

令和４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１０月３１日まで (春のお彼岸) 春分の日前後３日間 ・ 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	１２，９８２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>７，４５８，０００円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>３５４，２００円</td></tr> </table> 詳細別紙２	収入総額	７，８１２，２００円	支出総額	７，４５８，０００円	収支差額	３５４，２００円
収入総額	７，８１２，２００円						
支出総額	７，４５８，０００円						
収支差額	３５４，２００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８２．５％、「普通」が１６．５％と「普通」以上の評価が９９．０％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９３．１％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８６．８％、「普通」が１３．２％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 / 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。 (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 利用者の意見・要望等を把握するためのアンケート 調査のほか、直接寄せられた意見や要望等についても、 都度、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、東屋修繕などを行 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」、「居住地が遠方」等の理由により直接墓参 することができない方のため、お墓の除草・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 4 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 4 年度千歳市千歳霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -
5 月	1,390	936	454
6 月	932	991	▲ 59
7 月	831	1,730	▲ 899
8 月	7,333	6,881	452
9 月	1,806	2,428	▲ 622
1 0 月	557	678	▲ 121
1 1 月	133	226	▲ 93
合 計	12,982	13,870	▲ 888

令和 4 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 4 年度	令和 3 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 4 年度	令和 3 年度		
人件費	3,504,529	3,307,080	197,449	配分金、交通費
消耗品費	113,419	117,708	▲ 4,289	トイレ用品、害虫駆除剤、蛍光灯など
燃料費	38,927	14,586	24,341	灯油
光熱水費	335,456	252,473	82,983	電気、上下水道料金
修繕費	886,324	578,032	308,292	東屋修理、東屋水道修理
役務費	51,404	50,750	654	電話料、手数料
委託料	1,654,662	1,909,672	▲ 255,010	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	32,400	0	機械等使用料（草刈機、除雪機）
租税公課	109,600	141,700	▲ 32,100	消費税等
その他	731,279	1,234,357	▲ 503,078	一般管理費、機材購入費等
合 計	7,458,000	7,638,758	▲ 180,758	

収支差額	354,200	173,442	180,758	
------	---------	---------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和 4 年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（市）

令和 4 年 8 月10日、12日実施

1．アンケート対象者の内訳														
性別	男性	28	女性	25										53
年齢	20代未満	1	20代	6	30代	9	40代	8	50代	10	60代	11	70代以上	8
住まい	市内	31	市外	22										
年間の利用回数	1回	21	2～3回	27	4～6回	5	7回以上	0	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	22	普通	10	やや悪い	0	悪い	0	無記入	2		
施設・設備 (トイレ・水汲み場等)	とても良い	19	良い	23	普通	11	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	21	良い	25	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
全体	とても良い	22	良い	24	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	81	良い	94	普通	35	やや悪い	0	悪い	0	無記入	2		212
割合	38.2 %		44.3 %		16.5 %		0.0 %		0.0 %		1.0 %			

3．その他・意見

良好な意見														
・とても整備されてて綺麗で良い。(20代未満：男)														
改善を求める意見														
・水汲み場がもう少しあると良い。(70代以上：女)														

令和 4 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 4 年 8 月15日実施

1. アンケート対象者の内訳														
性別	男性	78	女性	68										146
住まい	市内	90	市外	56										
年間の 利用回数	1回	49	2回	26	3回 以上	65	何年か に一回	6						
2. 施設の満足度について														
管理人の 対応	とても良い	127	良い	13	普通	6	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	72	良い	17	普通	22	やや悪 い	24	悪い	11	無記入	0		
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	139	良い	5	普通	2	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0		
案内表示は	とても良い	74	良い	31	普通	36	やや悪 い	4	悪い	1	無記入	0		
合計	とても良い	412	良い	66	普通	66	やや悪 い	28	悪い	12	無記入	0		584
割合	70.5 %		11.3 %		11.3 %		4.8 %		2.1 %		0.0 %			

3. その他・意見

良好な意見
・墓参道が綺麗に整備されていた。
・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４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 (春のお彼岸) 春分の日前後３日間 ・ 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	１４，２２５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>４，５７０，０００円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>９４４，３００円</td></tr> </table> 詳細別紙２	収入総額	５，５１４，３００円	支出総額	４，５７０，０００円	収支差額	９４４，３００円
収入総額	５，５１４，３００円						
支出総額	４，５７０，０００円						
収支差額	９４４，３００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８１．７％、「普通」が１６．７％と「普通」以上の評価が９８．４％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９７．１％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 88.3%、「普通」が 11.7%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 1 名。 盆 期 間 (8 / 1 1 ~ 8 / 1 6) 及び 彼岸期間 (9 / 1 9 ~ 9 / 2 3) 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 利用者の意見・要望等を把握するためのアンケート調査のほか、直接寄せられた意見や要望等についても、都度、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、案内表示板修繕などを行い、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」、「居住地が遠方」等の理由により直接墓参することができない方のため、お墓の除草・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 4 年度の実績は 15 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口ウソクを常備し、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 4 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 4 年度	令和 3 年度	増減 -
5 月	1,389	876	513
6 月	1,165	1,130	35
7 月	2,418	1,869	549
8 月	6,627	5,380	1,247
9 月	1,818	1,717	101
10 月	808	780	28
合 計	14,225	11,752	2,473

令和 4 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 4 年度	令和 3 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 4 年度	令和 3 年度		
人件費	1,982,396	2,050,067	▲ 67,671	配分金、交通費
消耗品費	104,366	109,425	▲ 5,059	事務用品、害虫駆除剤、不凍液など
燃料費	7,836	7,475	361	灯油
光熱水費	144,362	113,300	31,062	電気、上下水道料金
修繕費	46,509	69,226	▲ 22,717	案内表示板修理
役務費	0	55	▲ 55	支払手数料
委託料	1,404,068	1,410,369	▲ 6,301	塵芥処理業務委託、除雪業務委託
使用料・賃貸料	32,000	38,700	▲ 6,700	機械使用料（芝刈機、除雪機）
租税公課	163,300	156,100	7,200	消費税等
その他	685,163	1,300,698	▲ 615,535	一般管理費、機材購入費等
合 計	4,570,000	5,255,415	▲ 685,415	

収支差額	944,300	258,885	685,415	
------	---------	---------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和 4 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 4 年 8 月 10 日、12 日実施

1. アンケート対象者の内訳														
性別	男性	34	女性	26										60
年齢	20代未満	1	20代	2	30代	10	40代	12	50代	17	60代	8	70代以上	10
住まい	市内	40	市外	20										
年間の利用回数	1 回	22	2～3 回	28	4～6 回	10	7 回以上	0	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	22	良い	24	普通	10	やや悪い	0	悪い	0	無記入	4		
施設・設備（トイレ・水汲み場等）	とても良い	23	良い	23	普通	14	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	29	良い	24	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
全体	とても良い	25	良い	26	普通	9	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	99	良い	97	普通	40	やや悪い	0	悪い	0	無記入	4		240
割合	41.3 %		40.4 %		16.7 %		0.0 %		0.0 %		1.6 %			

3. その他・意見

良好な意見
改善を求める意見
・洋式トイレがもう少しあると良い。（70代以上：男）

令和 4 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 4 年 8 月 15 日実施

1. アンケート対象者の内訳														
性別	男性	57	女性	65										122
住まい	市内	87	市外	35										
年間の 利用回数	1回	40	2回	40	3回 以上	35	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	71	良い	21	普通	30	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	67	良い	22	普通	24	やや悪い	7	悪い	2	無記入	0		
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	70	良い	26	普通	26	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
案内表示は	とても良い	58	良い	16	普通	43	やや悪い	5	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	266	良い	85	普通	123	やや悪い	12	悪い	2	無記入	0		488
割合	54.5 %		17.4 %		25.2 %		2.5 %		0.4 %		0.0 %			

3. その他・意見

良好な意見
・いつもきれいにしていただきありがとうございます。
・いつもありがとうございます。
改善を求める意見
・トイレを増設してください。
・園内地図を看板で示してみてもどうですか。B地区、C地区等の区分で。
・墓の上に木が被さっている。枝を切って無くしてほしい。