

令和5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	<p>(1) 千歳市葬斎場の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>人体 1,032 件、胞衣 61 件、肢体 6 件、死産児 3 件 動物 280 件 詳細別紙 1</p>						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>収入総額</td> <td>48,391,200円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>51,581,528円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>△3,190,328円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人体炉使用料 市民課にて受付徴収 ・動物炉使用料 2,395,500円 ※徴収委託により市の歳入 	収入総額	48,391,200円	支出総額	51,581,528円	収支差額	△3,190,328円
収入総額	48,391,200円						
支出総額	51,581,528円						
収支差額	△3,190,328円						
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>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74.7%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87.6%となっており、良好に維持されていると評価できる。</p> <p>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。</p> <p>(2) 事業報告書に基づく評価</p> <p>管理運営業務に関する事項について、毎月の火葬業務</p>						

	<p>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。</p> <p>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80.0%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、「とても良い」「良い」の評価が90.0%となったことから、良好と判断できる。</p> <p>(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。</p> <p>(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 利用者の意見・要望等を把握するため、意見箱を設置し、施設運営の改善に努めている。 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の保護に関する法律施行条例により適正に取り扱っている。</p> <p>(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、自動火災報知設備用蓄電池取替など6件を行い適切な施設の維持に努めている。</p>
5 自主事業の達成状況	該当事業なし

<p>6 市民サービスの向上を図るための取組み</p>	<p>(1) 職員の接客研修を行っている。</p> <p>(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)</p> <p>(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。</p>
<p>7 評価(総合コメント)</p>	<p>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。</p> <p>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客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。</p> <p>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。</p>

令和 5 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 5 年度 ①	令和 4 年度 ①	増減 ①-②												
4月	63	69	▲ 6	5	6	▲ 1	1	1	0	0	1	▲ 1	25	24	1
5月	77	80	▲ 3	6	5	1	1	1	0	0	0	0	19	29	▲ 10
6月	83	69	14	5	5	0	0	1	▲ 1	2	0	2	25	21	4
7月	86	78	8	4	4	0	0	0	0	0	2	▲ 2	24	20	4
8月	82	82	0	7	7	0	0	1	▲ 1	0	0	0	22	17	5
9月	85	67	18	4	4	0	0	0	0	0	1	▲ 1	26	24	2
10月	81	84	▲ 3	6	5	1	0	0	0	1	0	1	26	27	▲ 1
11月	77	99	▲ 22	5	5	0	2	1	1	0	1	▲ 1	25	25	0
12月	93	109	▲ 16	5	5	0	0	0	0	0	0	0	27	24	3
1月	106	114	▲ 8	5	4	1	1	0	1	0	0	0	21	26	▲ 5
2月	105	74	31	4	6	▲ 2	0	0	0	0	0	0	17	22	▲ 5
3月	94	90	4	5	4	1	1	0	1	0	0	0	23	33	▲ 10
合計	1032	1015	17	61	60	1	6	5	1	3	5	▲ 2	280	292	▲ 12

令和 5 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 5 年度 ①	令和 4 年度 ②		
指定管理料	48,391,200	47,995,200	396,000	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 ①-②	備考
	令和 5 年度 ①	令和 4 年度 ②		
人件費	23,490,852	22,515,436	975,416	従業員給与、賞与、通勤費、法定福利費等
消耗品費	920,758	755,745	165,013	事務消耗品、施設消耗品、火葬消耗品
燃料費	8,558,716	8,331,230	227,486	灯油、草刈機・除雪機用ガソリン
光熱水費	4,951,633	4,056,787	894,846	水道料金、電気料金
印刷製本費	45,300	0	45,300	火葬場使用承認申請書印刷費
修繕費	539,699	300,427	239,272	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	150,183	149,875	308	電話料金
委託料	2,789,530	2,782,530	7,000	機械警備業務委託料、貯水槽清掃業務委託料等
手数料	113,800	73,400	40,400	支払手数料、計量器検定費用等
使用料・賃貸料	162,359	162,359	0	NHK放送受信料、AEDリース料
維持管理費	1,603,276	1,531,869	71,407	定期清掃費、建築物検査月次点検費等
その他	3,856,222	3,791,124	65,098	一般管理費、施設賠償保険料、新聞購読料等
租税公課	4,399,200	4,363,200	36,000	消費税等
合計	51,581,528	48,813,982	2,767,546	

収支差額	▲ 3,190,328	▲ 818,782	▲ 2,371,546	
------	-------------	-----------	-------------	--

※消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和5年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（市）

令和5年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
①回答者	喪主	6	ご家族	10	ご親族	4	ペット火葬	0	不明	0					20
②性別	男性	10	女性	10	不明	0									
③年齢層	20歳未満	0	20～30代	1	40～50代	11	60～70代	3	80歳以上	3	不明	2			
③利用月	4月	3	5月	1	6月	1	7月	3	8月	3	9月	1			
	10月	1	11月	2	12月	1	1月	0	2月	3	3月	1	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	とても良い	9	良い	6	普通	4	やや悪い	1	悪い	0					
②職員の対応	とても良い	9	良い	6	普通	3	やや悪い	0	悪い	2					
③施設の清潔さ	とても良い	10	良い	6	普通	2	やや悪い	0	悪い	2					
④設備の使いやすさ	とても良い	7	良い	6	普通	3	やや悪い	1	悪い	2					
合計	とても良い	35	良い	24	普通	12	やや悪い	2	悪い	6					79
割合		44.3 %		30.4 %		15.2 %		2.5 %		7.6 %					

3. その他・意見

良好な意見
・ 部屋が清潔で掃除が行き届いていた。
・ 丁寧な対応だった。
・ 焼骨の状態が素晴らしく、今後も継続してもらいたい。
改善を求める意見
・ 待合室が暑いのが、温度調整ができない設定となっていたため改善を求める。
・ 足の悪い高齢者のために、待合室に椅子座席の設置を希望する。

令和5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5年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
①回答者	喪主	4	ご家族	15	ご親族	0	ペット火葬	1	不明	0					20
②性別	男性	14	女性	6	不明	0									
③年齢層	20歳未満	1	20～30代	3	40～50代	9	60～70代	4	80歳以上	2	不明	1			
③利用月	4月	1	5月	0	6月	3	7月	2	8月	1	9月	1			
	10月	2	11月	2	12月	1	1月	2	2月	3	3月	0	不明	2	
2. 施設の満足度について															
①職員の態度身だしなみ	とても良い	10	良い	8	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	不明	0			
②職員の対応	とても良い	11	良い	7	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	不明	0			
③施設の清潔さ	とても良い	10	良い	8	普通	1	やや悪い	0	悪い	1	不明	0			
④設備の使いやすさ	とても良い	8	良い	8	普通	1	やや悪い	3	悪い	0	不明	0			
合計	とても良い	39	良い	31	普通	6	やや悪い	3	悪い	1	不明	0			80
割合		48.8 %	38.8 %		7.5 %		3.7 %		1.2 %		0.0 %				

3. その他・意見

良好な意見
・ 待合ホールの雰囲気がとても良い。
・ 火葬場職員の仕事は大変かと思うが、素晴らしい仕事をしている。
改善を求める意見
・ 座椅子を増やしてほしい。
・ 椅子座席を増やしてほしい。
・ 喫煙所の設置を希望する。
・ 自動販売機に暖かい飲み物を置いてもらいたい。