

令和4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	(1) 千歳市葬斎場の維持管理 <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	人体 1,015 件、胞衣 60 件、肢体 5 件、死産児 5 件 動物 292 件 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>47,995,200円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>48,813,982円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>818,782円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人体炉使用料 市民課にて受付徴収 ・動物炉使用料 2,467,500円 徴収委託により市の歳入 	収入総額	47,995,200円	支出総額	48,813,982円	収支差額	818,782円
収入総額	47,995,200円						
支出総額	48,813,982円						
収支差額	818,782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97.5%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83.7%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、「とても良い」「良い」の評価が88.5%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 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。 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 協定書に基づき指定管理者が行う施設修繕(1件当たり10万円未満の修繕)については、ジェットエア−減圧弁交換修繕など7件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	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 4 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 4 年度	令和 3 年度	増減 -	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -
4月	69	66	3	6	6	0	1	0	1	1	1	0	24	24	0
5月	80	71	9	5	4	1	1	0	1	0	3	3	29	36	7
6月	69	69	0	5	6	1	1	1	0	0	1	1	21	29	8
7月	78	56	22	4	6	2	0	2	2	2	3	1	20	33	13
8月	82	68	14	7	6	1	1	0	1	0	1	1	17	22	5
9月	67	67	0	4	5	1	0	0	0	1	1	0	24	21	3
10月	84	73	11	5	5	0	0	1	1	0	0	0	27	33	6
11月	99	70	29	5	5	0	1	1	0	1	0	1	25	20	5
12月	109	82	27	5	6	1	0	0	0	0	1	1	24	34	10
1月	114	74	40	4	3	1	0	0	0	0	2	2	26	34	8
2月	74	85	11	6	5	1	0	2	2	0	1	1	22	23	1
3月	90	83	7	4	5	1	0	1	1	0	6	6	33	32	1
合計	1015	864	151	60	62	2	5	8	3	5	20	15	292	341	49

令和 4 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 -	備考
	令和 4 年度	令和 3 年度		
指定管理料	47,995,200	46,675,200	1,320,000	

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	22,515,436	21,788,868	726,568	従業員給与、賞与、通勤費、法定福利費等
消耗品費	755,745	508,482	247,263	事務消耗品、施設消耗品、火葬消耗品
燃料費	8,331,230	7,858,432	472,798	灯油、草刈機・除雪機用ガソリン
光熱水費	4,056,787	3,289,595	767,192	水道料金、電気料金
印刷製本費	0	0	0	火葬場使用承認申請書印刷費
修繕費	300,427	742,334	441,907	火葬炉設備修繕、芝刈り機整備、排煙窓コーキング修繕等
通信運搬費	149,875	151,135	1,260	電話料金
委託料	2,782,530	2,775,530	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	73,400	98,400	25,000	支払手数料、計量器検定費用等
使用料・賃貸料	162,359	164,889	2,530	NHK放送受信料、AEDリース料
維持管理費	1,531,869	1,366,048	165,821	定期清掃費、建築物検査月次点検費等
その他	3,791,124	3,676,216	114,908	一般管理費、施設賠償保険料、新聞購読料等
租税公課	4,363,200	4,243,200	120,000	消費税等
合計	48,813,982	46,663,129	2,150,853	

収支差額	818,782	12,071	830,853	
------	---------	--------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和4年度千歳市葬斎場利用者アンケート結果（市）

令和4年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
回答者	喪主	2	ご家族	3	ご親族	5	ペット火葬	0	不明	0					10
性別	男性	7	女性	3	不明	0									
年齢層	20歳未満	0	20～30代	1	40～50代	2	60～70代	6	80歳以上	1	不明	0			
利用月	4月	0	5月	0	6月	1	7月	3	8月	0	9月	1			
	10月	0	11月	3	12月	2	1月	0	2月	0	3月	0	不明	0	
2. 施設の満足度について															
職員の態度身だしなみ	とても良い	6	良い	4	普通	0	やや悪い	0	悪い	0					
職員の対応	とても良い	6	良い	4	普通	0	やや悪い	0	悪い	0					
施設の清潔さ	とても良い	6	良い	4	普通	0	やや悪い	0	悪い	0					
設備の使いやすさ	とても良い	5	良い	4	普通	0	やや悪い	1	悪い	0					
合計	とても良い	23	良い	16	普通	0	やや悪い	1	悪い	0					40
割合		57.5 %	40.0 %		0.0 %		2.5 %		0.0 %						

3. その他・意見

良好な意見	
・お世話になりました。ありがとうございました。	
・とても整った気持ちの良い施設で職員の方々にも良くしていただきました。	
改善を求める意見	
・控室では密で食事しているにも関わらず、収骨室に人数制限を設ける必要があるのか疑問。	
・最後の収骨ができず悲しい思いをしました。交代制で収骨させて貰うなど配慮が欲しいです。	

令和 4 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 4 年度中実施

1. アンケート対象者の内訳															
回答者	喪主	3	ご家族	11	ご親族	9	ペット火葬	3	不明	0					26
性別	男性	12	女性	13	不明	1									
年齢層	20歳未満	2	20～30代	1	40～50代	7	60～70代	13	80歳以上	1	不明	2			
利用月	4月	3	5月	3	6月	0	7月	2	8月	2	9月	1			
	10月	1	11月	4	12月	0	1月	4	2月	4	3月	2	不明	0	
2. 施設の満足度について															
職員の態度身だしなみ	とても良い	12	良い	10	普通	3	やや悪い	1	悪い	0	不明	0			
職員の対応	とても良い	11	良い	11	普通	2	やや悪い	1	悪い	1	不明	0			
施設の清潔さ	とても良い	14	良い	9	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	不明	1			
設備の使いやすさ	とても良い	13	良い	7	普通	3	やや悪い	2	悪い	1	不明	0			
合計	とても良い	50	良い	37	普通	10	やや悪い	4	悪い	2	不明	1			104
割合		48.1 %	35.6 %		9.6 %		3.8 %		1.9 %		1.0 %				

3. その他・意見

良好な意見
・窓が大きくて開放的で気持ちが少し晴れました。
・事情があり1人でしたが、大変親切でうれしかったです。感謝しております。
改善を求める意見
・売店があると嬉しいです。
・休憩ロビーにWi-Fiが欲しい。
・暖かい飲み物(自販機)が欲しい。
・ペット火葬の電話予約時に温かい対応をしてほしい。