☆第一次・第二次評価
（指定管理者・施設主管課による評価）

指定管理者評価シート(1/2)

令和8年度前期
施設名：土屋霊園

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	評価理由 （今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】） （今回の評価がCである理由【指C】【市C】） （対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指○→○】【市○→○】）
1 基本的な考え方・姿勢	○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像に合致しているか。	○当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。 ○現場責任者及び配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。	S	S	【指】継続して、管理事務所前及び藤棚下に花のプランターを追加設置しております。また、お盆・お彼岸の時期にあわせて一年草花壇への植栽を行い、墓参者の皆様に季節の花をお楽しみいただきました。植栽には、構成企業である横浜植木が開発した、暑さに強く、ボリューム感のある一年草を採用し、夏季においても良好な景観の維持に努めております。 さらに、墓参者数の維持及び都市公園としての活用促進を目的として、園内の危険木を伐採した際に発生する間伐材を有効活用し、動物の彫刻像を制作しております。制作した彫刻像は管理事務所周辺に設置し、写真撮影スポットとして活用するとともに、動物の名前を利用者の皆様から募集するイベントも継続して実施しております。 取組を継続する中で彫刻像の種類も増えており、特に週末や祝日には、子ども連れの墓参者から大変ご好評をいただいております。 【市S】施設の特性及び利用者の求めを理解し、景観を意識した熱に強い一年草の採用や、間伐材を有効活用した彫刻像の設置等を通して、利用者への心情に寄り添える空間作り並びに故人の尊厳の確保及び維持のための創意工夫への積極的な姿勢が見られました。今後も利用者のニーズに合った意欲的な取り組みに期待します。
	○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。	○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取り組み、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 ○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。			
2 サービス向上及び利用促進の取組	○サービス向上及び利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。	○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などにつながっている。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。	A	A	【指】園内各塋地には、伐採木を活用した簡易椅子及びプラスチック製の簡易椅子を設置し、墓参時の休憩場所としてご利用いただいております。特に高齢の利用者からは、「休憩できて助かる」といったお声をいただいております。また、これまで管理事務所で貸し出していたホウキ、チリトリ、熊手については、利用頻度の高まるお盆・お彼岸等の繁忙期に、園内各塋地へ設置しております。これにより、利用者が管理事務所までお越しいただくことなく、必要な際に自由にご利用いただける体制を整えております。 使用者への新たなご提案として、納骨の際、骨壺に故人の氏名等が記載されていないケースが少なくないことを踏まえ、納骨当日に骨壺へ氏名やメッセージ等をご記入いただく取組をご案内しております。将来、改葬等を行う際に、どなたのご遺骨であるかを確認しやすくすることを目的としたものであり、円滑な改葬作業にもつながる取組として進めております。 管理事務所外側のガラス面には、当霊園内で確認できる様々な動物や植物を紹介する掲示を行っております。さらに、エントランス内にも同様の掲示を行うなど、定期的に掲示内容を充実させ、ご来園者に楽しんでいただける環境づくりに努めております。また、平岡幼稚園と連携し、平塚の自然を広く周知することを目的として、季刊誌「湘南自然誌」をエントランス内に配架しております。実施後は、小さなお子様連れの来園者からもご好評をいただいております。 これらの取組により、墓参者だけでなく、掲示物の閲覧を目的に来園される方や、園内の植物を観察・撮影する方も見られるようになっており、墓参以外を目的とした来園者の増加にもつながっています。霊園としての機能に加え、自然観察や学習、憩いの場としての利用を促進することで、都市公園としての機能向上にも寄与しております。 毎年、管理事務所前には、エントランス内の暑さの緩和や来園者を心地よくお迎えする環境づくり、あわせて節電対策を目的として「みどりのカーテン」を設置しております。本年度は「千成ひょうたん」を植栽いたしました。 また、貴市から提供いただいている「カイゴ しごと ガイド」「みんなでつくるやさしいまち」「So・Ra・Niなび」「平塚市民ガイド」等の各種広報物をエントランス内に常備し、ご来園者へ自由にお持ちいただけるよう配布しております。 さらに、園内の植栽や維持管理作業の様子、霊園からのお知らせ、お盆・お彼岸等の繁忙期に関する情報などを、毎週ホームページ及びFacebookで発信しております。継続的な情報発信を行うことで、利用者への迅速かつ分かりやすい情報提供に努めております。 前回の令和7年度後期における貴市の評価内容を参照し、貴市の評価基準との整合を図るため、当方の評価区分についても「S」評価を「A」評価に見直し、評価基準を統一いたしました。
	○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。	○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等）を設置している。 ○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。 ○日々の利用実績を記録し、定期的（週単位、月単位等）に集計している。 ○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。			
	○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。	○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。			
3 施設の維持管理等	○施設及び設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。	○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内及び敷地内の美観が保たれている。 ○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。	S	S	【指】施設・設備等については、継続して保守点検を実施しており、不具合等が確認された場合には、速やかに貴市へ報告・情報共有を行い、早期の改善に努めております。また、園内外の高木についても、倒木や枝折れ等による事故を未然に防止するため、日常的に状態を注視するとともに、巡回を強化しております。 令和6年度に貴市環境保全課及びひらつか生物多様性推進協議会による「自然環境アドバイザー制度」に参加させていただきました。その際にいただいた助言を踏まえ、園内に自生する希少な花や植物については、草刈り等の維持管理作業の際に除草せず、可能な限り保全する取組を継続しております。 【市S】異常の早期発見につながるよう、施設・設備等に関して、継続的に保守点検を実施することで、当市とともに適切に管理を行っています。 利用者が安全に利用できるよう園内外の高木に係る巡回を強化し、当市と連携して事故を未然に防止することができました。 また、「自然環境アドバイザー制度」を活用し、園内の植栽に係わる改善点の把握に努め、さらに質の高い植栽管理を行うことができました。
	○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。	○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。 ○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取り組みが行われている。			
	○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。	○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。 ○外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。 ○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。			
4 緊急時の対応等	○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	S	S	【指】ナラ枯れや危険木等については、調査により把握した危険箇所を継続して平面図に記載し、速やかに貴市へ報告・情報共有を行うことで、利用者の安全確保に努めております。また、職員全員で危険箇所に関する情報を共有するとともに、利用者への注意喚起看板や危険箇所を示す案内看板等についても、状況に応じて定期的に更新し、安全な園内利用につなげております。 台風や大雨等の荒天が予想される場合には、通常よりも早めに職員が出勤し、開園前を含めた園内巡回を実施しております。巡回時には、倒木、枝折れ、危険木の状態、園路等への影響を重点的に確認し、異常の早期発見に努めております。 倒木等が確認された場合には、速やかに貴市へ報告するとともに、必要に応じて立入規制や注意喚起等の安全措置を講じ、貴市と連携しながら迅速な復旧対応を行うことで、施設運営への影響を最小限にとどめる体制を整えております。 さらに、日常の墓参時やお盆・お彼岸等の繁忙期において、園内で車両故障や交通事故等が発生した場合には、現場で必要な初期対応及び安全確保を行った上で、速やかに貴市へ報告・情報共有を行い、二次事故の防止及び利用者の安全確保に努めております。 【市S】ナラ枯れ、危険木等の危険個所を記載した平面図の作成を継続していることや職員全員による危険個所の情報共有、利用者に対する注意喚起看板、危険個所注意看板等の定期的な更新、荒天時の園内巡回をすることで、事故防止のための取組みを積極的に実施しました。 また、発生した事故や災害等については当市と迅速に共有を行い、該当箇所を速やかに復旧することができ、復旧までの期間についての他利用者への周知や注意喚起が適切に実施されています。内容及び対応等についても、適切な記録の作成が行われています。
	○安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 ○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。			

Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）

☆第一次・第二次評価
（指定管理者・施設主管課による評価）

指定管理者評価シート(2/2)

令和8年度前期
施設名：土屋霊園

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	評価理由 （今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】） （今回の評価がCである理由【指C】【市C】） （対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】）
	5　職員配置等	〇実施業務に即した職員配置等（人数、専門職、勤務体制、責任体制）であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	〇事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 〇報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A	【指】霊園職員の資質向上を目的として、個人情報の適切な取扱い、人権問題、SDGs、情報セキュリティ、植栽管理等をテーマとした全体研修を年1回実施しております。 人権に関する研修では、LGBTQ+への理解をはじめ、インターネット上における誹謗中傷や差別、プライバシー侵害など、社会情勢の変化に伴い多様化・複雑化する人権問題についても取り上げ、職員の理解促進と意識向上に努めております。 また、より専門的な知識や技能を身につけるため、墓地管理士、サービス介助士、防災管理者等の資格取得にも取り組んでおります。 これらの研修及び資格取得を通じて、職員一人ひとりの専門性と対応力の向上を図り、多様な利用者に寄り添った、安全・安心で質の高い霊園運営を目指しております。 前回の令和7年度後期における貴市の評価内容を参照し、貴市の評価基準との整合を図るため、当方の評価区分についても「S」評価を「A」評価に見直し、評価基準を統一いたしました。
		〇従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	〇常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。			
	6　その他	〇市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	〇協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 〇地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 〇地域住民の意見・要望を把握している。 〇人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 〇共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A	【指】土屋地区で活動する「里山をよみがえらせる会」に参加し、地域団体との連携及び地域交流の促進に努めております。 前期は、平塚市リサイクルプラザで開催された「ひらつか環境フェア2026」に参加し、里山の自然素材を活用した玩具づくりを通じて、地域の自然環境や里山保全の大切さを伝える取組に協力いたしました。
		〇管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	〇各種規程及び体制が整備されている。 〇制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 〇個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 〇個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 〇情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。			
Ⅱ　経費の節減等（共通項目）	1　適正な経理事務等	〇当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	〇収支計画の積算根拠が明確である。 〇当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業（自主事業等）の会計処理が分けられている。 〇経理を担当する職員を配置している。	A	A	【指】土屋霊園における出納関係の管理については、代表企業の経理部が統括し、経理処理基準の統一及び適正な管理体制の確保に努めております。契約書、請求書等の経理関係書類についても、代表企業において適切に管理・保管しております。また、所長が作成した出納帳については、代表企業の統括担当者及び経理部がそれぞれ内容を確認するトリプルチェック体制を構築し、記載内容や処理内容の正確性を確認しております。 さらに、現金に加え、キャッシュカードや印鑑についても金庫内で保管し、管理責任者を明確にしたうえで、紛失や不正使用等の防止に配慮した適切な管理を行っております。 前回の令和7年度後期における貴市の評価内容を参照し、貴市の評価基準との整合を図るため、当方の評価区分についても「S」評価を「A」評価に見直し、評価基準を統一いたしました。
		〇当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	〇事業計画と収支計画の関係が明確である。 〇指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 〇収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 〇適切な経理書類が作成されている。 〇内部もしくは外部による監査体制がとられている。 〇決算の収支が極端な赤字でない。			
	2　コスト縮減等	〇民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。	〇民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 〇利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 【利用料金制の場合】 〇利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A	A	
個別項目	霊園地元地区との連携	〇地元地区、住民との連携に努めているか。	・霊園地元地区の霊園管理運営に関する意見要望をきいて、管理運営に反映させている。	S	S	【指】地域住民への配慮として、園外隣接部やバス停付近における落ち葉・落ち枝の回収を実施し、周辺環境の美化及び安全確保に努めております。また、お盆・お彼岸等の繁忙期には、正門付近に交通警備員を追加配置し、車両の安全かつ円滑な誘導を行うことで、周辺交通への影響軽減を図るとともに、地域からの要望にも対応しております。 さらに、土屋地区で活動する「里山をよみがえらせる会」に参加し、地域団体との連携及び地域交流の促進に努めております。 【市S】園外隣接部やバス停付近の落ち葉・落ち枝回収の実施や、繁忙期期間の対応として正門交通警備を追加実施することで、地元地区からの意見要望を管理運営に反映させていました。 加えて、「里山をよみがえらせる会」に参加する積極的な姿勢が見られました。
	盆・彼岸の繁忙期における管理運営の実施	〇全ての利用者が施設を快適に利用できるよう、通常期にも増して適切な管理運営を行なっているか。	・霊園内の交通が円滑に進むよう、職員、交通看板等の適切な配置、誘導をしている。 ・除草、芝管理、ゴミ収集などにより、通常期以上に墓地景観の保持に尽力している。	S	S	【指】繁忙期対応として、正門における交通警備の実施日数を追加し、周辺交通の安全確保を図るとともに、地域住民からの要望に対応いたしました。 【市S】繁忙期には正門における交通警備の実施日数を追加し、地域住民からの要望に適切に対応しました。
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など （※指定管理者が記入）		・土屋霊園は、高木に囲まれた盆地状の地形に位置していることから、倒木や枝折れ等による事故防止には特に注意を払い、日常的な園内巡回及び点検を実施しております。特に、台風や大雨等の荒天が予想される場合には、職員の出勤時間を早めるなどして巡回体制を強化し、倒木、枝折れ、危険木、園路等の状況を重点的に確認することで、利用者の安全確保に努めております。 ・施設や園内に不具合等が確認された場合には、速やかに貴市へ報告・情報共有を行い、ご指導をいただきながら適切な対応を進めております。また、対応に高額な費用を要するものや、中長期的な対応が必要と考えられる事項については、現状や今後想定される影響等を整理した報告書を作成し、将来的な修繕・改修も見据えた情報共有を行っております。 ・園地管理については、管理事務所職員が自ら日常的な維持管理を実施していることを強みとしております。日々の気温、降水量、植栽の生育状況等を直接確認し、その時々の状況に応じて年間計画、月間計画及び日常の作業計画を柔軟かつ的確に見直しながら、きめ細かな植栽管理を行っております。これにより、年間を通じて良好な園内環境を維持し、利用者が快適に墓参できる空間の創出に努めております。 ・指定管理者に求められる貴市の各種施策を踏まえ、地域団体や関係機関との連携を積極的に進めております。霊園の適正な管理運営にとどまらず、地域交流、自然環境の保全、環境学習等の取組にも参画することで、地域に根ざした施設運営及び社会貢献に努めております。			
	・総括 （※市が記入）		・当市と共に地元地区との連携に努め、円滑な霊園運営を目指す中で、園外隣接部やバス停付近の落ち葉・落ち枝回収の実施や、繁忙期期間の対応として正門交通警備を追加実施するなど、地域住民に寄り沿った運営を実施することができています。 ・利用者のニーズを把握し、間伐材を有効活用した動物の彫刻像作りを実施するなど、創意工夫への積極的な姿勢が見られました。今後もより良い空間の維持及び発展を期待しています。 ・利用者が安全に利用できるよう、調査により把握した危険箇所を平面図に記載することや園内外の高木に係る巡回を強化することで、事故を未然に防止することができました。引き続き、巡回などを実施していただくとともに、施設の老朽化対応など修繕の検討を進めていくための協力をお願いします。 ・風水害による倒木など発生した事故について、適切に対応をしていただき、当市と連携することで最小限の被害に抑えることができました。今後も継続して、発生した事故や災害等の内容及び対応等に係る記録の作成、当市への共有を適切かつ迅速に実施できる体制の維持を期待します。			

評価について	あった点
S	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
C	水準に未達の場合