

令和元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	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) 千歳市千歳霊園の維持管理 ・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	14,336人 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>6,733,423円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>5,502,863円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>1,230,560円</td></tr> </table> 詳細別紙2	収入総額	6,733,423円	支出総額	5,502,863円	収支差額	1,230,560円
収入総額	6,733,423円						
支出総額	5,502,863円						
収支差額	1,230,560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、管理人の対応などの施設の満足度について、「大変満足」「満足」が85.5%、「普通」が12.0%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99.2%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。 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。 (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。 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、「大変満足」「満足」が90.0%、「普通」が10.0%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99.3%となっていることから、良好と判断できる。						

	(3) 職員配置、緊急時対応 職員配置は 2 名。 盆 期 間 (8 / 1 1 ~ 8 / 1 6) 及び 彼岸期間 (9 / 2 1 ~ 9 / 2 5) 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。 (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。 (5) 施設修繕状況 協定書に基づく市との協議により、受水槽修繕などを 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	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。令和元年度の実績は 4 件。
6 市民サービスの向上 を図るための取組み	(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。

7 評価(総合コメント)	日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応するなど良好な管理運営が行われている。 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。 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。
---------------------	--

令和元年度千歳市千歳霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	令和元年度	平成30年度	増減 -
5 月	1,200	930	270
6 月	1,045	895	150
7 月	1,295	1,280	15
8 月	7,206	5,715	1,491
9 月	2,535	2,935	▲ 400
1 0 月	700	503	197
1 1 月	355	250	105
合 計	14,336	12,508	1,828

令和元年度 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
	令和元年度	平成30年度		
指定管理料	6,733,423	6,670,000	63,423	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 -	備 考
	令和元年度	平成30年度		
人件費	3,110,418	2,982,959	127,459	配分金、交通費
消耗品費	153,491	227,682	▲ 74,191	トイレ用品、害虫駆除剤、蛍光灯など
燃料費	20,542	14,878	5,664	灯油
光熱水費	249,926	248,436	1,490	電気、上下水道料金
修繕費	187,933	71,954	115,979	屋外灯油保管室修繕
役務費	53,910	54,405	▲ 495	電話料、手数料
委託料	1,559,643	1,404,316	155,327	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	41,100	37,400	3,700	機械使用料（草刈機、除雪機）
租税公課	125,900	120,500	5,400	消費税等
雑支出	0	0	0	
合 計	5,502,863	5,162,530	340,333	

収支差額	1,230,560	1,507,470	▲ 276,910	
------	-----------	-----------	-----------	--

令和元年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（市）

令和元年8月13日、14日実施

1．アンケート対象者の内訳														
性別	男性	24	女性	26										50
年齢	20代未満	2	20代	3	30代	7	40代	8	50代	3	60代	11	70代以上	16
住まい	市内	33	市外	17										
年間の利用回数	1回	26	2～3回	16	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	大変満足	23	満足	18	普通	7	やや不満	0	不満	0	無記入	2		
施設・設備（トイレ・水汲み場等）	大変満足	23	満足	17	普通	8	やや不満	0	不満	1	無記入	1		
清潔さ（清掃・草刈等）	大変満足	32	満足	13	普通	5	やや不満	0	不満	0	無記入	0		
全体	大変満足	29	満足	16	普通	4	やや不満	0	不満	0	無記入	1		
合計	大変満足	107	満足	64	普通	24	やや不満	0	不満	1	無記入	4		200
割合	53.5 %		32.0 %		12.0 %		0.0 %		0.5 %		2.0 %			

3．その他・意見

良好な意見	
・いつも綺麗に管理していただき感謝している。(70代以上：男性)	
・これからも綺麗をお願いします。(60代：男性)	
改善を求める意見	
・水道の蛇口を改善してほしい（水がばらつく）。(70代以上：女性)	

令和元年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（指定管理者）

令和元年8月15日実施

1. アンケート対象者の内訳														
性別	男性	163	女性	112										275
住まい	市内	181	市外	94										
年間の 利用回数	1回	83	2回	86	3回 以上	90	何年か に一回	16						
2. 施設の満足度について														
管理人の 対応	大変満足	206	満足	41	普通	28	やや不 満	0	不満	0	無記入	0		
施設・整備 (トイレ・水 汲み場等)	大変満足	187	満足	32	普通	52	やや不 満	2	不満	2	無記入	0		
清潔さ(清 掃・草刈等)	大変満足	209	満足	34	普通	30	やや不 満	2	不満	0	無記入	0		
案内表示は	大変満足	164	満足	43	普通	65	やや不 満	3	不満	0	無記入	0		
合計	大変満足	766	満足	150	普通	175	やや不 満	7	不満	2	無記入	0		1100
割合	69.6 %		13.7 %		15.9 %		0.6 %		0.2 %		0.0 %			

3. その他・意見

良好な意見
・墓参道がきれいに整備されていた。
・芝の手入れがしっかりされていた。
改善を求める意見
・駐車場が混雑していた。
・トイレが和式だった。

令和元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	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) 千歳市末広第1霊園・末広第2霊園の維持管理 ・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	8,068人 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>3,883,910円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>3,204,508円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>679,402円</td></tr> </table> 詳細別紙2	収入総額	3,883,910円	支出総額	3,204,508円	収支差額	679,402円
収入総額	3,883,910円						
支出総額	3,204,508円						
収支差額	679,402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、管理人の対応などの施設の満足度について、「大変満足」「満足」が82.7%、「普通」が15.8%と普通以上の評価が98.5%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99.0%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。 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。 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、「大変満足」「満						

	足」が８０．０％、「普通」が１８．２％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１００％となっていることから、良好と判断できる。 (３) 職員配置、緊急時対応 職員配置は１名。 盆 期 間 (８ / １ １ ~ ８ / １ ６) 及び 彼岸期間 (９ / ２ １ ~ ９ / ２ ５) 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。 (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。 (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。
5 自主事業の達成状況	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。令和元年度の実績は６件。
6 市民サービスの向上を図るための取組み	(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。

7 評価(総合コメント)	日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応するなど、良好な管理運営が行われている。 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。 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。
---------------------	---

令和元年度千歳市末広第 1 霊園・末広第 2 霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	令和元年度	平成30年度	増減 -
5 月	1,111	1,172	▲ 61
6 月	581	804	▲ 223
7 月	986	1,164	▲ 178
8 月	3,551	6,871	▲ 3,320
9 月	1,168	2,080	▲ 912
1 0 月	671	694	▲ 23
合 計	8,068	12,785	▲ 4,717

令和元年度千歳市末広第 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
	令和元年度	平成30年度		
指定管理料	3,883,910	3,850,000	33,910	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 -	備 考
	令和元年度	平成30年度		
人件費	1,867,005	2,371,033	▲ 504,028	配分金、交通費
消耗品費	104,509	90,506	14,003	事務用品、害虫駆除剤、不凍液など
燃料費	6,710	8,455	▲ 1,745	灯油
光熱水費	157,798	156,293	1,505	電気、上下水道料金
修繕費	1,080	8,011	▲ 6,931	給水設備修繕
役務費	3,584	2,484	1,100	支払手数料
委託料	946,622	879,413	67,209	塵芥処理業務委託、除雪業務委託
使用料・賃貸料	42,500	40,900	1,600	機械使用料（芝刈機、除雪機）
租税公課	74,700	21,500	53,200	消費税等
雑支出	0	0	0	
合 計	3,204,508	3,578,595	▲ 374,087	

収支差額	679,402	271,405	407,997	
------	---------	---------	---------	--

令和元年度千歳市末広第1霊園・末広第2霊園利用者アンケート結果（市）

令和元年度中実施

1．ご自身について															
性別	男性	21	女性	34											55
年齢	20代未満	0	20代	1	30代	9	40代	11	50代	9	60代	14	70代以上	11	
住まい	市内	30	市外	25											
年間の利用回数	1回	26	2～3回	23	4～6回	2	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	大変満足	22	満足	27	普通	6	やや不満	0	不満	0	無記入	0			
施設・設備（トイレ・水汲み場等）	大変満足	20	満足	23	普通	11	やや不満	0	不満	0	無記入	1			
清潔さ（清掃・草刈等）	大変満足	21	満足	23	普通	10	やや不満	1	不満	0	無記入	0			
全体	大変満足	18	満足	28	普通	8	やや不満	0	不満	1	無記入	0			
合計	大変満足	81	満足	101	普通	35	やや不満	1	不満	1	無記入	1			220
割合	36.8 %		45.9 %		15.8 %		0.5 %		0.5 %		0.5 %				

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。(70代以上：男性・女性)
・ゴミ箱があるのが良い(40代女性)
改善を求める意見
・トイレにウォシュレットがついてると良い。(70代以上男性)

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

令和元年8月15日実施

1. アンケート対象者の内訳														
性別	男性	112	女性	51										163
住まい	市内	125	市外	38										
年間の 利用回数	1回	26	2回	48	3回 以上	53	何年か に一回	36						
2. 施設の満足度について														
管理人の 対応	大変満足	129	満足	20	普通	14	やや不 満	0	不満	0	無記入	0		
施設・整備 （トイレ・水 汲み場等）	大変満足	122	満足	23	普通	12	やや不 満	3	不満	3	無記入	0		
清潔さ（清 掃・草刈等）	大変満足	129	満足	24	普通	10	やや不 満	0	不満	0	無記入	0		
案内表示は	大変満足	121	満足	28	普通	14	やや不 満	0	不満	0	無記入	0		
合計	大変満足	501	満足	95	普通	50	やや不 満	3	不満	3	無記入	0		652
割合	76.8 %		14.6 %		7.6 %		0.5 %		0.5 %		0.0 %			

3. その他・意見

良好な意見
・ 駐車場で交通整理をしてくれたので、スムーズに駐車できた。
・ 環境整備が良くされていた。
改善を求める意見
・ 駐車場が混雑している。
・ トイレが薄暗い。