

令和元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	平成27年4月1日から令和2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 848 件、胞衣 63 件、肢体 2 件、死産児 8 件 動物 402 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>41,648,000円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>41,647,555円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>445円</td></tr> </table> 詳細別紙 2 ・人体炉使用料 市民課にて受付徴収 ・動物炉使用料 3,456,000円 ※徴収委託により市の歳入	収入総額	41,648,000円	支出総額	41,647,555円	収支差額	445円
収入総額	41,648,000円						
支出総額	41,647,555円						
収支差額	445円						
4 管理運営状況	(1) 利用者からの評価 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、「大変満足」「満足」が97.7%、「普通」が2.3%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93%となっており、良好に維持されていると評価できる。 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。 (2) 事業報告書に基づく評価 管理運営業務に関する事項について、毎月の火葬業務						

	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。 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、「大変満足」「満足」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%となったことから、良好と判断できる。 (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。 (4) 意見・要望・苦情対応、及び個人情報管理 ① 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。 ② 個人情報の管理 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。 (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5万円未満の修繕）については、2号炉減圧弁取替修繕など10件、協定書により市との協議により行う施設修繕は、自動給水栓取替修繕など4件を行い適切な施設の維持に努めている。
5 自主事業の達成状況	該当事業はない。

6 市民サービスの向上を図るための取組み	(1) 職員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) 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。
7 評価(総合コメント)	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。 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。 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。

令和元年度 千歳市葬斎場 利用状況

(件)

	人体			胞衣			肢体			死産児			動物		
	令和 元 年度 ①	平成 30 年度 ②	増減 ①－②	令和 元 年度 ①	平成 30 年度 ②	増減 ①－②	令和 元 年度 ①	平成 30 年度 ②	増減 ①－②	令和 元 年度 ①	平成 30 年度 ②	増減 ①－②	令和 元 年度 ①	平成 30 年度 ②	増減 ①－②
4月	71	78	▲ 7	7	6	1	1	1	0	2	1	1	31	34	▲ 3
5月	57	65	▲ 8	5	6	▲ 1	0	0	0	1	0	1	44	32	12
6月	78	78	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	34	33	1
7月	61	70	▲ 9	8	6	2	0	0	0	0	1	▲ 1	29	36	▲ 7
8月	70	64	6	4	7	▲ 3	0	1	▲ 1	1	0	1	31	37	▲ 6
9月	55	79	▲ 24	4	4	0	0	0	0	0	0	0	36	33	3
10月	86	50	36	5	6	▲ 1	0	2	▲ 2	2	1	1	32	41	▲ 9
11月	57	70	▲ 13	4	5	▲ 1	0	0	0	0	0	0	38	28	10
12月	82	75	7	6	6	0	1	1	0	0	1	▲ 1	27	12	15
1月	86	78	8	5	5	0	0	1	▲ 1	0	1	▲ 1	39	42	▲ 3
2月	75	57	18	3	5	▲ 2	0	1	▲ 1	0	1	▲ 1	23	44	▲ 21
3月	70	57	13	6	6	0	0	2	▲ 2	2	1	1	38	35	3
合計	848	821	27	63	68	▲ 5	2	9	▲ 7	8	7	1	402	407	▲ 5

令和元年度 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 ①－②	備 考
	令和元年度 ①	平成30年度 ②		
指定管理料	41,648,000	41,156,000	492,000	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 ①－②	備 考
	令和元年度 ①	平成30年度 ②		
人件費	19,074,416	18,711,794	362,622	従業員給与、賞与、通勤費、法定福利費等
消耗品費	742,075	528,757	213,318	事務消耗品、施設消耗品、火葬消耗品
燃料費	7,860,049	8,220,139	▲ 360,090	灯油、草刈機・除雪機用ガソリン
光熱水費	4,355,170	4,271,294	83,876	水道料金、電気料金
印刷製本費	43,578	0	43,578	火葬場使用承認申請書印刷費
修繕費	632,830	1,026,410	▲ 393,580	火葬炉修繕、自動給水栓取替等
通信運搬費	136,800	140,634	▲ 3,834	電話料金
委託料	2,991,151	2,947,892	43,259	機械警備業務委託料、貯水槽清掃業務委託料等
手数料	106,900	174,852	▲ 67,952	支払手数料、廃棄物処理費等
使用料・賃貸料	140,232	140,185	47	NHK放送受信料、AEDリース料
維持管理費	5,364,780	5,089,832	274,948	定期清掃費、建築物検査月次点検費等
その他	199,574	214,508	▲ 14,934	施設賠償保険料、新聞購読料等
合 計	41,647,555	41,466,297	181,258	

収支差額	445	▲ 310,297	310,742	
------	-----	-----------	---------	--

令和元年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（市）

令和元年度中実施

1. アンケート対象者の内訳														
①回答者	喪主	9	ご家族	1	ご親族	0	ペット火葬	1	不明	0				11
②性別	男性	8	女性	3	不明	0								
③年齢層	20歳未満	0	20～30代	1	40～50代	4	60～70代	5	80歳以上	1	不明	0		
③利用月	4月	2	5月	1	6月	0	7月	0	8月	1	9月	0		
	10月	1	11月	0	12月	2	1月	1	2月	1	3月	2	不明	0
2. 施設の満足度について														
①職員の態度 身だしなみ	大変満足	7	満足	4	普通	0	やや不満	0	不満	0				
②職員の対応	大変満足	7	満足	4	普通	0	やや不満	0	不満	0				
③施設の清潔度	大変満足	7	満足	4	普通	0	やや不満	0	不満	0				
④設備の使いやすさ	大変満足	6	満足	4	普通	1	やや不満	0	不満	0				
合計	大変満足	27	満足	16	普通	1	やや不満	0	不満	0				44
割合	61.3 %	36.4 %	2.3 %	0.0 %	0.0 %									

3. その他・意見

良好な意見
・ スタッフ皆様が優しく対応していただいたおかげで、悲しみもいえました。（20～30代：女性）
・ 親切的な言葉づかいや対応が良かった。（60～70代：男性）
改善を求める意見
・ 自動販売機で、温かい飲み物があると良い。（60～70代：男性）
・ カップ式の自動販売機の設置を希望する。（60～70代：男性）

令和元年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（指定管理者）

令和元年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
①回答者	喪主	8	ご家族	12	ご親族	1	ペット火葬	2	不明	2					25
②性別	男性	16	女性	8	不明	1									
③年齢層	20歳未満	5	20～30代	4	40～50代	6	60～70代	8	80歳以上	1	不明	1			
③利用月	4月	1	5月	3	6月	2	7月	0	8月	4	9月	1			
	10月	2	11月	1	12月	1	1月	5	2月	3	3月	2	不明	0	
2. 施設の満足度について															
①職員の態度 身だしなみ	大変満足	10	満足	11	普通	2	やや不満	1	不満	1					
②職員の対応	大変満足	7	満足	12	普通	3	やや不満	1	不満	2					
③施設の清潔度	大変満足	12	満足	10	普通	3	やや不満	0	不満	0					
④設備の使いやすさ	大変満足	11	満足	5	普通	7	やや不満	2	不満	0					
合計	大変満足	40	満足	38	普通	15	やや不満	4	不満	3					100
割合		40.0 %	38.0 %		15.0 %		4.0 %		3.0 %						

3. その他・意見

良好な意見
・ 施設は清潔感もあり、職員の方も丁寧に説明していただき好感がもてました。(40歳～50歳：女性)
・ 対応が良く、安心して任せられた。(60～70代：女性)
改善を求める意見
・ 待合ホールに置いてある雑誌を多くして欲しい。(40～50代：男性)
・ 子供用の本の種類を増やして欲しい。(40～50代：女性)
・ 温かい飲みものなどの自販機を設置して欲しい。(40～50代：男性)