

令和3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"> <li>・開設期間 5月1日から11月30日まで</li> <li>・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)</li> </ul>						
2 年間利用者数	<p>13,870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>7,638,758円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>173,442円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	7,812,200円	支出総額	7,638,758円	収支差額	173,442円
収入総額	7,812,200円						
支出総額	7,638,758円						
収支差額	173,442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84.2%、「普通」が14.0%と「普通」以上の評価が98.2%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89.3%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89.5%、「普通」が10.5%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 3 2 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 2 9 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 3 年度の実績は 4 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 用者が持参し忘れた場合、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 3 年度千歳市千歳霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	令和 3 年度	令和 2 年度	増減 -
5 月	936	885	51
6 月	991	948	43
7 月	1,730	1,290	440
8 月	6,881	8,708	1,827
9 月	2,428	2,659	231
10 月	678	563	115
11 月	226	481	255
合 計	13,870	15,534	1,664

## 令和 3 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 3 年度	令和 2 年度		
指定管理料	7,812,200	7,812,200	0	

## 支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和 3 年度	令和 2 年度		
人件費	3,307,080	3,381,155	74,075	配分金、交通費
消耗品費	117,708	166,835	49,127	トイレ用品、害虫駆除剤、蛍光灯など
燃料費	14,586	12,442	2,144	灯油
光熱水費	252,473	231,015	21,458	電気、上下水道料金
修繕費	578,032	519,411	58,621	雨水浸水桝修繕、ポンプ室外柵補修修繕等
役務費	50,750	51,425	675	電話料、手数料
委託料	1,909,672	1,623,013	286,659	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	32,400	38,250	5,850	機械等使用料(草刈機、除雪機)
租税公課	141,700	162,500	20,800	消費税等
その他	1,234,357	1,347,954	113,597	一般管理費、機材購入費等
合計	7,638,758	7,534,000	104,758	

収支差額	173,442	278,200	104,758	
------	---------	---------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

## 令和 3 年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（市）

令和 3 年 8 月 12 日、13 日実施

1. アンケート対象者の内訳															
性別	男性	26	女性	31											57
年齢	20代未満	2	20代	5	30代	8	40代	14	50代	9	60代	8	70代以上	11	
住まい	市内	33	市外	24											
年間の利用回数	1回	19	2～3回	31	4～6回	5	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	19	良い	24	普通	11	やや悪い	0	悪い	0	無記入	3			
施設・設備 (トイレ・水汲み場等)	とても良い	17	良い	29	普通	10	やや悪い	0	悪い	0	無記入	1			
清潔さ(清掃・草刈等)	とても良い	23	良い	28	普通	6	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
全体	とても良い	21	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	80	良い	112	普通	32	やや悪い	0	悪い	0	無記入	4			228
割合		35.1 %		49.1 %		14.0 %		0.0 %		0.0 %		1.8 %			

## 3. その他・意見

良好な意見	
・ 大変綺麗にされている。(70代以上：男性)	
改善を求める意見	
・ 水桶がもう少しあると良い。(40代：女)	

## 令和3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3年8月15日実施

1. アンケート対象者の内訳													
性別	男性	130	女性	123									253
住まい	市内	197	市外	56									
年間の 利用回数	1回	55	2回	51	3回 以上	142	何年か に一回	5					
2. 施設の満足度について													
管理人の 対応	とても良い	233	良い	23	普通	7	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	80	良い	35	普通	38	やや悪 い	75	悪い	25	無記入	0	
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	241	良い	9	普通	3	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0	
案内表示は	とても良い	86	良い	70	普通	88	やや悪 い	7	悪い	2	無記入	0	
合計	とても良い	640	良い	137	普通	136	やや悪 い	82	悪い	27	無記入	0	1022
割合		62.6 %		13.4 %		13.3 %		8.0 %		2.7 %		0.0 %	

## 3. その他・意見

## 良好な意見

・いつも、きれいにさせていただいてありがとうございます。気持ちよくお参りに来ています。

・いつも、ゴミ箱は綺麗で、道路も整備されていて、とても助かります。

## 改善を求める意見

・洋式のトイレが足りない。

・水道を、春の早い時期に使用できるようにしてほしい。

・雪の除雪を駐車場に置かないよう、お願いしたい。

令和3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"> <li>・開設期間 5月1日から10月31日まで</li> <li>・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)</li> </ul>						
2 年間利用者数	<p>11,752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>5,255,415円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>258,885円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	5,514,300円	支出総額	5,255,415円	収支差額	258,885円
収入総額	5,514,300円						
支出総額	5,255,415円						
収支差額	258,885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79.4%、「普通」が18.1%と「普通」以上の評価が97.5%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94.3%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90.2%、「普通」が9.8%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98.4%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3年度の実績は12件。</p>
6 市民サービスの向上を図るための取組み	<p>(1) 管理人の待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、利用者が持参し忘れた場合、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3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3年度	令和2年度	増減 -
5月	876	935	59
6月	1,130	399	731
7月	1,869	951	918
8月	5,380	4,406	974
9月	1,717	1,570	147
10月	780	737	43
合計	11,752	8,998	2,754

## 令和3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3年度	令和2年度		
指定管理料	5,514,300	5,514,300	0	

## 支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和3年度	令和2年度		
人件費	2,050,067	2,002,528	47,539	配分金、交通費
消耗品費	109,425	108,770	655	事務用品、害虫駆除剤、不凍液など
燃料費	7,475	3,010	4,465	灯油
光熱水費	113,300	111,857	1,443	電気、上下水道料金
修繕費	69,226	22,554	46,672	給水設備修繕
役務費	55	0	55	支払手数料
委託料	1,410,369	1,438,220	27,851	塵芥処理業務委託、除雪業務委託
使用料・賃貸料	38,700	33,100	5,600	機械使用料(芝刈機、除雪機)
租税公課	156,100	163,000	6,900	消費税等
その他	1,300,698	1,521,961	221,263	一般管理費、機材購入費等
合計	5,255,415	5,405,000	149,585	

収支差額	258,885	109,300	149,585	
------	---------	---------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

## 令和 3 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 3 年 8 月 12 日、13 日実施

1. ご自身について														
性別	男性	26	女性	25										51
年齢	20代未満	2	20代	4	30代	6	40代	7	50代	12	60代	13	70代以上	7
住まい	市内	33	市外	18										
年間の利用回数	1回	23	2～3回	19	4～6回	9	7回以上	0	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	12	良い	23	普通	11	やや悪い	0	悪い	0	無記入	5		
施設・設備（トイレ・水汲み場等）	とても良い	11	良い	28	普通	12	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	17	良い	29	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
全体	とても良い	17	良い	25	普通	9	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	57	良い	105	普通	37	やや悪い	0	悪い	0	無記入	5		204
割合		27.9 %		51.5 %		18.1 %		0.0 %		0.0 %		2.5 %		

## 3. その他・意見

良好な意見	
・現状のまま整備等をお願いする。(50代：男性)	
・いつも綺麗で満足している。(40代：女性)	
改善を求める意見	
・降雨後に、通路に水たまりが出来るときがあるので、整地をしてほしい。(70代以上男性)	

## 令和3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3年8月15日実施

1. アンケート対象者の内訳													
性別	男性	56	女性	75									131
住まい	市内	84	市外	47									
年間の 利用回数	1回	45	2回	36	3回 以上	43	何年か に一回	7					
2. 施設の満足度について													
管理人の 対応	とても良い	82	良い	18	普通	29	やや悪 い	2	悪い	0	無記入	0	
施設・整備 (トイレ・水 汲み場等)	とても良い	67	良い	14	普通	34	やや悪 い	9	悪い	7	無記入	0	
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	73	良い	23	普通	33	やや悪 い	1	悪い	1	無記入	0	
案内表示は	とても良い	59	良い	15	普通	47	やや悪 い	8	悪い	2	無記入	0	
合計	とても良い	281	良い	70	普通	143	やや悪 い	20	悪い	10	無記入	0	524
割合		53.6 %	13.4 %		27.3 %		3.8 %		1.9 %		0.0 %		

## 3. その他・意見

良好な意見	
・	いつも綺麗にさせていただき、ありがとうございます。
・	管理人さんは、水桶等きちんと管理されており、どの方も対応が良く気持ちがいいです。
・	きちんと整備されています。ありがとうございます。
・	
・	
改善を求める意見	
・	水汲み場が古いのが気になります。新しくしてほしい。
・	トイレを少し大きくして、綺麗してほしい。
・	
・	