

令和6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 1,038 件、胞衣 55 件、肢体 3 件、死産児 0 件 動物 254 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>48,734,400円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>51,470,432円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>▲2,736,032円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人体炉使用料 戸籍住民課にて受付徴収 ・動物炉使用料 2,143,500円 ※徴収委託により市の歳入 	収入総額	48,734,400円	支出総額	51,470,432円	収支差額	▲2,736,032円
収入総額	48,734,400円						
支出総額	51,470,432円						
収支差額	▲2,736,032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80.3%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83.4%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92.9%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83.3%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については、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。 (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>

令和 6 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 6 年度 ①	令和 5 年度 ②	増減 ①-②												
4月	84	63	21	5	5	0	0	1	▲ 1	0	0	0	25	25	0
5月	77	77	0	4	6	▲ 2	0	1	▲ 1	0	0	0	24	19	5
6月	90	83	7	5	5	0	0	0	0	0	2	▲ 2	27	25	2
7月	83	86	▲ 3	5	4	1	0	0	0	0	0	0	26	24	2
8月	81	82	▲ 1	4	7	▲ 3	0	0	0	0	0	0	17	22	▲ 5
9月	66	85	▲ 19	3	4	▲ 1	1	0	1	0	0	0	16	26	▲ 10
10月	83	81	2	6	6	0	0	0	0	0	1	▲ 1	16	26	▲ 10
11月	91	77	14	5	5	0	0	2	▲ 2	0	0	0	17	25	▲ 8
12月	88	93	▲ 5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	24	27	▲ 3
1月	115	106	9	4	5	▲ 1	0	1	▲ 1	0	0	0	15	21	▲ 6
2月	87	105	▲ 18	3	4	▲ 1	1	0	1	0	0	0	23	17	6
3月	93	94	▲ 1	6	5	1	1	1	0	0	0	0	24	23	1
合計	1038	1032	6	55	61	▲ 6	3	6	▲ 3	0	3	▲ 3	254	280	▲ 26

令和 6 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 6 年度 ①	令和 5 年度 ②		
指定管理料	48,734,400	48,391,200	343,200	

支出

(単位：円)

項 目	支 出 額		増減 ①-②	備 考
	令和 6 年度 ①	令和 5 年度 ②		
人件費	22,920,563	23,490,852	▲ 570,289	従業員給与、賞与、通勤費、法定福利費等
消耗品費	1,252,711	920,758	331,953	事務消耗品、施設消耗品、火葬消耗品
燃料費	8,650,644	8,558,716	91,928	灯油、草刈機・除雪機用ガソリン
光熱水費	4,740,562	4,951,633	▲ 211,071	水道料金、電気料金
印刷製本費	0	45,300	▲ 45,300	火葬場使用承認申請書印刷費
修繕費	477,734	539,699	▲ 61,965	排煙窓修繕、女子トイレ修繕 草刈機整備、除雪機整備等
通信運搬費	149,890	150,183	▲ 293	電話料金
委託料	2,796,530	2,789,530	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	183,600	113,800	69,800	支払手数料
使用料・賃貸料	148,155	162,359	▲ 14,204	NHK放送受信料、AEDリース料
維持管理費	1,835,486	1,603,276	232,210	定期清掃費、建築物検査月次点検 費等
その他	3,884,157	3,856,222	27,935	一般管理費、施設賠償保険料、新聞購読料等
租税公課	4,430,400	4,399,200	31,200	消費税等
合 計	51,470,432	51,581,528	▲ 111,096	

収支差額	▲ 2,736,032	▲ 3,190,328	454,296	
------	-------------	-------------	---------	--

※消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和6年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（市）

令和6年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
①回答者	喪主	9	ご家族	3	ご親族	2	ペット火葬	0	不明	0					14
②性別	男性	6	女性	8	不明	0									
③年齢層	20歳未満	0	20～30代	2	40～50代	3	60～70代	7	80歳以上	2	不明	0			
③利用月	4月	0	5月	2	6月	1	7月	5	8月	0	9月	1			
	10月	0	11月	0	12月	2	1月	0	2月	2	3月	2	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	7	良い	5	普通	1	やや悪い	1	悪い	0					
②職員の対応	とても良い	7	良い	4	普通	2	やや悪い	1	悪い	0					
③施設の清潔さ	とても良い	7	良い	6	普通	1	やや悪い	0	悪い	0					
④設備の使いやすさ	とても良い	5	良い	4	普通	4	やや悪い	0	悪い	1					
合計	とても良い	26	良い	19	普通	8	やや悪い	2	悪い	1					56
割合		46.4 %		33.9 %		14.3 %		3.6 %		1.8 %					

3. その他・意見

良好な意見
・ 設備が良い
改善を求める意見
・ 待合室に施設内の案内図があると良い
・ 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 6 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 6 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	10	ご親族	1	ペット火葬	2	不明	1					18
②性別	男性	11	女性	6	不明	1									
③年齢層	20歳未満	0	20～30代	1	40～50代	5	60～70代	6	80歳以上	1	不明	5			
③利用月	4月	2	5月	2	6月	2	7月	1	8月	3	9月	0			
	10月	2	11月	1	12月	1	1月	1	2月	2	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	7	良い	9	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	8	良い	7	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	不明	0			
③施設の清潔さ	とても良い	4	良い	11	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	不明	0			
④設備の使いやすさ	とても良い	2	良い	12	普通	3	やや悪い	1	悪い	0	不明	0			
合計	とても良い	21	良い	39	普通	11	やや悪い	1	悪い	0	不明	0			72
割合		29.2 %		54.2 %		15.3 %		3.7 %		1.2 %		0.0 %			

3. その他・意見

良好な意見
・ 掃除が行き届いている。
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。