

## 平成 29 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 | 平成 27 年 4 月 1 日から平成 32 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"> <li>・ 休 場 日 1 月 1 日と友引の日</li> <li>・ 業務時間 8 時 45 分から 17 時 15 分まで</li> </ul>                                                                                                                                                                  |      |              |      |              |      |             |
| 2 年間利用者数       | <p>人体 762 件、胞衣 71 件、肢体 7 件、死産児 10 件<br/>動物 437 件<br/>詳細別紙 1</p>                                                                                                                                                                                                                                         |      |              |      |              |      |             |
| 3 事業収支( 決算状況 ) | <table border="1"> <tr> <td>収入総額</td><td>41,097,000 円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>41,372,381 円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>▲ 275,381 円</td></tr> </table> <p>詳細別紙 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人体炉使用料 市民課にて受付徴収</li> <li>・ 動物炉使用料 3,742,500 円<br/>徴収委託により市の歳入</li> </ul>      | 収入総額 | 41,097,000 円 | 支出総額 | 41,372,381 円 | 収支差額 | ▲ 275,381 円 |
| 収入総額           | 41,097,000 円                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |              |      |              |      |             |
| 支出総額           | 41,372,381 円                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |              |      |              |      |             |
| 収支差額           | ▲ 275,381 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、職員の対応について、「大変満足」「満足」が 85.7%、「普通」が 14.3%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%と利用者からの評価は良く、施設管理においても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、「大変満足」「満足」が71.4%、「普通」が28.6%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95.7%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</p> <p>職員配置は、火葬業務4名、受付1名。</p> <p>緊急時は、予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</p> <p>意見・要望・苦情対応</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>個人情報の管理</p> <p>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。</p> <p>(5) 施設修繕状況</p> <p>協定書に基づき指定管理者が行う施設修繕(1件当たり5万円未満の修繕)については、待合室屋根修繕など17件、協定書により市との協議により行う施設修繕は、温水ボイラー部品取替えなど5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 | 該当事業はない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6 市民サービスの向上を図るための取組み</p> | <p>( 1 ) 職員の接遇研修を行っている。</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。<br/>( 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。</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> |

## 平成 2 9 年度 千歳市葬斎場 利用状況

( 件 )

|     | 人体  | 胞衣 | 肢体 | 死産児 | 動物  |
|-----|-----|----|----|-----|-----|
| 4月  | 61  | 6  | 1  | 1   | 35  |
| 5月  | 55  | 8  | 0  | 2   | 41  |
| 6月  | 67  | 6  | 0  | 0   | 36  |
| 7月  | 49  | 5  | 0  | 0   | 33  |
| 8月  | 62  | 6  | 0  | 3   | 31  |
| 9月  | 56  | 6  | 0  | 1   | 35  |
| 10月 | 65  | 4  | 0  | 0   | 32  |
| 11月 | 68  | 8  | 1  | 0   | 42  |
| 12月 | 69  | 6  | 0  | 0   | 42  |
| 1月  | 62  | 5  | 0  | 1   | 36  |
| 2月  | 69  | 5  | 1  | 1   | 45  |
| 3月  | 79  | 6  | 4  | 1   | 29  |
| 合計  | 762 | 71 | 7  | 10  | 437 |

## 平成 2 9 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      | 備 考 |
|-------|------------|-----|
| 指定管理料 | 41,097,000 |     |

## 支出

(単位：円)

| 項 目     | 支 出 額      | 備 考                           |
|---------|------------|-------------------------------|
| 人件費     | 18,579,805 | 従業員給与、賞与、通勤費、法定福利費等           |
| 消耗品費    | 1,176,013  | 事務消耗品、施設消耗品、火葬消耗品             |
| 燃料費     | 7,177,032  | 灯油、草刈機・除雪機用ガソリン               |
| 光熱水費    | 4,298,684  | 水道料金、電気料金                     |
| 印刷製本費   | 43,578     | 火葬場使用承認申請書印刷費                 |
| 修繕費     | 1,447,082  | ボイラー部品交換、温水パネルヒーター取替等         |
| 通信運搬費   | 138,310    | 電話料金(22-2250,22-2253,22-2705) |
| 委託料     | 2,947,892  | 機械警備業務委託料、貯水槽清掃業務委託料等         |
| 手数料     | 136,620    | 支払手数料、廃棄物処理費等                 |
| 使用料・賃貸料 | 91,206     | N H K 放送受信料、A E D リース料        |
| 維持管理費   | 5,118,829  | 定期清掃費、建築物検査月次点検費等             |
| その他     | 217,330    | 施設賠償保険料、新聞購読料等                |
| 合 計     | 41,372,381 |                               |

収入 41,097,000円 - 支出 41,372,381円 = ▲275,381円

## 平成29年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（市）

平成29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    | 2     | ご親族    | 0 | ペット火葬  | 1 | 不明    | 0 |    |   |    | 7  |
| 性別             | 男性     | 4      | 女性     | 3     | 不明     | 0 |        |   |       |   |    |   |    |    |
| 年齢層            | 20歳未満  | 0      | 20～30代 | 0     | 40～50代 | 4 | 60～70代 | 2 | 80歳以上 | 0 | 不明 | 1 |    |    |
| 利用月            | 4月     | 1      | 5月     | 3     | 6月     | 0 | 7月     | 0 | 8月    | 0 | 9月 | 1 |    |    |
|                | 10月    | 0      | 11月    | 1     | 12月    | 0 | 1月     | 0 | 2月    | 0 | 3月 | 1 | 不明 | 0  |
| 2. 施設の満足度について  |        |        |        |       |        |   |        |   |       |   |    |   |    |    |
| 職員の態度<br>身だしなみ | 大変満足   | 2      | 満足     | 4     | 普通     | 1 | やや不満   | 0 | 不満    | 0 |    |   |    |    |
| 職員の対応          | 大変満足   | 2      | 満足     | 3     | 普通     | 2 | やや不満   | 0 | 不満    | 0 |    |   |    |    |
| 施設の清潔度         | 大変満足   | 2      | 満足     | 3     | 普通     | 2 | やや不満   | 0 | 不満    | 0 |    |   |    |    |
| 設備の使いやすさ       | 大変満足   | 2      | 満足     | 2     | 普通     | 3 | やや不満   | 0 | 不満    | 0 |    |   |    |    |
| 合計             | 大変満足   | 8      | 満足     | 12    | 普通     | 8 | やや不満   | 0 | 不満    | 0 |    |   |    | 28 |
| 割合             | 28.6 % | 42.8 % | 28.6 % | 0.0 % | 0.0 %  |   |        |   |       |   |    |   |    |    |

## 3. その他・意見

|                                              |
|----------------------------------------------|
| 良好な意見                                        |
| ・対応や言葉づかいが大変良く、気持ちよく送り出すことが出来ました。（60～70代：男性） |
|                                              |
|                                              |
| 改善を求める意見                                     |
| ・ペット火葬の際、人間の様に棺に入れて火葬できないのが残念。（年齢不明：女性）      |
|                                              |
|                                              |
|                                              |
|                                              |
|                                              |
|                                              |

## 平成29年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（指定管理者）

平成 2 9 年度中実施

| 1．アンケート対象者の内訳  |        |        |        |       |        |    |        |   |       |   |    |   |    |    |
|----------------|--------|--------|--------|-------|--------|----|--------|---|-------|---|----|---|----|----|
| 回答者            | 喪主     | 9      | ご家族    | 10    | ご親族    | 3  | ペット火葬  | 0 | 不明    | 1 |    |   |    | 23 |
| 性別             | 男性     | 12     | 女性     | 9     | 不明     | 2  |        |   |       |   |    |   |    |    |
| 年齢層            | 20歳未満  | 3      | 20～30代 | 4     | 40～50代 | 12 | 60～70代 | 2 | 80歳以上 | 1 | 不明 | 1 |    |    |
| 利用月            | 4月     | 0      | 5月     | 1     | 6月     | 1  | 7月     | 2 | 8月    | 0 | 9月 | 6 |    |    |
|                | 10月    | 3      | 11月    | 2     | 12月    | 1  | 1月     | 4 | 2月    | 2 | 3月 | 0 | 不明 | 1  |
| 2．施設の満足度について   |        |        |        |       |        |    |        |   |       |   |    |   |    |    |
| 職員の態度<br>身だしなみ | 大変満足   | 6      | 満足     | 13    | 普通     | 4  | やや不満   | 0 | 不満    | 0 |    |   |    |    |
| 職員の対応          | 大変満足   | 5      | 満足     | 14    | 普通     | 4  | やや不満   | 0 | 不満    | 0 |    |   |    |    |
| 施設の清潔度         | 大変満足   | 7      | 満足     | 13    | 普通     | 2  | やや不満   | 1 | 不満    | 0 |    |   |    |    |
| 設備の使いやすさ       | 大変満足   | 6      | 満足     | 8     | 普通     | 6  | やや不満   | 2 | 不満    | 1 |    |   |    |    |
| 合計             | 大変満足   | 24     | 満足     | 48    | 普通     | 16 | やや不満   | 3 | 不満    | 1 |    |   |    | 92 |
| 割合             | 26.1 % | 52.2 % | 17.4 % | 3.2 % | 1.1 %  |    |        |   |       |   |    |   |    |    |

## 3．その他・意見

|                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 良好な意見                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ・施設がとてもきれいで、職員の方もとても丁寧に説明していただきました。(20歳未満：女性)   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ・2回目の利用ですが、対応が良く、安心してお任せできました。(60～70代：女性)       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 改善を求める意見                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ・和室控室に和室用のイスを増やして欲しい。ハンガー掛けを設置して欲しい。(40～50代：男性) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ・喫煙室を設けて欲しい。(40～50代：男性)                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ・お菓子などの自販機を設置して欲しい。(40～50代：男性)                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ・子供用のスリッパを用意して欲しい。(20歳未満：女性)                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ・1月に利用したが、バスを降りる所が滑って危ない。(40～50代：男性)            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |