

平成30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日から令和2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	12,508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>5,162,530円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>1,507,470円</td></tr> </table> 詳細別紙2	収入総額	6,670,000円	支出総額	5,162,530円	収支差額	1,507,470円
収入総額	6,670,000円						
支出総額	5,162,530円						
収支差額	1,507,470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、「とても良い」「良い」が81.3%、「普通」が14.6%と普通以上の評価が95.9%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、市が行ったアンケート調査結果については、「別紙3」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、「とても良い」「良い」が89.6%、「普通」が8.3%と、普通以上の評						

	価が 97.9%となっており、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 / 2 1 ~ 9 / 2 5) 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 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」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、屋外灯油保管室修 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 30 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。 (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。 (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、市が行ったアンケートでは、管理人の対応や施設の清潔さについて、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 3 0 年度千歳市千歳霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	平成30年度	平成29年度	増減 -
5 月	930	865	65
6 月	895	685	210
7 月	1,280	1,090	190
8 月	5,715	6,840	▲ 1,125
9 月	2,935	2,220	715
1 0 月	503	755	▲ 252
1 1 月	250	610	▲ 360
合 計	12,508	13,065	▲ 557

平成30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
	平成30年度	平成29年度		
指定管理料	6,670,000	6,670,000	0	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 -	備 考
	平成30年度	平成29年度		
人件費	2,982,959	2,934,274	48,685	配分金、交通費
消耗品費	227,682	251,333	▲ 23,651	トイレ用品、害虫駆除剤、蛍光灯など
燃料費	14,878	0	14,878	灯油
光熱水費	248,436	245,038	3,398	電気、上下水道料金
修繕費	71,954	144,288	▲ 72,334	屋外灯油保管室修繕
役務費	54,405	56,648	▲ 2,243	電話料、手数料
委託料	1,404,316	1,391,588	12,728	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	37,400	64,050	▲ 26,650	機械使用料(草刈機、除雪機)
租税公課	120,500	117,000	3,500	消費税等
雑支出	0	0	0	
合 計	5,162,530	5,204,219	▲ 41,689	

収支差額	1,507,470	1,465,781	41,689	
------	-----------	-----------	--------	--

平成30年度千歳霊園利用者アンケート結果（市）

平成30年8月13～14日実施

1．ご自身について															
性別	男性	31	女性	17											48
年齢	20代未満	1	20代	0	30代	5	40代	9	50代	11	60代	15	70代以上	7	
住まい	市内	25	市外	23											
年間の利用回数	1回	18	2～3回	18	4～6回	4	7回以上	7	何年かに一度	1					
2．施設の満足度															
管理人	とても良い	18	良い	16	普通	8	やや悪い	0	悪い	0	無記入	6			
施設・設備	とても良い	13	良い	24	普通	10	やや悪い	1	悪い	0	無記入	0			
清潔さ	とても良い	23	良い	20	普通	4	やや悪い	1	悪い	0	無記入	0			
全体	とても良い	21	良い	21	普通	6	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
満足度合計	とても良い	75	良い	81	普通	28	やや悪い	2	悪い	0	無記入	6			192
割合	39.10%		42.2%		14.6%		1.0%		0.0%		3.1%				

2．その他・意見

《良好な意見》	
・いつもありがとうございます。(40代：男)	
・よく清掃されて良いと思います。(50代：男)	
・地方からお墓を移したので便利になった。(70代以上：男)	
《改善を求める意見》	
・お盆期間中でいいので、お線香等を売っているとありがたい方もいらっしゃるかと思います。	
(50代：女)	
・細かい砂が靴に入って雨降った後は歩きづらい(滑りやすい)。土の方がよい。(60代：女)	

平成30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日から令和2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) 臨時開園 3月18日から3月24日まで (春の彼岸期間)						
2 年間利用者数	12,785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>3,578,595円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>271,405円</td></tr> </table> 詳細別紙2	収入総額	3,850,000円	支出総額	3,578,595円	収支差額	271,405円
収入総額	3,850,000円						
支出総額	3,578,595円						
収支差額	271,405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、「とても良い」「良い」が64.4%、「普通」が28.8%と普通以上の評価が93.2%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、市が行ったアンケート調査結果については、「別紙3」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、「とても良い」「良						

	い」が71.2%、「普通」が25.0%と、普通以上の評価が96.2%となっており、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 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」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、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30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。 (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、市が行ったアンケートでは、管理人の対応や施設の清潔さについて、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 3 0 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）		
	平成30年度	平成29年度	増減 -
5 月	1,172	1,265	▲ 93
6 月	804	947	▲ 143
7 月	1,164	1,382	▲ 218
8 月	6,871	10,580	▲ 3,709
9 月	2,080	1,908	172
1 0 月	694	608	86
合 計	12,785	16,690	▲ 3,905

平成30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
	平成30年度	平成29年度		
指定管理料	3,850,000	3,850,000	0	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 -	備 考
	平成30年度	平成29年度		
人件費	2,371,033	2,031,875	339,158	配分金、交通費
消耗品費	90,506	85,663	4,843	事務用品、害虫駆除剤、不凍液など
燃料費	8,455	2,760	5,695	灯油
光熱水費	156,293	137,910	18,383	電気、上下水道料金
修繕費	8,011	44,786	▲ 36,775	給水設備修繕
役務費	2,484	3,888	▲ 1,404	支払手数料
委託料	879,413	743,185	136,228	塵芥処理業務委託、除雪業務委託
使用料・賃貸料	40,900	70,100	▲ 29,200	機械使用料(芝刈機、除雪機)
租税公課	21,500	53,900	▲ 32,400	消費税等
雑支出	0	0	0	
合 計	3,578,595	3,174,067	404,528	

収支差額	271,405	675,933	▲ 404,528	
------	---------	---------	-----------	--

平成30年度末広第1・第2霊園利用者アンケート結果（市）

平成30年8月13日実施

1. ご自身について															
性別	男性	32	女性	20											52
年齢	20代未満	1	20代	1	30代	5	40代	10	50代	10	60代	13	70代以上	12	
住まい	市内	26	市外	26											
年間の利用回数	1回	27	2～3回	20	4～6回	5	7回以上	0	何年かに一度	0					
2. 施設の満足度															
管理人	とても良い	12	良い	17	普通	19	やや悪い	0	悪い	1	無記入	3			
施設・設備	とても良い	12	良い	19	普通	14	やや悪い	3	悪い	0	無記入	4			
清潔さ	とても良い	12	良い	25	普通	13	やや悪い	1	悪い	1	無記入	0			
全体	とても良い	14	良い	23	普通	14	やや悪い	1	悪い	0	無記入	0			
満足度合計	とても良い	50	良い	84	普通	60	やや悪い	5	悪い	2	無記入	7			208
割合	24.0%		40.4%		28.8%		2.4%		1.0%		3.4%				

2. その他・意見

《良好な意見》	
・雨の中お疲れ様です。(50代：女)	
《改善を求める意見》	
・第一霊園にもトイレがほしい。(60代：男)	