

平成 29 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	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	(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	13,065 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>6,670,000 円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>5,204,219 円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>1,465,781 円</td></tr> </table> 詳細別紙 2	収入総額	6,670,000 円	支出総額	5,204,219 円	収支差額	1,465,781 円
収入総額	6,670,000 円						
支出総額	5,204,219 円						
収支差額	1,465,781 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、管理人の対応について、「大変満足」「満足」が 93.5%、「普通」が 6.5%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。 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、毎月の千歳霊園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、「大変満足」「満足」が 93.5%、「普通」が 6.5%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99.3%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2名。 盆 期 間（8／11～8／16）及び 彼岸期間（9／21～9／25）は3名。 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。 (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、受水槽修繕などを行い、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年度より、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。平成29年度の実績は2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。

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。
--------------	--

平成 2 9 年度千歳市千歳霊園利用状況

(人)

月	利用者数
5月	8 6 5
6月	6 8 5
7月	1, 0 9 0
8月	6, 8 4 0
9月	2, 2 2 0
1 0月	7 5 5
1 1月	6 1 0
合 計	1 3, 0 6 5

平成 29 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	備 考
指定管理料	6,670,000	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額	備 考
人件費	2,934,274	配分金等
消耗品費	251,333	消耗品
燃料費	0	ガソリン、灯油
光熱水費	245,038	電気、上下水道料金
修繕費	144,288	受水槽修繕等
役務費	56,648	電話料、手数料
委託料	1,391,588	機械警備業務委託、塵芥処理業務委託、除雪業務委託ほか
使用料・賃貸料	64,050	機械等使用料ほか
租税公課	117,000	消費税等
雑支出	0	
合 計	5,204,219	

収入 6,677,000円 － 支出 5,204,219円 ＝ 1,465,781円

平成29年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（市）

平成29年9月23日実施

1. アンケート対象者の内訳															
①性別	男性	21	女性	25											46
②年齢	20代未満	0	20代	0	30代	2	40代	5	50代	7	60代	18	70代以上	14	
③住まい	市内	38	市外	8											
④年間の利用回数	1回	2	2～3回	16	4～6回	16	7回以上	11	何年かに一度	1					
2. 施設の満足度について															
①管理人の対応	とても良い	25	良い	18	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
②施設・設備（トイレ・水汲み場等）	とても良い	20	良い	21	普通	5	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	34	良い	9	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
④全体	とても良い	31	良い	13	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
合計	とても良い	110	良い	61	普通	13	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			184
割合	とても良い	59.8 %	良い	33.2 %	普通	7.0 %	やや悪い	0.0 %	悪い	0.0 %	無記入	0.0 %			

3. その他・意見

良好な意見	
・ 綺麗でびっくりしている。(70代以上：女性)	
・ いつもありがとうございます。(60代：男性)	
・ 芝も伸びておらず、水回り、ゴミ箱も清掃されていて良かったと思っています。(60代：男性)	
改善を求める意見	
・ 園内通路に砂利をまいていただければ助かります。(70代以上：男性)	
・ 草刈り後飛び散った草が、お墓にかかっている。汚れが落ちづらく拭き取るのが大変です。(50代：男)	

平成29年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（指定管理者）

平成29年8月15日実施

1. アンケート対象者の内訳														
①性別	男性	172	女性	125										297
②住まい	市内	198	市外	99										
③年間の 利用回数	1回	81	2回	89	3回 以上	105	何年か に一回	22						
2. 施設の満足度について														
①管理人の 対応	とても良い	218	良い	34	普通	45	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	225	良い	39	普通	26	やや悪い	2	悪い	5	無記入	0		
③清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	235	良い	43	普通	17	やや悪い	2	悪い	0	無記入	0		
④案内表示は	とても良い	190	良い	51	普通	47	やや悪い	9	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	868	良い	167	普通	135	やや悪い	13	悪い	5	無記入	0		1188
割合	73.1 %	14.0 %	11.4 %	1.1 %	0.4 %	0.0 %								

3. その他・意見

良好な意見
・ 掃除がゆきとどいていて気持ちが良い。
・ 墓参道に雑草が無く、歩きやすかったです。
・ 管理人さんがとても親切です。
改善を求める意見
・ 駐車場が足りないと思います。
・ 園内通路をアスファルトにしてほしいです。
・ トイレを和式から洋式にしてほしい。

平成 29 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	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	(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	16,690 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>3,850,000 円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>3,174,067 円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>675,933 円</td></tr> </table> 詳細別紙 2	収入総額	3,850,000 円	支出総額	3,174,067 円	収支差額	675,933 円
収入総額	3,850,000 円						
支出総額	3,174,067 円						
収支差額	675,933 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、管理人の対応について、「大変満足」「満足」が 76.2%、「普通」が 15.9%と普通以上の評価が 92.1%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。 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、毎月の末広霊園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、「大変満足」「満						

	足」が87.3%、「普通」が12.7%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1名。 盆 期 間（8／11～8／16）及び 彼岸期間（9／21～9／25）は2名。 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。 (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年度より、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。平成29年度の実績は3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。

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。
--------------	---

平成 2 9 年度千歳市末広第 1 霊園・末広第 2 霊園利用状況

(人)

月	利用者数
5 月	1, 2 6 5
6 月	9 4 7
7 月	1, 3 8 2
8 月	1 0, 5 8 0
9 月	1, 9 0 8
1 0 月	6 0 8
合 計	1 6, 6 9 0

平成29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	備 考
指定管理料	3,850,000	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額	備 考
人件費	2,031,875	配分金等
消耗品費	85,663	消耗品
燃料費	2,760	灯油
光熱水費	137,910	電気、上下水道料金
修繕費	44,786	給水設備修繕等
役務費	3,888	支払手数料
委託料	743,185	塵芥処理業務委託、除雪業務委託
使用料・賃貸料	70,100	機械等使用料
租税公課	53,900	消費税等
雑支出	0	
合 計	3,174,067	

収入 3,850,000円 － 支出 3,174,067円 ＝ 675,933円

平成29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）

平成29年9月23日実施

1. ご自身について															
①性別	男性	29	女性	34											63
②年齢	20代未満	1	20代	1	30代	2	40代	7	50代	11	60代	17	70代以上	24	
③住まい	市内	33	市外	29	無記入	1									
④年間の利用回数	1回	1	2～3回	41	4～6回	15	7回以上	5	何年かに一度	1					
2. 施設の満足度															
①管理人の対応	とても良い	23	良い	25	普通	10	やや悪い	1	悪い	0	無記入	4			
②施設・設備（トイレ・水汲み場等）	とても良い	18	良い	26	普通	15	やや悪い	2	悪い	0	無記入	2			
③清潔さ（清掃・草刈等）	とても良い	25	良い	30	普通	8	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
④全体	とても良い	22	良い	31	普通	10	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
合計	とても良い	88	良い	112	普通	43	やや悪い	3	悪い	0	無記入	6			252
割合	34.9 %		44.4 %		17.1 %		1.2 %		0.0 %		2.4 %				

3. その他・意見

良好な意見
・ 特になし。舗装が特に良い。(70代以上：男性・女性)
改善を求める意見
・ お手洗いが新しいともっと高齢の方も使いやすいと思います。(20代女性)
・ トイレが臭う。(50代：男)
・ 舗装面を増やしてほしい（カートが使いづらい）。(50代：男)

平成29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)

平成29年8月15日実施分

1. アンケート対象者の内訳														
①性別	男性	97	女性	43										140
②住まい	市内	109	市外	31										
③年間の 利用回数	1回	20	2回	42	3回 以上	54	何年か に一回	24						
2. 施設の満足度について														
①管理人の 対応	とても良い	122	良い	11	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
②施設・設備 (トイレ・水 汲み場等)	とても良い	118	良い	14	普通	4	やや悪い	2	悪い	2	無記入	0		
③清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	117	良い	16	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
④案内表示は	とても良い	115	良い	20	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	472	良い	61	普通	23	やや悪い	2	悪い	2	無記入	0		560
割合	84.3 %	10.9 %	4.0 %	0.4 %	0.4 %	0.0 %								

3. その他・意見

良好な意見
・線香のサービスとても助かりました。
・駐車場の整備がよくなって満足しています。
・草刈が行き届いて大変良いと思います。
改善を求める意見
・駐車場の入口が狭い。
・園内通路全ての歩道をアスファルトにしてほしい。
・トイレが洋式なら良いのにとおもいました。