

新座市指定管理者制度導入施設管理状況評価シート（令和５年度分）

【施設の概要】（所管部記入）

施 設 名		新座市営墓園		
所 在 地		新座市新塚 1－5－1	所 管 部 署	市民生活部 環境課
制 度 導 入 年 度		平成 2 5 年度	選 定 方 法	☒ 公募 / ☐ 指名
指 定 管 理 者	名 称	新座メモリアルグループ	所 在 地	神奈川県横浜市中区山下町 1シルクセンター内
	指 定 期 間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日（5 年間）		

【事業概要】（指定管理者記入）

事業概要	設置目的である「市民の宗教感情に適合し、かつ、公衆衛生その他公共の福祉の向上を図る」を達成するために、市営墓園の特性である無宗派・無宗教による管理運営の意義や公の施設の特性である「住民の福祉を増進する施設」「住民の利用に供するための施設」「住民サービスを行うための主要な手段」を十分に認識し、仕様書に則り、以下の指定管理業務を実施しました。 (1) 墓地、埋葬等に関する法律及び墓地、埋葬等に関する法律施行規則の規定により、墓地の管理者が行う業務に關すること。 (2) 墓地の使用及び集会施設の利用の許可に關すること。 (3) 墓園の施設及び設備の維持管理に關すること。 各種許可業務や施設運営につきましては、利用者の中心である高齢者に配慮しつつ公平な対応を心掛け、また安全性の確保が最重要であるという意識を持ち、きめ細やかな対応を行ってまいりました。 園地管理については、公益社団法人新座市シルバー人材センターに作業を委託することにより、滞りなく継続性のある管理を実施しています。
特筆事項	・園内に設置した花壇は大変ご好評をいただいております。令和5年度はエリアを拡大しました。季節のお花が施設の美観を向上させているほか、指定管理者と来園者の交流の糸口となっています。 ・令和5年度は返還墓所利用者募集以外に、管理料未納者に対する催促および督促業務、合葬式墓所利用者に対する問い合わせなど通常年度とは異なる業務を実施いたしました。新座市様と情報共有を図りながら適切に対応いたしました。

【総合評価】

指定管理者の自己評価				
総合評価	S	☐	優良	項目別評価総括が全てA以上であり、Sが二つ以上である。
	A	☒	適正	項目別評価総括が全てA以上である（上記以外）。
	B	☐	課題あり	項目別評価総括にBが含まれている。
評価内容	業務仕様書等に基づき、計画通り施設の管理運営を行いました。令和5年度は管理料督促や合葬式墓所の対応に注力したため、利用者ニーズへの対応や広報について疎かになっていたと反省しております。令和6年度は合葬式墓所供用開始に伴い利用者が墓所に訪れる機会が多くなりますので利用者ニーズを運営に生かすとともに、適切に情報を周知することで利用者満足度および運営の質の向上に努めます。			
改善策	※ 評価Bの場合のみ記入			

市の評価				
総合評価	S	☐	優良	項目別評価総括が全てA以上であり、Sが二つ以上である。
	A	☐	適正	項目別評価総括が全てA以上である（上記以外）。
	B	☒	課題あり	項目別評価総括にBが含まれている。
評価内容	【評価する点】 令和5年度は、墓所管理料の賦課年度で業務多忙であったことが考えられるが、計画どおり施設設備の点検及び管理を進めつつ、墓所管理料の未納者対応に当たっていただいた。また、指定管理者として行うべき業務範囲を整理し、市と連携して業務に当たろうとする等、業務に当たる姿勢に改善が見られた。 【改善を依頼する点】 経費の取扱いについて、今後更に注意を払っていただきたい。指定管理料の運用に際しては、予算の執行状況を確認するとともに、予算間流用を行う前には必ず市と事前に協議することを徹底していただきたい。また、公金収納に際しては、科目コードの誤りや墓所管理料二重納付に繋がる行為がないよう注意し、より正確に収納事務を進めていただきたい。			

【市の評価を受けた今後の取組や改善策等】（指定管理者記入）

■利用者の利便性向上についてはご指摘通り管理事務所内の対応が至らなかった点を反省しております。引き続き運用を変更いたしました「管理料等送付先設定届」等のように利便性向上に繋がる改善を継続してまいります。今後も利便性向上に繋がるご意見、ご指摘を受けた場合は真摯に受け止め内部会議で検討するとともに、必要に応じて新座市様に相談・報告してまいります。

■利用者本人以外の問い合わせについては、個人情報保護の観点から、応答する前に必ず使用権利者の本人確認を行うとともに、使用者台帳にて使用権利者情報を十分確認・認識の上対応することとします。また、当該相当事案の場合は所長、副所長、または事務長（いずれか2名は常駐している）が対応することを徹底いたします。管理料催促、督促に関する情報管理については新座市様と協議し指針を定めたく考えております。なお、それらを含む特例事項については市への報告及び交渉履歴への記載を徹底してまいります。

■公の施設を管理するという基本概念を再認識するとともに、利用者、業者からの問合せに対して丁寧且つ誠実に接遇することを周知・徹底いたします。市への報告や事前協議が必要な事案については墓園側で即答・即応せず、市との連携を徹底し対応を進めて参ります。

■予算管理は内部において予算管理を徹底するため新たな予算管理シートを作成し、新座市様と共有するとともに次年度の予算作成の根拠にも活用いたします。

■公金収納の調定業務は、仔細に亘り注意を払い慎重かつ丁寧に取り組むことを念頭に、書類作成、ダブルチェックおよび収納前の最終チェックの3ステップが同一人とならないようチェックする体制を再度徹底いたします。

■墓所管理料の二重納付防止策について、管理事務所が関与する場合※は、納付者の意思を直接確認すること、墓園システムにて当該納付状況を即時確認することを必須事項といたします。

※墓園での納付時、金融機関からの問い合わせ（納付期限切れの収受の有効性）に返答する場合および納付滞納者またはその関係者より納付書の再発行を求められたときなど。

【過年度の評価結果まとめ】（所管部記入）

評価区分	令和4年度 （1年目）	令和5年度 （2年目）	年度 （年目）	年度 （年目）	年度 （年目）
指定管理者の自己評価	A	A			
市の評価	A	B			