

作成年月日 平成26年6月30日

部	土木部	課	緑化推進課
---	-----	---	-------

施設名・所在地	函館市東山墓園 函館市東山町地内		
設置条例	函館市墓園条例		
指定管理者名	株式会社 田中遼風園	指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
設置目的	地域住民に宗教宗派を問わない遺骨収納施設を提供し、住民個々の宗教的感情の充足および公衆衛生を確保するとともに、一般の公園的利用にも供し、公共の福祉の増進に寄与することを目的とする。		
設置年月	昭和47年5月	建設費	741,429千円
構造規模等 耐用年数	規模:153,392㎡(墓地区域:71,663㎡,公園区域:81,729㎡) 墓地区域:7,313区画(4㎡(3,838区画),5㎡(1,036区画),6㎡(2,087区画),8㎡(232区画), 12㎡(120区画)) 建物:管理事務所,第1・2・3墓域センターなど		
開園時間 休園日等	開園時間 午前0時～午後12時(管理事務所は午前8時45分から午後5時30分まで) 休園日 なし		
料金体系	<input type="checkbox"/> 利用料金制の採用の 有 <input checked="" type="radio"/> 無		
1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況			
(1)管理業務			
①施設の維持管理に関する業務			
ア 植物管理に関する業務 イ 施設の保守管理に関する業務 ウ 衛生管理に関する業務			
エ 警備に関する業務 オ その他必要な業務			
②施設の運営に関する業務			
ア 利用者等に関する業務 イ 墓地管理に関する業務 ウ その他必要な業務			
③ その他、市または指定管理者が必要と認める業務			
ア 使用者に対する傷害および賠償保険への加入等に関する業務			
イ 一時避難所指定に係る業務 ウ その他必要な業務			
(2)委託事業			
①夜間警備・門扉開閉業務 ②施設清掃(落葉等清掃) ③警備(交通指導員)業務			
④塵芥運搬処理業務 ⑤自家用電気工作物点検 ⑥建物・施設点検業務			
⑦給排水設備点検業務 ⑧灯油タンク等点検業務 ⑨園内除雪作業業務			
(3)自主事業			
①自動販売機の設置・販売 ②安全・防災旗の設置 ③観葉植物の設置 ④樹木管理台帳の設置			
2 市民サービス向上のためのその他の取組み実績			
①慰霊感情に配慮した墓参者への対応			
②お盆・彼岸時の利用時間の延長			
③墓参者等の利便性向上のための便益施設の設置(自動販売機の設置)			
④快適な利用環境創出のための施設環境美化(花壇造成,プランター設置)			

3 市民ニーズの把握の実施状況

・アンケート調査

実施期間・方法 : 平成25年7月13日～15日(3日間) 直接アンケート用紙を配布

回答件数 : 120人(男性48人・女性72人)

主な内容

施設全体の感想 : 満足62% おおむね満足 36% 普通2% やや不満0% 不満0%

施設の衛生面・快適さ : 満足68% おおむね満足 28% 普通4% やや不満0% 不満0%

スタッフの対応 : 満足77% おおむね満足 22% 普通1% やや不満0% 不満0%

4 施設の利用状況(利用者数, 稼働率など)

平成25年度の月別利用者

(単位:件,人)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者総数	4,467	3,878	3,870	15,215	11,576	14,914	2,764	2,044	1,510	1,250	1,400	7,314	70,202
納骨件数	67	78	70	65	46	64	64	44	10	0	0	14	522
来園者数	4,400	3,800	3,800	15,150	11,530	14,850	2,700	2,000	1,500	1,250	1,400	7,300	69,680

年度別利用者

(単位:件,人)

区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度
利用者総数	65,078	76,952	70,202
納骨件数	478	552	522
来園者数	64,600	76,400	69,680

5 指定管理者の収支状況

(単位:円)

区分		平成23年度	平成24年度	平成25年度
収入	管理委託料	26,699,132	26,819,132	26,729,132
	計	26,699,132	26,819,132	26,729,132
支出	嘱託報酬	6,814,900	6,823,500	7,047,100
	臨時賃金	0	0	0
	福利厚生費	1,713,326	1,722,216	1,955,301
	旅費交通費	0	0	0
	通信運搬費	177,447	265,258	363,803
	消耗付器備品	26,488	90,730	53,793
	消耗品費	101,832	86,582	108,724
	原材料費	8,161,071	6,901,268	7,818,628
	修繕費	136,955	274,143	607,339
	印刷製本費	0	0	0
	燃料費	301,724	233,904	259,321
	光熱水費	1,361,659	1,521,785	1,859,070
	車両経費	60,248	187,309	35,985
	賃借料	182,700	182,700	182,700
	委託費	5,743,574	6,153,286	5,672,291
	環境整備費	444,000	471,000	408,000
	保険料	15,100	50,420	23,370
	租税公課	0	0	0
	負担金	333,915	503,697	302,259
	その他所要経費	344,285	1,351,334	592,454
	支払消費税	409,518	0	0
	繰越金	370,390	0	0
	計	26,699,132	26,819,132	27,290,138

- 6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況
 指定管理者からの定期報告などは、モニタリング仕様書に基づき、適正に行われた。

7 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	仕様書・事業計画書に基づき、適切に業務を履行した。また、お盆・彼岸においては、利用時間の延長を行い、墓参者のサービス向上に努めた。一部、応募時提案した自主事業が実施できなかったものがあった。	業務計画書の要件を満たし、条例、関係法令を遵守し適正な対応を行い、良好な維持管理を遂行したい。また、施設の老朽化が激しいので、市と調整を取りながら効率的な補修・修繕を行いたい。
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	言葉づかい、服装に配慮しに配慮し、適切な接遇を行っている。また、アンケート調査により、利用者の要望が反映されるよう努め、協定書および業務計画書に基づいた質の高いサービスの提供を行った。	利用者の質疑に的確に対応できるよう、マニュアル及び職員教育を的確に実施したい。また、近隣住民及び利用者のニーズを分析し、少しでも苦情の少ない運営に努めたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	修繕費や電気水道代が高み、収支はマイナスとなったが財務指標は適切に推移している。	施設が老朽化しているが予防検査により修繕費の削減に努める。

② 市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	良好な墓参環境が維持され、墓園という施設にふさわしい環境づくりにも努めている。専門性を有する植物管理については、適切な樹木管理が行われている。また、周辺住民からの苦情・要望にも適切に対応し、水準以上の業務が行われた。	施設利用者への案内、苦情・要望については、柔軟な対応が行われ、特に課題は見当たらない。施設の老朽化等については、市と指定管理者で協議しながら、問題解決に努めていく。
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	HPなどによる施設の情報発信にもの足りなさを感じるが、一方で墓参者の慰霊感情に配慮した施設案内や接遇、お盆・彼岸時における利用時間の延長、墓地関係手続の懇切・丁寧な指導など、施設の特性を踏まえながら、質の高い利用者サービスが確保された。また、樹木の適切な管理や清掃により市が求める以上のサービスが提供されている。	建物は老朽化が進み、見た目は必ずしもいいとは言えない。これを補うため、現状で出来ることは園内の清掃の徹底、剪定による樹木の適切な管理、芝の刈り込みによる風景の美しさの演出である。このことが墓地使用者だけでなく散歩等で訪れる市民にも好印象となり、市民サービスにもつながる。指定管理者は造園業者であるためこの点について適切に管理されており、今後も継続したい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	事業収支は、施設の老朽化で修繕費が高み管理委託料を超えてしまったが、団体の経営状況は、財務指標において、いずれも良好な値を示しており、団体の安定性も問題ない。	施設の老朽化が進む中、限られた予算の中で効率的かつ効果的に管理していく方策が必要である。

A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。 (事業収支、経営状況に問題はない。)
B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。 (事業収支、経営状況に問題はない。)
C 協定書を遵守しているが、事業計画書及び仕様書をやや満たしておらず、課題がある。 (事業収支、経営状況早急な改善に問題はない。)
D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。