

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	(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	１３，８７０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>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> 詳細別紙２	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	(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、「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。 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、「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。						

	(3) 職員配置、緊急時対応 職員配置は2名。 盆 期 間（8／11～8／16）及び 彼岸期間（9／19～9／23）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 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、雨水浸水桟修繕な 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3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。

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 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 ①	令和 2 年度 ②	増減 ①－②
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 ①－②	備 考
	令和 3 年度 ①	令和 2 年度 ②		
指定管理料	7,812,200	7,812,200	0	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 ①－②	備 考
	令和 3 年度 ①	令和 2 年度 ②		
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	雨水浸水柵修繕、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															
①性別	男性	26	女性	31											57
②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	
③住まい	市内	33	市外	24											
④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															
①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			
②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			
③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			
④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														
①性別	男性	130	女性	123										253
②住まい	市内	197	市外	56										
③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														
①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		
②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		
③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		
④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	(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	１１，７５２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>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> 詳細別紙２	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	(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、「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。 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、「とても良い」「良						

	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。 (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。 (4) 意見・要望・苦情対応、及び個人情報の管理 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3年度の実績は12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。

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 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 ①	令和 2 年度 ②	増減 ①－②
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 ①－②	備 考
	令和3年度 ①	令和2年度 ②		
指定管理料	5,514,300	5,514,300	0	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 ①－②	備 考
	令和3年度 ①	令和2年度 ②		
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														
①性別	男性	26	女性	25										51
②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
③住まい	市内	33	市外	18										
④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														
①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		
②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		
③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		
④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														
①性別	男性	56	女性	75										131
②住まい	市内	84	市外	47										
③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														
①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		
②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		
③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		
④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。	