

令和３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 864 件、胞衣 62 件、肢体 8 件、死産児 20 件 動物 341 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>4 6 , 6 7 5 , 2 0 0 円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>4 6 , 6 6 3 , 1 2 9 円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>1 2 , 0 7 1 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 2 , 8 4 1 , 0 0 0 円 徴収委託により市の歳入	収入総額	4 6 , 6 7 5 , 2 0 0 円	支出総額	4 6 , 6 6 3 , 1 2 9 円	収支差額	1 2 , 0 7 1 円
収入総額	4 6 , 6 7 5 , 2 0 0 円						
支出総額	4 6 , 6 6 3 , 1 2 9 円						
収支差額	1 2 , 0 7 1 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、「とても良い」「良い」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、「とても良い」「良い」の評価が１００％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、「とても良い」「良い」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、「とても良い」「良い」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 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４」のとおり。 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１０万円未満の修繕）については、３号炉再燃焼炉バーナリレー取替修繕など１１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 3 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 3 年度	令和 2 年度	増減 -	令和 3 年度	令和 2 年度	増減 -	令和 3 年度	令和 2 年度	増減 -	令和 3 年度	令和 2 年度	増減 -	令和 3 年度	令和 2 年度	増減 -
4月	66	67	▲ 1	6	6	0	0	1	▲ 1	1	2	▲ 1	24	30	▲ 6
5月	71	99	▲ 28	4	4	0	0	1	▲ 1	3	1	2	36	36	0
6月	69	78	▲ 9	6	5	1	1	0	1	1	3	▲ 2	29	38	▲ 9
7月	56	74	▲ 18	6	7	▲ 1	2	1	1	3	0	3	33	36	▲ 3
8月	68	76	▲ 8	6	5	1	0	0	0	1	1	0	22	28	▲ 6
9月	67	71	▲ 4	5	6	▲ 1	0	2	▲ 2	1	0	1	21	27	▲ 6
10月	73	74	▲ 1	5	6	▲ 1	1	0	1	0	0	0	33	31	2
11月	70	71	▲ 1	5	3	2	1	1	0	0	0	0	20	27	▲ 7
12月	82	84	▲ 2	6	6	0	0	0	0	1	1	0	34	34	0
1月	74	64	10	3	4	▲ 1	0	1	▲ 1	2	1	1	34	34	0
2月	85	76	9	5	5	0	2	3	▲ 1	1	0	1	23	41	▲ 18
3月	83	61	22	5	7	▲ 2	1	0	1	6	0	6	32	26	6
合計	864	895	▲ 31	62	64	▲ 2	8	10	▲ 2	20	9	11	341	388	▲ 47

令和 3 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 3 年度	令和 2 年度		
指定管理料	46,675,200	46,226,400	448,800	

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	21,788,868	21,321,164	467,704	従業員給与、賞与、通勤費、法定福利費等
消耗品費	508,482	1,008,871	▲ 500,389	事務消耗品、施設消耗品、火葬消耗品
燃料費	7,858,432	6,377,120	1,481,312	灯油、草刈機・除雪機用ガソリン
光熱水費	3,289,595	3,013,705	275,890	水道料金、電気料金
印刷製本費	0	40,350	▲ 40,350	火葬場使用承認申請書印刷費
修繕費	742,334	2,063,210	▲ 1,320,876	火葬炉設備修繕、芝刈り機整備、排煙窓コーキング修繕等
通信運搬費	151,135	132,064	19,071	電話料金
委託料	2,775,530	2,743,530	32,000	機械警備業務委託料、貯水槽清掃業務委託料等
手数料	98,400	77,601	20,799	支払手数料、計量器検定費用等
使用料・賃貸料	164,889	154,147	10,742	NHK放送受信料、AEDリース料
維持管理費	1,366,048	1,373,934	▲ 7,886	定期清掃費、建築物検査月次点検費等
その他	3,676,216	3,630,483	45,733	一般管理費、施設賠償保険料、新聞購読料等
租税公課	4,243,200	4,202,400	40,800	消費税等
合 計	46,663,129	46,138,579	524,550	

収支差額	12,071	87,821	▲ 75,750	
------	--------	--------	----------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和 3 年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（市）

令和3年度中実施

1. アンケート対象者の内訳														
回答者	喪主	4	ご家族	4	ご親族	3	ペット火葬	0	不明	0				11
性別	男性	6	女性	5	不明	0								
年齢層	20歳未満	0	20～30代	0	40～50代	4	60～70代	7	80歳以上	0	不明	0		
利用月	4月	2	5月	1	6月	1	7月	0	8月	1	9月	1		
	10月	0	11月	0	12月	0	1月	3	2月	1	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	7	良い	4	普通	0	やや悪い	0	悪い	0				
職員の対応	とても良い	6	良い	5	普通	0	やや悪い	0	悪い	0				
施設の清潔度	とても良い	8	良い	3	普通	0	やや悪い	0	悪い	0				
設備の使いやすさ	とても良い	8	良い	3	普通	0	やや悪い	0	悪い	0				
合計	とても良い	29	良い	15	普通	0	やや悪い	0	悪い	0				44
割合	65.9 %	34.1 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %									

3. その他・意見

良好な意見
・ 職員の方に丁寧に対応をしていただき、ありがとうございました。（60～70代：男性）
・ 年末年始の大変な時期にもかかわらず、丁寧な対応をいただき、ありがとうございました。（40～50代）
・ トイレ等も綺麗にしており、大変気持ち良く使わせて頂きました。（60～70代：女性）
改善を求める意見

令和 3 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 3 年度中実施

1. アンケート対象者の内訳														
回答者	喪主	6	ご家族	8	ご親族	0	ペット 火葬	1	不明	2				17
性別	男性	9	女性	6	不明	2								
年齢層	20歳 未満	1	20～ 30代	1	40～ 50代	6	60～ 70代	6	80歳 以上	1	不明	2		
利用月	4月	2	5月	0	6月	2	7月	0	8月	4	9月	1		
	10月	0	11月	1	12月	3	1月	1	2月	1	3月	2	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	14	良い	2	普通	0	やや 悪い	0	悪い	0				
職員の対応	とても 良い	11	良い	4	普通	0	やや 悪い	0	悪い	0				
施設の清潔 度	とても 良い	11	良い	5	普通	0	やや 悪い	0	悪い	0				
設備の使い やすさ	とても 良い	11	良い	5	普通	0	やや 悪い	0	悪い	0				
合計	とても 良い	47	良い	16	普通	0	やや 悪い	0	悪い	0				63
割合	74.6 %	25.4 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %									

3. その他・意見

良好な意見
・ 大変親切な対応をしていただき、ありがとうございました。
・ 施設が綺麗で居心地が良かった。
改善を求める意見
・ 待合室限定で、館内放送の音量を下げてもらいたい。