

令和2年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市葬斎場
指定管理者	株式会社東洋実業
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	(1) 千歳市葬斎場の維持管理 ・休場日 1月1日と友引の日 ・業務時間 8時45分から17時15分まで						
2 年間利用者数	人体 895件、胞衣 64件、肢体 10件、死産児 9件 動物 388件 詳細別紙1						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1"> <tr> <td>収入総額</td> <td>46,226,400円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>46,138,579円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>87,821円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人体炉使用料 市民課にて受付徴収 ・動物炉使用料 3,294,000円 徴収委託により市の歳入 	収入総額	46,226,400円	支出総額	46,138,579円	収支差額	87,821円
収入総額	46,226,400円						
支出総額	46,138,579円						
収支差額	87,821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、職員の対応などの施設の満足度について、「とても良い」「良い」が86.4%、「普通」が9.1%と普通以上の評価が95.5%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91.7%となっており、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、毎月の火葬業務</p>						

	<p>実績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、仕様書に基づき適正に処理されており、市が行ったアンケート調査の「清潔さ」の事項で、「とても良い」「良い」が90.9%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%となったことから、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、火葬業務4名、受付1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33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 協定書に基づき指定管理者が行う施設修繕(1件当たり10万円未満の修繕)については、誘導灯取替修繕など9件、協定書により市との協議により行う施設修繕は、温水循環ポンプ取替修繕など8件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	該当事業はない。

<p>6 市民サービスの向上を図るための取組み</p>	<p>(1) 職員の接遇研修を行っている。</p> <p>(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)</p> <p>(3) 施設内の清掃や敷地内の草刈り及び樹木や庭園等の管理、敷地内周辺や駐車場の除雪等を実施し、環境整備に努めている。</p>
<p>7 評価(総合コメント)</p>	<p>日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応しているほか、引き続き経費削減に取り組み、効率的で良好な管理運営がなされている。</p> <p>また、快適な施設づくりと安定したサービスの提供を実現するため、実務研修をはじめ挨拶などの接遇研修を行うことで職員の資質向上に努め、効率的で安全な運営や、市民サービスの向上に努めている。</p> <p>また、アンケートでは職員の対応や施設の清潔度について、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 千歳市葬斎場 利用状況

(件)

	人体			胞衣			肢体			死産児			動物		
	令和 2 年度	令和 元 年度	増減 -	令和 2 年度	令和 元 年度	増減 -	令和 2 年度	令和 元 年度	増減 -	令和 2 年度	令和 元 年度	増減 -	令和 2 年度	令和 元 年度	増減 -
4月	67	71	4	6	7	1	1	1	0	2	2	0	30	31	1
5月	99	57	42	4	5	1	1	0	1	1	1	0	36	44	8
6月	78	78	0	5	6	1	0	0	0	3	0	3	38	34	4
7月	74	61	13	7	8	1	1	0	1	0	0	0	36	29	7
8月	76	70	6	5	4	1	0	0	0	1	1	0	28	31	3
9月	71	55	16	6	4	2	2	0	2	0	0	0	27	36	9
10月	74	86	12	6	5	1	0	0	0	0	2	2	31	32	1
11月	71	57	14	3	4	1	1	0	1	0	0	0	27	38	11
12月	84	82	2	6	6	0	0	1	1	1	0	1	34	27	7
1月	64	86	22	4	5	1	1	0	1	1	0	1	34	39	5
2月	76	75	1	5	3	2	3	0	3	0	0	0	41	23	18
3月	61	70	9	7	6	1	0	0	0	0	2	2	26	38	12
合計	895	848	47	64	63	1	10	2	8	9	8	1	388	402	14

令和 2 年度 千歳市葬斎場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	46,226,400	41,648,000	4,578,400	

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	21,321,164	19,074,416	2,246,748	従業員給与、賞与、通勤費、法定福利費等
消耗品費	1,008,871	742,075	266,796	事務消耗品、施設消耗品、火葬消耗品
燃料費	6,377,120	7,860,049	1,482,929	灯油、草刈機・除雪機用ガソリン
光熱水費	3,013,705	4,355,170	1,341,465	水道料金、電気料金
印刷製本費	40,350	43,578	3,228	火葬場使用承認申請書印刷費
修繕費	2,063,210	632,830	1,430,380	温水循環ポンプ修繕、トイレ修理、照明器具LED化等
通信運搬費	132,064	136,800	4,736	電話料金
委託料	2,743,530	2,991,151	247,621	機械警備業務委託料、貯水槽清掃業務委託料等
手数料	77,601	106,900	29,299	支払手数料、廃棄物処理費等
使用料・賃貸料	154,147	140,232	13,915	NHK放送受信料、AEDリース料
維持管理費	1,373,934	5,364,780	3,990,846	定期清掃費、建築物検査月次点検費等
その他	3,630,483	199,574	3,430,909	一般管理費、施設賠償保険料、新聞購読料等
租税公課	4,202,400	0	4,202,400	消費税等
合計	46,138,579	41,647,555	4,491,024	
収支差額	87,821	445	87,376	

令和 2 年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（市）

令和 2 年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
回答者	喪主	3	ご家族	7	ご親族	1	ペット 火葬	0	不明	0					11
性別	男性	8	女性	3	不明	0									
年齢層	20歳 未満	1	20～ 30代	3	40～ 50代	4	60～ 70代	3	80歳 以上	0	不明	0			
利用月	4月	2	5月	0	6月	0	7月	0	8月	2	9月	2			
	10月	2	11月	0	12月	2	1月	1	2月	0	3月	0	不明	0	
2. 施設の満足度について															
職員の態度 身だしなみ	とても 良い	4	良い	5	普通	1	やや 悪い	0	悪い	1					
職員の対応	とても 良い	4	良い	5	普通	1	やや 悪い	0	悪い	1					
施設の清潔 度	とても 良い	6	良い	4	普通	1	やや 悪い	0	悪い	0					
設備の使い やすさ	とても 良い	5	良い	5	普通	1	やや 悪い	0	悪い	0					
合計	とても 良い	19	良い	19	普通	4	やや 悪い	0	悪い	2					44
割合		43.2 %	43.2 %		9.1 %		0.0 %		4.5 %						

3. その他・意見

良好な意見	
・	コロナの感染対策で大変な中、ありがとうございました。（60～70代：男性）
・	職員の対応も良く、施設も清潔で大変満足でした。（40～50代：男性）
・	
・	
改善を求める意見	
・	売店があると良い。（40～50代：女性）
・	マスクの着用を促され不満である。（20～30代：男性）
・	
・	
・	

令和 2 年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（指定管理者）

令和 2 年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
回答者	喪主	0	ご家族	8	ご親族	1	ペット 火葬	2	不明	1					12
性別	男性	8	女性	4	不明	0									
年齢層	20歳 未満	5	20～ 30代	2	40～ 50代	1	60～ 70代	3	80歳 以上	0	不明	1			
利用月	4月	2	5月	1	6月	3	7月	0	8月	2	9月	2			
	10月	1	11月	0	12月	0	1月	0	2月	0	3月	1	不明	0	
2. 施設の満足度について															
職員の態度 身だしなみ	とても 良い	5	良い	6	普通	1	やや 悪い	0	悪い	0	無記入	0			
職員の対応	とても 良い	6	良い	3	普通	2	やや 悪い	0	悪い	0	無記入	1			
施設の清潔 度	とても 良い	4	良い	4	普通	3	やや 悪い	0	悪い	0	無記入	1			
設備の使い やすさ	とても 良い	5	良い	3	普通	2	やや 悪い	1	悪い	0	無記入	1			
合計	とても 良い	20	良い	16	普通	8	やや 悪い	1	悪い	0	無記入	3			48
割合		41.7 %	33.3 %	16.7 %	2.1 %	0.0 %	6.2 %								

3. その他・意見

良好な意見
・とてもやさしい心使い、気配りありがとうございました。
・イスがあったので、利用しやすくありがたかった。
改善を求める意見
・自販機に関する要望(種類等)
・部屋が寒かった。(5月利用)