

平成27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	<p>(1) 千歳市千歳霊園の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>(10月以降は16時15分)</p>						
2 年間利用者数	<p>(1) 年間利用者数 13,090人</p> <p>年間利用者数の詳細は別紙1のとおり</p>						
3 事業収支(決算状況)	<p>(1) 指定管理に係る経費の収支状況</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>収入総額</td> <td>6,670,000円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>5,094,436円</td> </tr> <tr> <td>収 支</td> <td>1,575,564円</td> </tr> </table> <p>収支状況の詳細は別紙2のとおり</p>	収入総額	6,670,000円	支出総額	5,094,436円	収 支	1,575,564円
収入総額	6,670,000円						
支出総額	5,094,436円						
収 支	1,575,564円						
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>市に対して指定管理者に関する苦情等は寄せられておらず、良好な管理がなされているものと考えられる。</p> <p>(2) 事業報告書・現地調査に基づく評価</p> <p>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おり、適正に処理されているものと認められる。</p> <p>(3) 職員配置、緊急時対応</p> <p>職員配置は、通常2名、盆期間は3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、個人情報管理等</p> <p>現場で直接寄せられた要望等については、市と協議のうえ対応することとしている。</p> <p>個人情報管理については、関係法令を遵守し、シルバー人材センター個人情報保護規程に基づき管理している。</p> <p>(5) 施設修繕等、備品購入状況等</p> <p>軽微な修繕については、指定管理者で対応している。</p>						

5 自主事業の達成状況	該当事業はない
6 市民サービスの向上を図るための取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・意見箱を設置。(意見はなかった) ・お盆期間にアンケート調査を実施。(指定期間中に2回)
7 評価(総合コメント)	<p>平成27年度に行った市独自の利用者アンケート調査においては、「とても良い」「良い」が76.0%、「やや悪い」が1.0%、「悪い」はなかった。</p> <p>平成19年に指定管理者となって、3期目の指定管理期間を迎え、通算で9年目を迎えた年度となり、それまで培われたノウハウを活かし、引き続き良好な管理業務が行われているものと認められる。</p>

平成 27 年度千歳市千歳霊園利用状況

(人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合 計
千歳霊園	-	1,650	1,480	1,620	4,180	2,540	1,010	610	-	-	-	-	13,090

平成27年度千歳市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

項目	支出額	備考
人件費	2,762,080	配分金等
消耗品費	177,908	消耗品
燃料費	16,006	ガソリン・灯油
光熱水費	224,784	電気、上下水道料金
修繕費	84,119	修繕費
通信運搬費	53,511	電話料
手数料	3,348	支払手数料
委託料	1,596,892	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	6,300	乗用芝刈り機リース料、機械使用料等
租税公課	90,000	消費税等
雑支出	79,488	雑支出
合計	5,094,436	

収入 6,670,000円 - 支出 5,094,436円 = 1,575,564円

平成27年度千歳霊園利用者アンケート結果(市民生活課)

平成27年8月実施

1. 性別	男性	21	女性	31											52
2. 年齢	10代以下	0	20代	2	30代	1	40代	8	50代	13	60代	23	70代以上	5	52
3. 住まい	市内	41	市外	11											52
4. 年間の 利用回数	1回	8	2～3回	25	4～6回	16	7回以上	0	何年か に一度	3					52
5. 管理人	とても良い	10	良い	23	普通	18	やや悪い	1	悪い	0					52
6. 施設・設備	とても良い	18	良い	24	普通	9	やや悪い	1	悪い	0					52
7. 清潔さ	とても良い	24	良い	19	普通	9	やや悪い	0	悪い	0					52
8. 全体	とても良い	22	良い	18	普通	12	やや悪い	0	悪い	0					52
合計	とても良い	74	良い	84	普通	48	やや悪い	2	悪い	0					208
割合		35.6%		40.4%		23.1%		1.0%		0.0%					

10. その他・意見

<p>良好な意見</p>
<p>改善を求める意見</p> <p>・3月に来るが、通路の除雪をしてほしい。</p>

11. 指定管理者が実施したアンケートとの比較による分析評価

アンケート調査数は、市が52人(8月14日午前)、指定管理者者が189人(8月13日～15日)であった。指定管理者の評価は「とても良い」「良い」合わせて91.8%であったが、市の調査では「とても良い」「良い」合わせて76%であった。市の調査では「普通」が23.1%、指定管理者調査では7.9%と、普通以上の評価では、概ね同様の割合となっている。

平成27年度千歳霊園利用者アンケート結果(指定管理者)

平成27年8月実施

1. 性別	男性	108	女性	81																189
2. 年齢	10代以下		20代		30代		40代		50代		60代		70代以上							0
3. 住まい	市内	136	市外	53																189
4. 年間の 利用回数	1回	37	2回	57	3回以上	76	何年か に一度	19												189
5. 管理人	とても良い	154	良い	22	普通	12	やや悪い	1	悪い	0										189
6. 園内整備	とても良い	157	良い	22	普通	9	やや悪い	1	悪い	0										189
7. 水汲み場等の管理	とても良い	144	良い	25	普通	17	やや悪い	2	悪い	1										189
8. 案内表示	とても良い	146	良い	20	普通	22	やや悪い	1	悪い	0										189
合計	とても良い	601	良い	89	普通	60	やや悪い	5	悪い	1										756
割合		80.0%		11.8%		7.9%		0.7%		0.1%										

10. その他・意見

良好な意見

- ・いつもきれいにありがとう。これからも維持管理に御精進くださいますようお願いいたします。
- ・園内満足です。
- ・いつもありがとうございます。
- ・駐車場の整備が良くなって満足しています。
- ・管理が行き届き係員の方たちも真摯に対応されて感謝いたします。
- ・いつもありがとうございます。

改善を求める意見

- ・水道の蛇口が少ないように思われます。
- ・5月の連休に水が出ないことが少し不満です。
- ・トイレについて希望です。(洋式トイレへの変更をお願いします。)
- ・春に来たとき、水道が出ないので非常に困る。
- ・お供え物が無くなる。
- ・洋式トイレが欲しい。(トイレが洋式だと子供も入れるので良いです。)
- ・春の水の出が少し遅い。
- ・ごみ箱を増やしてほしい。
- ・水桶が使えなかった。
- ・冬の除雪をしてほしい。
- ・東屋、水汲み場の水の流れが悪い。