも共有し、危険なエリアから優先順位を見極めて伐採エリアを市と分担することで効率よく伐採を実施。倒木などによる危険から回避する対策を実施した。このような危険枝の伐採、剪定のほか園内道路の白線の再塗装や、管理事務所前の水溜りの冬季凍結防止の排水処理作業など、来園者の安全確保に努めた。

芝生墓所においては冬季の芝生が枯れたときの火災発生を踏まえて、初期消火用に50mホースを設置。また、発生時を想定した訓練も実施した。実際に発生した際も速やかな消火活動ができています。

修繕費については管理棟空調機器の交換や柴胡が原霊園の園路灯更新など高額な案件もあったが、できるだけ直営スタッフで対応し圧縮するよう努めている。

## 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、高頻度の草刈りや樹木剪定・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。

園路内の白線表示の再塗装や歩道の亀裂・陥没の補修、冬季時に水溜り凍結によるスリップ対策としての排水処理等、利用者が安全に通行できるような対応を継続して行っていることを評価したい。また、初期消火訓練の実施により、消防隊到着前に消火が完了し、利用者の安全を確保したことを高く評価したい。柴胡が原霊園の周囲では、吸殻やゴミのポイ捨てが多数あったにもかかわらず、霊園内外をきれいに維持していただいたことにより、ポイ捨てが激減したことを高く評価したい。

お墓の承継や改葬手続き等、人生で数回しか経験することがない手続きのため、お墓の使用者からの相談は多く、また家族関係の不和等様々なケースがあるが、幅広い知識を駆使して対応いただいていることを評価したい。

今後は、新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきていることから、霊園の魅力向上に向け、新規自主事業についても積極的に取り組んでいただきたい。

## 11 選考委員会意見

・「利用者の満足度」の実績について、現在は各霊園の結果を単純集計して実績値を算出しているが、各霊園で回答数が異なるため、ウェイトバック集計して実績値を算出した方が良く考えられる。今後実績値の算出方法について検討していただきたい。

・利用者満足度調査結果報告の自由意見の中で、洋花の種類を増やしてほしいとの意見があり、今期の指定管理となった当初から、昔ながらの花でないものを用意するように伝えているため、これからも若者にも満足いただけるような洋花を取り入れていっていただきたい。

・火災等事件事故のないように適切に管理を行っていただきたい。

・火災発生時、マニュアルに沿って対応していただいたと思うが、必要に応じて日々更新し、訓練等を継続して行っていただきたい。

・「きれいだね」と評価得られ、他都市から視察されるような施設となるように、引き続き頑張っ取り組んでいただきたい。

### 総合評価（自動判定）

S

(90/100)

