

名古屋市みどりが丘公園の管理運営状況

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者名	みどりの風グループ		
主な業務内容	名古屋市みどりが丘公園の管理運営業務		
施設の所在地	名古屋市緑区鳴海町笹塚17		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
管理体制 及び協働	1 管理体制	職員配置	○	緊急時に職員誰でも対応できるよう工夫している。停電時にも連絡が取れる電話機を新たに設置した。 ボランティア団体や地元団体と積極的に連携を図っており、新たに樹木ボランティアも開始した。 藤田医科大学とも協働を開始した。
		緊急時の体制		
		人材育成等		
維持・管理 運営等	2 協働	市民等との協働	○	お墓の枯れた供花も独自に回収し敷地内にごみ等が散乱していない。盆・彼岸などの時期は便所清掃を1日2回実施し、繁忙期の前に水汲み場や園路の水たまり対策として樹清掃を行っている。 繁忙期の交通誘導員の配置や滑りやすくなるアンダーパスの歩道洗浄、園路の不陸整正・点字ブロックの修繕など、事故につながるしやすい事案への対策を細やかに実施した。 隣接地域で区画整理による宅地化が進んでおり、住宅が建築された後では樹木管理が難しくなると想定される場所は、時期を逃さず先行して伐採を行った。
		園内清掃		
		建物・設備の管理		
		保守・点検・修繕		
		植物管理		
		管理水準の維持		
		関係書類の調製・保管		
	2 運営管理	利用者アンケートの実施	◎	利用者の意見を反映し、会館ホールにロッカー、会館便所にフィッシングボード、園地便所にサンタリーボックスをそれぞれ設置した。その他会館自動販売機に軽食販売を追加するなど積極的に利用者要望に対応している。 新たに会館前に掲示板を設置したり、園地便所の自動手洗い水栓工事を実施するなど、利用者サービス向上に努めている。 入口看板が分かりにくいという意見に対しては、除草・伐採を行い入口看板の視認性を高めた。 個人情報の取扱いには十分注意し事務を行い、点検も適切に行っている。
		利用者ニーズの把握と反映		
		利用者サービス向上策		
		接客・接遇向上の取組み		
		苦情・要望に対する適切な処理		
		個人情報の適切な管理		
		この施設特有の管理	◎	2期目の指定管理で業務に精通しており、膨大な件数の管理料収納業務や書類が多く複雑な承継受付業務なども誤りなく適切に実施した。 森づくり体験会、健康チェックやポールウォーキングなど新たなイベントを実施し好評であった。 竹林整備や森づくり、衰弱木の回復処置など植物管理を多数のボランティアを取り込んで実施している。また間伐材を利用したイベント・展示を行っている。 新聞や折り込みチラシによる広報、地下鉄駅・バス車内への広告掲出、お墓探しセミナーの実施などPRに努めた。また納入通知書にチラシを封入する試みも実施した。
	3 この施設特有の管理	市営墓地としての管理		
		墓地管理システム等の個人情報保護		
		公園会館の活用		
		周辺地域の渋滞対策		
	4 魅力増進・利用促進	墓地公園としての景観向上策	◎	
		魅力の増進策		
		イベント等の実施		
		墓地使用者募集		
	5 収納金の処理業務	現金等の取扱い	○	
		関係書類の調製・保管		
自主事業	1 自主事業	事業計画に基づく自主事業の実施	○	お墓保養サービスは順調に売り上げを伸ばしている。 供花・お線香等の墓参品の販売の継続している。墓参者の利便性向上のため、盆・彼岸の時期は、無料園内巡回バスを運行した。
		集客対策への効果		
		自主事業の収支及び還元		
収支	1 収支	経費節減策	○	
		年間収支		
その他	1 その他	法令・協定の遵守	○	
		事業計画との比較分析		

【総合評価】

水準以上の巡視点検を継続的に実施することで問題箇所の早期発見と適切な修繕、改良を図り、清潔で快適な利用環境を実現している。
植物管理においても、大きくなりすぎる樹木、実生苗の発生、雑草の繁茂などにより公園・墓地の利用の阻害とならないよう適切に作業を進めている。
自動手洗い水栓、コインロッカー、軽食の自動販売機の設置など、利用者の利便性向上のため新規の取組みを積極的に実施している。
水準以上の基本管理を続けていることで、公園の清潔さ、植物の管理の良さ、公園設備の使いやすさに関するアンケートでは高い満足度を得られた。
墓園のPRを行い、申し込み件数を確保している努力が見られる。お墓保養サービスは、さらに利用率の向上も見込まれるため工夫を重ね継続されたい。
イベントの実施や花壇整備・散策路整備など工夫し、墓参者以外の公園利用者を増やす取り組みを行った。今後もさらなる公園としての魅力増進と利用促進を図られたい。

施設の現状

みどりが丘公園

施設の現状	施設概要							
	みどりが丘公園は、都市計画墓園として自然環境を保全し、緑と水に包まれた魅力ある墓地公園の整備を行っています。 令和3年度末現在、26,469区画の墓地を整備し、事業計画終了時までには面積60ha、墓地27,500区画および合葬式墓地を有する墓地公園となる予定です。 また、「みどりが丘公園」という名称にふさわしい、花・水・緑に包まれた憩いと安らぎの場として、お墓参りだけでなく、散策・ジョギングなど市民に親しまれる墓地公園を目指しています。							
	市の収支状況(千円)（3年度決算見込み額）							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	174,065	303	174,368	91,254	345	82,769	174,368	—
	特記事項							
	平成26年度から指定管理者制度導入							
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	新規墓地使用者数		人	221	140	143	134	
	墓地管理料徴収率		%	99.5	99.5	99.5	99.5	
	特記事項							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市みどりが丘公園における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者	みどりの風グループ
主な業務内容	名古屋市みどりが丘公園の管理運営業務
評価対象期間	平成30年4月～令和4年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分				特記事項
1 管理体制及び協働	30年度	元年度	2年度	3年度	【30年度】地域住民や各種団体と協働し、花壇作りやイベントを実施した。
職員配置	○	○	○	○	【元年度】人材育成のための研修を実施している。周辺市民団体等と協働して様々なイベントを実施している。
緊急時の体制					【2年度】窓口繁忙期には、本部から応援職員が事務従事している。市民団体と竹林整備等協働を継続している。新たに花ボランティアの会を立ち上げ20名が参加した。
人材育成等					【3年度】緊急時に職員誰でも対応できるよう工夫している。停電時にも連絡が取れる電話機を新たに設置した。ボランティア団体や地元団体と積極的に連携を図っており、新たに樹木ボランティアも開始した。藤田医科大学とも協働を開始した
市民等との協働					
2 維持管理	30年度	元年度	2年度	3年度	【30年度】墓地間の実生木切除を行い、景観向上と施設の維持管理に努めた。老朽化に合わせた桶収納棚などの更新や今後の設備管理の効率化のため照明のLED化に取り組んだ。
園内清掃	◎	○	◎	◎	【元年度】園内道路の舗装打換えやアンダーパスの法面の排水改良工事など、大規模工事を実施した。ゴミ拾い、便所、花がら入れ、水汲み場などの清掃を定期的に実施し、清潔で快適な墓園を維持している。
建物・設備の管理					【2年度】来園者の安全のため根上がり部分の園路補修工事や老朽化した施設（水道管・桶棚等）の修繕工事を実施した。屋外トイレの屋根・換気扇等の清掃を追加で実施した。ごみの不法投棄対策として生け垣を低く刈り込んだ。枯損木や生育不良木の補植を実施した。オビカレハなどの毛虫を環境に配慮し掃除機で駆除している。
保守・点検・修繕					【3年度】お墓の枯れた供花も独自に回収し敷地内にごみ等が散乱していない。盆・彼岸などの時期は便所清掃を1日2回実施し、繁忙期の前に水汲み場や園路の水たまり対策として樹清掃を行っている。繁忙期の交通誘導員の配置や滑りやすくなるアンダーパスの歩道洗浄、園路の不陸整正・点字ブロックの修繕など、事故につながりやすい事案への対策を細やかに実施した。隣接地域で区画整理による宅地化が進んでおり、住宅が建築された後では樹木管理が難しくなると想定される場所は、時期を逃さず先行して伐採を行った。
植物管理					
管理水準の維持					
関係書類の調製・保管					
3 運営管理	30年度	元年度	2年度	3年度	【30年度】イベント時のほか、墓地使用者募集の際や繁忙期などにもアンケートを実施し、利用者満足度、ニーズの把握に努めた。彼岸時期の無料巡回バスや、送り火コンサートにおける無料の送迎タクシーの運行など、来園者の利便性に配慮した取り組みを行った。
利用者アンケートの実施	○	◎	◎	◎	【元年度】適切にアンケートを実施し、墓地需要の把握・園の運営・イベントなどに生かしている。管理区域が広いと、様々な苦情・要望があるが、適切に対応している。個人情報保護士による研修を実施するなどして、個人情報の管理を適切に行っている。
利用者ニーズの把握と反映					【2年度】屋外トイレの清潔保持のため毎日清掃を実施している。また利用者のトイレトペーパー設置要望に応じてペーパーホルダー設置工事を実施した。安全に歩行者と車が通行できるよう会館前に横断歩道を設置した。カラスや蜂等の苦情対応を速やかに行っている。
利用者サービス向上策					【3年度】利用者の意見を反映し、会館ホールにロッカー、会館便所にフットイングボード、園地便所にサンタリーボックスをそれぞれ設置した。その他会館自動販売機に軽食販売を追加するなど積極的に利用者要望に対応している。新たに会館前に掲示板を設置したり、園地便所の自動手洗い水栓工事を実施するなど、利用者サービス向上に努めている。入口看板が分かりにくいという意見に対しては、除草・伐採を行い入口看板の視認性を高めた。個人情報の取扱いには十分注意し事務を行い、点検も適切に行っている。
接客・接遇向上の取組み					
苦情・要望に対する適切な処理					
個人情報の適切な管理					

4 この施設特有の管理	30年度	元年度	2年度	3年度	
市営墓地としての管理					【30年度】個人情報情報を保管している書庫を電子ロックで施錠し、入退出についての記録も取っている。公園会館で野鳥写真展を実施するなど、イベント実施の場として活用した。墓地貸付数は減少したが、墓地使用者募集に際して広報の機会の増加に努めた。 【元年度】募集から収納までの複雑な事務を個人情報保護に配慮し、適切に実施している。景観向上のため、草刈り・補植・芝の管理・プランターの花植えなど継続して実施している。みどりが丘公園に親しんでもらえるようイベントも多数実施している。墓地使用者募集については、「終活お墓の相談会」を新たに商業施設で開催するなど新規取り組みも積極的に実施している。 【2年度】承継・返還等の書類の多い手続きにあたって申請者に丁寧な説明・対応を行った。お墓探しセミナーの実施や様々なツールを活用し、PRに努めている。公園利用者による野鳥写真展や講習会などを公園会館で開催している。公園会館前や空地に花を多く咲かせて魅力ある墓地公園としている。
墓地管理システム等の個人情報保護					
公園会館の活用					
周辺地域の渋滞対策					
墓地公園としての景観向上策	○	◎	○	◎	
5 魅力増進・利用促進					【3年度】2期目の指定管理で業務に精通しており、膨大な件数の管理料収納業務や書類が多く複雑な承継受付業務なども誤りなく適切に実施した。森づくり体験会、健康チェックやボールウォーキングなど新たなイベントを実施し好評であった。竹林整備や森づくり、衰弱木の回復処置など植物管理を多数のボランティアを取り込んで実施している。また間伐材を利用したイベント・展示を行っている。新聞や折り込みチラシによる広報、地下鉄駅・バス車内への広告掲出、お墓探しセミナーの実施などPRに努めた。また納入通知書にチラシを封入する試みも実施した。
魅力の増進策					
イベント等の実施					
墓地使用者募集					
6 収納金の処理業務	30年度	元年度	2年度	3年度	
現金等の取扱い	○	○	○	○	
関係書類の調製・保管					
7 自主事業	30年度	元年度	2年度	3年度	【30年度】新たに墓石清掃サービスを開始するなど、事業計画に沿って自主事業が実施されている。
事業計画に基づく自主事業の実施					【元年度】お墓保養サービスは利用者に好評で、収益が上がるとともに、墓園の景観も向上している。
集客対策への効果	○	○	○	○	【2年度】お墓保養サービスの利用者が増加している。
自主事業の収支及び還元					【3年度】お墓保養サービスは順調に売り上げを伸ばしている。供花・お線香等の墓参品の販売の継続している。墓参者の利便性向上のため、盆・彼岸の時期は、無料園内巡回バスを運行した。
8 収支	30年度	元年度	2年度	3年度	
経費節減策	○	○	○	○	
年間収支					
9 その他	30年度	元年度	2年度	3年度	
法令・協定の遵守	○	○	○	○	
事業計画との比較分析					
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）					
平成30年度	仕様書の水準を上回る計画を立て、公園の植物管理、施設管理を適切かつ着実に実施するとともに、地域と連携した公園づくりを行い、地域の公園としての魅力向上に努めており評価できる。墓地使用者の募集については、広報活動を積極的に行っており、認知度の向上につながってはいるものの、申込件数が伸び悩んでいることから、墓地使用者のターゲットに合ったプロモーション活動を行うことが必要と思われる。 また、新たに導入した墓石清掃サービスも好評を得ていることから、一層のPRに努めて欲しい。				
令和元年度	墓地使用に関する煩雑な事務手続きを個人情報の保護に配慮し適切に行うとともに、園内の植物や施設の維持管理も適切に行われている。また、地域と連携した様々なイベントを実施し公園利用の促進に努めていることは評価できる。 お墓保全サービスは時流を捉えた事業で今後も需要が見込まれるため、さらにPRに努めてほしい。 墓地需要の開拓や使用者募集の創意工夫に引き続き取り組むとともに、今後、日陰や座る場所など墓参者がくつろげる場づくりにも力を入れることを期待する。				

令和2年度	公園利用者は墓参りだけでなく、一般の人も利用者であるという意識のもと、誰もが楽しめる公園として利用者を増やそうという努力が見られる。 除草管理と植物管理において、きめ細やかな対応を行いながら良好な状態の維持に努め、施設の維持管理においては、安全、品質の管理体制強化を重視し、見回り、清掃回数の増、横断歩道設置を行うなどの確に実施されている点が非常に高く評価できる。 保善サービスは、コロナ禍における需要を受け止め実績向上につなげているが、今後も、利用者の高齢化に伴い需要がさらに増加すると思われるので、積極的なPRを期待したい。
令和3年度	水準以上の巡視点検を継続的に実施することで問題箇所の早期発見と適切な修繕、改良を図り、清潔で快適な利用環境を実現している。 植物管理においても、大きくなりすぎる樹木、実生苗の発生、雑草の繁茂などにより公園・墓地の利用の障害とならないよう適切に作業を進めている。 自動手洗い水栓、コインロッカー、軽食の自動販売機の設置など、利用者の利便性向上のため新規の取組みを積極的に実施している。 水準以上の基本管理を続けていることで、公園の清潔さ、植物の管理の良さ、公園設備の使いやすさに関するアンケートでは高い満足度を得られた。 墓園のPRを行い、申し込み件数を確保している努力が見られる。お墓保善サービスは、さらに利用率の向上も見込まれるため工夫を重ね継続されたい。 イベントの実施や花壇整備・散策路整備など工夫し、墓参者以外の公園利用者を増やす取り組みを行った。今後もさらなる公園としての魅力増進と利用促進を図られたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等
随時、墓地使用者募集にかかる広報を行い、申込が増加するよう努めた。また、無料巡回バス運行等のサービスやコインロッカー設置等により来園者の利便性向上を図るとともに、コロナ感染症対策を工夫して行うことで安心して来園できるよう取り組んだ。 《来館者数》 平成30年度：53,619人 令和元年度：53,450人 令和2年度：52,638人 令和3年度：52,661人

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等
照明のLED化に努め経費節減に努めた。お墓保善サービスが好評で自主事業収入も安定しており指定期間を通じて予定していた収益還元及びイベント等が実施できた。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
指定期間を通じて「公園の清潔さ・美観の良さ」の「大変満足」「満足」の回答割合は89%以上、「植物管理の良さ」は初年度を除き90%台と満足度が高い。講習会も積極的に開催し、指定期間を通じて「教室が楽しかった」「教え方が分かりやすかった」と97%以上の受講者が回答した。利用者の意見にも速やかに対応し、利用者目線に立った改善を実施した。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
安全・安心・快適のために水準以上の巡視、清掃等の維持管理を4年継続し、利用者の安全確保と常に清潔で快適な園内環境の維持に努めた。 また、除草管理と植物管理においても、様々な工夫を行いながら良好な状態の維持に努めており、日頃からのきめ細かな管理の積み重ねの努力とその結果が読み取れる。 指定管理期間を通じて利用者の目線でニーズに合った新規の取り組みを多数行ってきた。 周辺の宅地化に伴う墓参以外の公園利用、墓参のついでに公園を利用するという人が増加する中、積極的に市民や大学と協働しイベント等を実施することにより公園利用の促進にも努めた。 お墓保善サービスを6年間継続して実施し、利用者も徐々に増えてきているが、今後墓地使用者の高齢化、遠隔地化により、サービスの利用者はさらに増加すると予想される。