

令和4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	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10月31日まで (春のお彼岸) 春分の日前後3日間 ・ 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	<p>12,982人 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>7,812,200円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>7,458,000円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>354,200円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	7,812,200円	支出総額	7,458,000円	収支差額	354,200円
収入総額	7,812,200円						
支出総額	7,458,000円						
収支差額	354,200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、管理人の対応などの施設の満足度について、「とても良い」「良い」が82.5%、「普通」が16.5%と「普通」以上の評価が99.0%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93.1%と利用者からの評価は良く、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。</p> <p>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86.8%、「普通」が13.2%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%となっていることから、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2名。 盆期間(8/11~8/16)及び 彼岸期間(9/19~9/23)は3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、及び個人情報の管理 意見・要望・苦情対応 利用者の意見・要望等を把握するためのアンケート 調査のほか、直接寄せられた意見や要望等についても、 都度、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。 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。</p> <p>(5) 施設修繕状況 協定書に基づく市との協議により、東屋修繕などを 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	平成29年度から、利用者へのサービス向上を目的として、「身体が不自由」、「居住地が遠方」等の理由により直接墓参することができない方のため、お墓の除草・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。令和4年度の実績は6件。
6 市民サービスの向上を図るための取組み	<p>(1) 管理人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) 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。</p> <p>(4) お盆期間、管理事務所に線香やロウソクを常備し、利用者が持参し忘れた場合、利用者からの求めに応じ無償で提供している。</p>

7 評価(総合コメント)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、アンケートでは、管理人の接遇について、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 4 年度千歳市千歳霊園利用状況

月	利用者数（人）		
	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -
5 月	1,390	936	454
6 月	932	991	59
7 月	831	1,730	899
8 月	7,333	6,881	452
9 月	1,806	2,428	622
10 月	557	678	121
11 月	133	226	93
合 計	12,982	13,870	888

令和 4 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
	令和4年度	令和3年度		
指定管理料	7,812,200	7,812,200	0	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和4年度	令和3年度		
人件費	3,504,529	3,307,080	197,449	配分金、交通費
消耗品費	113,419	117,708	4,289	トイレ用品、害虫駆除剤、蛍光灯など
燃料費	38,927	14,586	24,341	灯油
光熱水費	335,456	252,473	82,983	電気、上下水道料金
修繕費	886,324	578,032	308,292	東屋修理、東屋水道修理
役務費	51,404	50,750	654	電話料、手数料
委託料	1,654,662	1,909,672	255,010	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	32,400	32,400	0	機械等使用料(草刈機、除雪機)
租税公課	109,600	141,700	32,100	消費税等
その他	731,279	1,234,357	503,078	一般管理費、機材購入費等
合計	7,458,000	7,638,758	180,758	

収支差額	354,200	173,442	180,758	
------	---------	---------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和 4 年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（市）

令和 4 年 8 月 10 日、12 日実施

1. アンケート対象者の内訳														
性別	男性	28	女性	25										53
年齢	20代未満	1	20代	6	30代	9	40代	8	50代	10	60代	11	70代以上	8
住まい	市内	31	市外	22										
年間の利用回数	1回	21	2～3回	27	4～6回	5	7回以上	0	何年かに一度	0				
2. 施設の満足度について														
管理人の対応	とても良い	19	良い	22	普通	10	やや悪い	0	悪い	0	無記入	2		
施設・設備 (トイレ・水汲み場等)	とても良い	19	良い	23	普通	11	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
清潔さ(清掃・草刈等)	とても良い	21	良い	25	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
全体	とても良い	22	良い	24	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0		
合計	とても良い	81	良い	94	普通	35	やや悪い	0	悪い	0	無記入	2		212
割合		38.2 %		44.3 %		16.5 %		0.0 %		0.0 %		1.0 %		

3. その他・意見

良好な意見	
・とても整備されてて綺麗で良い。(20代未満：男)	
改善を求める意見	
・水汲み場がもう少しあると良い。(70代以上：女)	

令和 4 年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（指定管理者）

令和 4 年 8 月 15 日実施

1. アンケート対象者の内訳													
性別	男性	78	女性	68									146
住まい	市内	90	市外	56									
年間の 利用回数	1回	49	2回	26	3回 以上	65	何年か に一回	6					
2. 施設の満足度について													
管理人の 対応	とても良い	127	良い	13	普通	6	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0	
施設・整備 (トイレ・水 汲み場等)	とても良い	72	良い	17	普通	22	やや悪 い	24	悪い	11	無記入	0	
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	139	良い	5	普通	2	やや悪 い	0	悪い	0	無記入	0	
案内表示は	とても良い	74	良い	31	普通	36	やや悪 い	4	悪い	1	無記入	0	
合計	とても良い	412	良い	66	普通	66	やや悪 い	28	悪い	12	無記入	0	584
割合		70.5 %		11.3 %		11.3 %		4.8 %		2.1 %		0.0 %	

3. その他・意見

良好な意見
・墓参道が綺麗に整備されていた。
・芝の手入れがしっかりされていた。
改善を求める意見
・駐車場が混雑していた。
・トイレが和式だった。

令和4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	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) 千歳市末広第1霊園・末広第2霊園の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開設期間 5月1日から10月31日まで (春のお彼岸) 春分の日前後3日間 ・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	14,225人 詳細別紙1						
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>5,514,300円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>4,570,000円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>944,300円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	5,514,300円	支出総額	4,570,000円	収支差額	944,300円
収入総額	5,514,300円						
支出総額	4,570,000円						
収支差額	944,300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、管理人の対応などの施設の満足度について、「とても良い」「良い」が81.7%、「普通」が16.7%と「普通」以上の評価が98.4%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97.1%と利用者からの評価は良く、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。</p> <p>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</p>						

	<p>い」が88.3%、「普通」が11.7%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%となっていることから、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1名。 盆期間(8/11~8/16)及び 彼岸期間(9/19~9/23)は2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、及び個人情報の管理 意見・要望・苦情対応 利用者の意見・要望等を把握するためのアンケート調査のほか、直接寄せられた意見や要望等についても、都度、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。 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。</p> <p>(5) 施設修繕状況 協定書に基づく市との協議により、案内表示板修繕などを行い、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	<p>平成29年度から、利用者へのサービス向上を目的として、「身体が不自由」、「居住地が遠方」等の理由により直接墓参することができない方のため、お墓の除草・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。令和4年度の実績は15件。</p>
6 市民サービスの向上を図るための取組み	<p>(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ロウソクを常備し、利用者が持参し忘れた場合、利用者からの求めに応じ無償で提供している。</p>

7 評価(総合コメント)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、アンケートでは、管理人の接遇について、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 4 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）		
	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -
5 月	1,389	876	513
6 月	1,165	1,130	35
7 月	2,418	1,869	549
8 月	6,627	5,380	1,247
9 月	1,818	1,717	101
10 月	808	780	28
合 計	14,225	11,752	2,473

令和4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
	令和4年度	令和3年度		
指定管理料	5,514,300	5,514,300	0	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和4年度	令和3年度		
人件費	1,982,396	2,050,067	67,671	配分金、交通費
消耗品費	104,366	109,425	5,059	事務用品、害虫駆除剤、不凍液など
燃料費	7,836	7,475	361	灯油
光熱水費	144,362	113,300	31,062	電気、上下水道料金
修繕費	46,509	69,226	22,717	案内表示板修理
役務費	0	55	55	支払手数料
委託料	1,404,068	1,410,369	6,301	塵芥処理業務委託、除雪業務委託
使用料・賃貸料	32,000	38,700	6,700	機械使用料(芝刈機、除雪機)
租税公課	163,300	156,100	7,200	消費税等
その他	685,163	1,300,698	615,535	一般管理費、機材購入費等
合計	4,570,000	5,255,415	685,415	

収支差額	944,300	258,885	685,415	
------	---------	---------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和 4 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）

令和 4 年 8 月 10 日、12 日実施

1. アンケート対象者の内訳															
性別	男性	34	女性	26											60
年齢	20代未満	1	20代	2	30代	10	40代	12	50代	17	60代	8	70代以上	10	
住まい	市内	40	市外	20											
年間の利用回数	1回	22	2～3回	28	4～6回	10	7回以上	0	何年かに一度	0					
2. 施設の満足度について															
管理人の対応	とても良い	22	良い	24	普通	10	やや悪い	0	悪い	0	無記入	4			
施設・設備（トイレ・水汲み場等）	とても良い	23	良い	23	普通	14	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
清潔さ（清掃・草刈等）	とても良い	29	良い	24	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
全体	とても良い	25	良い	26	普通	9	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0			
合計	とても良い	99	良い	97	普通	40	やや悪い	0	悪い	0	無記入	4			240
割合		41.3 %		40.4 %		16.7 %		0.0 %		0.0 %		1.6 %			

3. その他・意見

良好な意見
改善を求める意見
・洋式トイレがもう少しあると良い。（70代以上：男）

令和4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）

令和4年8月15日実施

1. アンケート対象者の内訳													
性別	男性	57	女性	65									122
住まい	市内	87	市外	35									
年間の 利用回数	1回	40	2回	40	3回 以上	35	何年か に一回	7					
2. 施設の満足度について													
管理人の 対応	とても良い	71	良い	21	普通	30	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0	
施設・整備 (トイレ・水 汲み場等)	とても良い	67	良い	22	普通	24	やや悪い	7	悪い	2	無記入	0	
清潔さ(清 掃・草刈等)	とても良い	70	良い	26	普通	26	やや悪い	0	悪い	0	無記入	0	
案内表示は	とても良い	58	良い	16	普通	43	やや悪い	5	悪い	0	無記入	0	
合計	とても良い	266	良い	85	普通	123	やや悪い	12	悪い	2	無記入	0	488
割合		54.5 %		17.4 %		25.2 %		2.5 %		0.4 %		0.0 %	

3. その他・意見

良好な意見
・いつもきれいにしていただきありがとうございます。
・いつもありがとうございます。
改善を求める意見
・トイレを増設してください。
・園内地図を看板で示してみてもいいですか。B地区、C地区等の区分で。
・墓の上に木が被さっている。枝を切って無くしてほしい。