

令和2年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市千歳霊園
指定管理者	公益社団法人千歳市シルバー人材センター
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで
評価担当	市民環境部市民生活課

1 実施事業及び内容等	<p>(1) 千歳市千歳霊園の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開設期間 5月1日から11月30日まで ・ 開設時間 8時45分から17時15分まで (10月以降は16時15分まで) 						
2 年間利用者数	<p>15,534人 詳細別紙1</p>						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>収入総額</td> <td>7,812,200円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>7,534,000円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>278,200円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	7,812,200円	支出総額	7,534,000円	収支差額	278,200円
収入総額	7,812,200円						
支出総額	7,534,000円						
収支差額	278,200円						
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>市が行ったアンケート調査では、管理人の対応などの施設の満足度について、「とても良い」「良い」が93.9%、「普通」が6.1%と普通以上の評価が100%となっており、また、指定管理者が行ったアンケート調査においても普通以上の評価が97%と利用者からの評価は良く、良好に維持されていると評価できる。</p> <p>なお、市及び指定管理者が行ったアンケート調査結果については、「別紙3」「別紙4」のとおり。</p> <p>(2) 事業報告書に基づく評価</p> <p>管理運営業務に関する事項について、毎月の千歳霊園管理業務報告書及び年度終了後の事業報告書により報告を受けている。</p> <p>施設の維持管理については、仕様書を基本とした清掃や日々の点検により適正に管理されており、市が行ったアンケート調査の「清潔さ」の項目で、「とても良い」「良い」が96.3%、「普通」が3.7%と、普通以上の評価が100%となっており、また、指定管理者が行ったアンケート調査においても普通以上の評価が100%となっていることから、良好と判断できる。</p>						

	<p>(3) 職員配置、緊急時対応 職員配置は2名。 盆 期 間 (8 / 1 1 ~ 8 / 1 6) 及び 彼岸期間 (9 / 1 9 ~ 9 / 2 3) は3名。 緊急時は、あらかじめ定められた緊急連絡体制により、 関係機関に連絡することとしている。</p> <p>(4) 意見・要望・苦情対応、及び個人情報の管理 意見・要望・苦情対応 現場で直接寄せられた意見や要望等については、市 と指定管理者が協議のうえ改善に努めている。 なお、市及び指定管理者が行ったアンケート調査に おいて、改善を求める意見は「別紙3」及び「別紙4」 のとおり。 個人情報の管理 協定書第32条に基づき、個人情報の保護に関する 法律及び千歳市個人情報保護条例により適正に取り扱 っている。</p> <p>(5) 施設修繕状況 協定書に基づく市との協議により、雨水浸水桝修繕な どを行い、適切な施設の維持に努めている。</p>
5 自主事業の達成状況	<p>平成29年度から、利用者へのサービス向上を目的として、 「身体が不自由」及び「居住地が遠方」等の理由により直接、 彼岸やお盆参りに訪れることができない墓参者のため、墓石 の除草・清掃及び供物・献花・供養を代行する自主事業を実 施している。令和2年度の実績は5件。</p>
6 市民サービスの向上 を図るための取組み	<p>(1) 管理人の接遇研修を行っている。 (2) 利用者のニーズの把握とサービス提供に努めている。 (アンケート調査を実施) (3) 園内清掃や緑地帯の草刈り、外周園路や内部園路の除 雪等を実施し、環境整備に努めている。 (4) お盆期間、管理事務所に線香やロウソクを常備し利用 者からの求めに応じ無償で提供している。</p>

7 評価(総合コメント)	<p>日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応するなど良好な管理運営が行われている。</p> <p>指定管理者ハンドブックを活用した研修を行い、施設の管理、利用者への接遇、緊急時の対応等について効率的で安全な運営に努めている。</p> <p>また、アンケートでは、管理人の接遇態度について、良い評価が得られており、市民サービスの向上に取り組んだ結果として評価できる。</p>
--------------	--

令和 2 年度千歳市千歳霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	令和 2 年度	令和元年度	増減 -
5 月	885	1,200	315
6 月	948	1,045	97
7 月	1,290	1,295	5
8 月	8,708	7,206	1,502
9 月	2,659	2,535	124
10 月	563	700	137
11 月	481	355	126
合 計	15,534	14,336	1,198

令和 2 年度 千歳霊園管理経費の収支状況

収入

(単位：円)

項目	収入額		増減 -	備考
	令和2年度	令和元年度		
指定管理料	7,812,200	6,733,423	1,078,777	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和2年度	令和元年度		
人件費	3,381,155	3,110,418	270,737	配分金、交通費
消耗品費	166,835	153,491	13,344	トイレ用品、害虫駆除剤、蛍光灯など
燃料費	12,442	20,542	8,100	灯油
光熱水費	231,015	249,926	18,911	電気、上下水道料金
修繕費	519,411	187,933	331,478	雨水浸水桝修繕、ポンプ室外柵補修修繕等
役務費	51,425	53,910	2,485	電話料、手数料
委託料	1,623,013	1,559,643	63,370	機械警備業務委託、塵芥処理業務委託、除雪業務委託、自家用電気工作保安業務委託
使用料・賃貸料	38,250	41,100	2,850	機械等使用料(草刈機、除雪機)
租税公課	162,500	125,900	36,600	消費税等
その他	1,347,954	0	1,347,954	一般管理費、機材購入費等
合計	7,534,000	5,502,863	2,031,137	

収支差額	278,200	1,230,560	952,360	
------	---------	-----------	---------	--

令和 2 年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（市）

令和2年8月13日、14日実施

1. アンケート対象者の内訳															
性別	男性	31	女性	22											53
年齢	20代未満	1	20代	3	30代	11	40代	10	50代	12	60代	9	70代以上	7	
住まい	市内	26	市外	27											
年間の利用回数	1回	16	2～3回	29	4～6回	6	7回以上	2	何年かに一度	0					
2. 施設の満足度について															
管理人の対応	とても良い	28	良い	20	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
施設・設備 (トイレ・水汲み場等)	とても良い	27	良い	23	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
清潔さ(清掃・草刈等)	とても良い	30	良い	21	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
全体	とても良い	34	良い	16	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
合計	とても良い	119	良い	80	普通	13	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			212
割合		56.1 %		37.8 %		6.1 %		0.0 %		0.0 %		0.0 %			

3. その他・意見

良好な意見	
・	大変綺麗に整備されている。(70代以上：男性)
・	いつも綺麗に管理していただき感謝してます。(30代：女性)
改善を求める意見	

令和 2 年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（指定管理者）

令和 2 年 8 月 15 日実施

1. アンケート対象者の内訳													
性別	男性	142	女性	100									242
住まい	市内	168	市外	74									
年間の 利用回数	1回	56	2回	118	3回 以上	46	何年か に一回	22					
2. 施設の満足度について													
管理人の 対応	とても良い	176	良い	43	普通	22	やや悪 い	0	悪い	1	無記入	0	
施設・整備 (トイレ・水 汲み場等)	とても良い	141	良い	63	普通	13	やや悪 い	6	悪い	19	無記入	0	
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	197	良い	36	普通	9	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0	
案内表示は	とても良い	123	良い	92	普通	24	やや悪 い	3	悪い	0	無記入	0	
合計	とても良い	637	良い	234	普通	68	やや悪 い	9	悪い	20	無記入	0	968
割合		65.8 %	24.2 %		7.0 %		0.9 %		2.1 %		0.0 %		

3. その他・意見

良好な意見

- ・いつも、きれいにしていただきありがとうございます。

- ・これからも維持管理をお願いいたします。

改善を求める意見

- ・水道の蛇口が少ないように感じる。

- ・トイレが洋式だと良い。

令和2年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市末広第1霊園・末広第2霊園
指定管理者	公益社団法人千歳市シルバー人材センター
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで
評価担当	市民環境部市民生活課

1 実施事業及び内容等	<p>(1) 千歳市末広第1霊園・末広第2霊園の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開設期間 5月1日から10月31日まで ・開設時間 8時45分から17時15分まで (10月は16時15分まで) 						
2 年間利用者数	<p>8,998人 詳細別紙1</p>						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1"> <tr> <td>収入総額</td> <td>5,514,300円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>5,405,000円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>109,300円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	5,514,300円	支出総額	5,405,000円	収支差額	109,300円
収入総額	5,514,300円						
支出総額	5,405,000円						
収支差額	109,300円						
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>市が行ったアンケート調査では、管理人の対応などの施設の満足度について、「とても良い」「良い」が82.5%、「普通」が17%と普通以上の評価が99.5%となっており、また、指定管理者が行ったアンケート調査においても普通以上の評価が99.9%と利用者からの評価は良く、良好に維持されていると評価できる。</p> <p>なお、市及び指定管理者が行ったアンケート調査結果については、「別紙3」及び「別紙4」のとおり。</p> <p>(2) 事業報告書に基づく評価</p> <p>管理運営業務に関する事項について、毎月の末広霊園管理業務報告書及び年度終了後の事業報告書により報告を受けている。</p> <p>施設の維持管理については、仕様書を基本とした清掃や日々の点検により適正に管理されており、市が行ったアンケート調査の「清潔さ」の項目で、「とても良い」「良</p>						

	<p>い」が89.3%、「普通」が10.7%と、普通以上の評価が100%となっており、また、指定管理者が行ったアンケート調査においても普通以上の評価が100%となっていることから、良好と判断できる。</p> <p>(3) 職員配置、緊急時対応 職員配置は1名。 盆期間(8/11~8/16)及び 彼岸期間(9/19~9/23)は2名。 緊急時は、あらかじめ定められた緊急連絡体制により、関係機関に連絡することとしている。</p> <p>(4) 意見・要望・苦情対応、及び個人情報の管理 意見・要望・苦情対応 現場で直接寄せられた意見や要望等については、市と指定管理者が協議のうえ改善に努めている。 なお、市及び指定管理者が行ったアンケート調査において、改善を求める意見は「別紙3」及び「別紙4」のとおり。 個人情報管理 協定書第32条に基づき、個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例により適正に取り扱っている。</p> <p>(5) 施設修繕状況 協定書に基づく市との協議により、給水設備修繕などを行い、適切な施設の維持に努めている。</p>
5 自主事業の達成状況	<p>平成29年度から、利用者へのサービス向上を目的として、「身体が不自由」及び「居住地が遠方」等の理由により直接、彼岸やお盆参りに訪れることができない墓参者のため、墓石の除草・清掃及び供物・献花・供養を代行する自主事業を実施している。令和2年度の実績は13件。</p>
6 市民サービスの向上を図るための取組み	<p>(1) 管理人の接遇研修を行っている。 (2) 利用者のニーズの把握とサービス提供に努めている。 (アンケート調査を実施) (3) 園内清掃や緑地帯の草刈り、外周囲路や内部園路の除雪等を実施し、環境整備に努めている。 (4) お盆期間、管理事務所に線香やロウソクを常備し利用者からの求めに応じ無償で提供している。</p>

7 評価(総合コメント)	<p>日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応するなど、良好な管理運営が行われている。</p> <p>指定管理者ハンドブックを活用した研修を行い、施設の管理、利用者への接遇、緊急時の対応等について効率的で安全な運営に努めている。</p> <p>また、アンケートでは、管理人の接遇態度について、良い評価が得られており、市民サービスの向上に取り組んだ結果として評価できる。</p>
--------------	---

令和 2 年度千歳市末広第 1 霊園・末広第 2 霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	令和 2 年度	令和元年度	増減 -
5 月	935	1,111	176
6 月	399	581	182
7 月	951	986	35
8 月	4,406	3,551	855
9 月	1,570	1,168	402
10 月	737	671	66
合 計	8,998	8,068	930

令和2年度千歳市末広第1霊園・末広第2霊園管理経費の収支状況

収入

(単位：円)

項目	収入額		増減 -	備考
	令和2年度	令和元年度		
指定管理料	5,514,300	3,883,910	1,630,390	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和2年度	令和元年度		
人件費	2,002,528	1,867,005	135,523	配分金、交通費
消耗品費	108,770	104,500	4,270	事務用品、害虫駆除剤、不凍液など
燃料費	3,010	6,710	3,700	灯油
光熱水費	111,857	157,798	45,941	電気、上下水道料金
修繕費	22,554	1,080	21,474	給水設備修繕
役務費	0	3,584	3,584	支払手数料
委託料	1,438,220	946,622	491,598	塵芥処理業務委託、除雪業務委託
使用料・賃貸料	33,100	42,500	9,400	機械使用料(芝刈機、除雪機)
租税公課	163,000	74,700	88,300	消費税等
その他	1,521,961	0	1,521,961	一般管理費、機材購入費等
合計	5,405,000	3,204,499	2,200,501	

収支差額	109,300	679,411	570,111	
------	---------	---------	---------	--

令和 2 年度千歳市末広第 1 霊園・末広第 2 霊園利用者アンケート結果（市）

令和 2 年 8 月 13 日、14 日実施

1. ご自身について														
性別	男性	26	女性	30										56
年齢	20代未満	1	20代	8	30代	7	40代	8	50代	8	60代	10	70代以上	14
住まい	市内	34	市外	22										
年間の利用回数	1回	20	2～3回	22	4～6回	10	7回以上	4	何年かに一度	0				
2. 施設の満足度														
管理人の対応	とても良い	17	良い	25	普通	13	やや悪い	0	悪い	0	無記入	1		
施設・設備 (トイレ・水汲み場等)	とても良い	12	良い	30	普通	14	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
清潔さ(清掃・草刈等)	とても良い	23	良い	27	普通	6	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
全体	とても良い	20	良い	31	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	72	良い	113	普通	38	やや悪い	0	悪い	0	無記入	1		224
割合		32.1 %		50.4 %		17.0 %		0.0 %		0.0 %		0.5 %		

3. その他・意見

良好な意見	
・いつもキレイにさせていただきありがとうございます。(70代以上：男性)	
改善を求める意見	
・11月・12月に水が使用できると良い。(70代以上男性)	
・園内に車椅子専用の舗装道路があると良い。(40代以上女性)	

令和 2 年度千歳市末広第 1 霊園・末広第 2 霊園利用者アンケート結果（指定管理者）

令和 2 年 8 月 15 日実施

1. アンケート対象者の内訳													
性別	男性	74	女性	94									168
住まい	市内	104	市外	64									
年間の 利用回数	1回	52	2回	61	3回 以上	41	何年か に一回	14					
2. 施設の満足度について													
管理人の 対応	とても良い	137	良い	25	普通	6	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0	
施設・整備 (トイレ・水 汲み場等)	とても良い	99	良い	66	普通	2	やや悪 い	1	悪い	0	無記入	0	
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	130	良い	33	普通	5	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0	
案内表示は	とても良い	84	良い	69	普通	15	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0	
合計	とても良い	450	良い	193	普通	28	やや悪 い	1	悪い	0	無記入	0	672
割合		67.0 %	28.7 %		4.2 %		0.1 %		0.0 %		0.0 %		

3. その他・意見

良好な意見	
・	駐車場が舗装されており、駐車しやすく満足です。
・	草刈り等、園内の環境整備が良くされている。
・	管理が行き届き、スタッフの方たちも真摯に対応されていて感謝しています。
・	
・	
改善を求める意見	
・	駐車場の出入りが悪かった。
・	冬の除雪をしてほしい。
・	
・	
・	