

令和5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11月30日まで 春のお彼岸(臨時開設) 3月17日から23日まで ・ 開設時間 8時45分から17時15分まで (3月、10月、11月は16時15分まで) | | | | | | |
| 2 年間利用者数 | <p>16,570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>6,909,339円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>902,861円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p> | 収入総額 | 7,812,200円 | 支出総額 | 6,909,339円 | 収支差額 | 902,861円 |
| 収入総額 | 7,812,200円 | | | | | | |
| 支出総額 | 6,909,339円 | | | | | | |
| 収支差額 | 902,861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81.2%、「普通」が9.6%と「普通」以上の評価が90.8%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98.8%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92.3%、「普通」が7.7%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98.7%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</p> <p>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。</p> <p>② 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(1件当 り5万円未満の修繕)については、東屋修理など15件 を行い適切な施設の維持に努めている。</p> |
| <p>5 自主事業の達成状況</p> | <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5年度 の実績は5件。</p> |
| <p>6 市民サービスの向上 を図るための取組み</p> | <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 5 年度千歳市千歳霊園利用状況

| 月 | 利用者数（人） | | |
|--------------------|--------------|--------------|-----------|
| | 令和 5 年度 ① | 令和 4 年度 ② | 増減 ①－② |
| 3 月 (3月17日～23日) | 1, 856 | 2, 293 | ▲ 437 |
| 小計 (臨時開設) | 1, 856 | 2, 293 | ▲ 437 |
| 5 月 | 1, 401 | 1, 390 | 11 |
| 6 月 | 969 | 932 | 37 |
| 7 月 | 1, 788 | 831 | 957 |
| 8 月 | 7, 076 | 7, 333 | ▲ 257 |
| 9 月 | 2, 222 | 1, 806 | 416 |
| 10 月 | 836 | 557 | 279 |
| 11 月 | 422 | 133 | 289 |
| 小計 (開設期間) | 14, 714 | 12, 982 | 1, 732 |
| 合 計 | 16, 570 | 15, 275 | 1, 295 |

令和 5 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 ①－② | 備考 |
|-------|--------------|--------------|-----------|----|
| | 令和 5 年度 ① | 令和 4 年度 ② | | |
| 指定管理料 | 7,812,200 | 7,812,200 | 0 | |

支出

(単位：円)

| 項目 | 支出額 | | 増減 ①－② | 備考 |
|---------|--------------|--------------|-----------|--|
| | 令和 5 年度 ① | 令和 4 年度 ② | | |
| 人件費 | 3,458,865 | 3,504,529 | ▲ 45,664 | 配分金、交通費 |
| 消耗品費 | 217,843 | 113,419 | 104,424 | トイレ用品、害虫駆除剤、蛍光灯など |
| 燃料費 | 23,593 | 38,927 | ▲ 15,334 | 灯油 |
| 光熱水費 | 355,628 | 335,456 | 20,172 | 電気、上下水道料金 |
| 修繕費 | 1,096,193 | 886,324 | 209,869 | 東屋修理、東屋水道修理 |
| 役務費 | 53,680 | 51,404 | 2,276 | 電話料、手数料 |
| 委託料 | 1,570,387 | 1,654,662 | ▲ 84,275 | 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 | 25,250 | 32,400 | ▲ 7,150 | 機械等使用料（草刈機、除雪機） |
| 租税公課 | 107,900 | 109,600 | ▲ 1,700 | 消費税等 |
| その他 | 0 | 731,279 | ▲ 731,279 | 一般管理費、機材購入費等 |
| 合計 | 6,909,339 | 7,458,000 | ▲ 548,661 | |

| | | | | |
|------|---------|---------|---------|--|
| 収支差額 | 902,861 | 354,200 | 548,661 | |
|------|---------|---------|---------|--|

※消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和5年度千歳市千歳霊園利用者アンケート結果（市）

令和5年8月14日実施

| 1. アンケート対象者の内訳 | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-------|-------|------|-------|------|------|------|------|--------|------|-----|------|-------|-----|
| ①性別 | 男性 | 20 | 女性 | 32 | | | | | | | | | | 52 |
| ②年齢 | 20代未満 | 0 | 20代 | 0 | 30代 | 2 | 40代 | 4 | 50代 | 8 | 60代 | 10 | 70代以上 | 28 |
| ③住まい | 市内 | 34 | 市外 | 17 | | | | | | | | | | |
| ④年間の利用回数 | 1回 | 20 | 2～3回 | 24 | 4～6回 | 6 | 7回以上 | 2 | 何年かに一度 | 0 | | | | |
| 2. 施設の満足度について | | | | | | | | | | | | | | |
| ①管理人の対応 | とても良い | 14 | 良い | 14 | 普通 | 5 | やや悪い | 0 | 悪い | 0 | 無記入 | 19 | | |
| ②施設・設備（トイレ・水汲み場等） | とても良い | 26 | 良い | 20 | 普通 | 6 | やや悪い | 0 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | | |
| ③清潔さ（清掃・草刈等） | とても良い | 27 | 良い | 21 | 普通 | 4 | やや悪い | 0 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | | |
| ④全体 | とても良い | 25 | 良い | 22 | 普通 | 5 | やや悪い | 0 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | | |
| 合計 | とても良い | 92 | 良い | 77 | 普通 | 20 | やや悪い | 0 | 悪い | 0 | 無記入 | 19 | | 208 |
| 割合 | | 44.2% | | 37.0% | | 9.6% | | 0.0% | | 0.0% | | 9.2% | | |

3. その他・意見

| 良好な意見 | |
|----------|--|
| ・ | 休憩所の入り口に線香等が置いてあり、忘れた方への心遣いが行き届いていると感じる（70代以上：女） |
| ・ | いつも清潔さが保たれており感謝する（70代以上：女） |
| ・ | 管理人がとても親切だった（70代以上：女） |
| | |
| 改善を求める意見 | |
| ・ | 洋式トイレにしてほしい（60代：女） |
| ・ | 水汲場がつまりやすい（70代以上：女） |
| | |
| | |

令和5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5年8月15日実施

| 1. アンケート対象者の内訳 | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|----|-------|----------|------|------------|------|----|------|-----|------|-----|
| ①性別 | 男性 | 46 | 女性 | 32 | | | | | | | | | 78 |
| ②住まい | 市内 | 37 | 市外 | 41 | | | | | | | | | |
| ③年間の 利用回数 | 1回 | 31 | 2回 | 16 | 3回 以上 | 28 | 何年か に一回 | 3 | | | | | |
| 2. 施設の満足度について | | | | | | | | | | | | | |
| ①管理人の 対応 | とても良い | 54 | 良い | 19 | 普通 | 5 | やや悪い | 0 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | |
| ②施設・整備 (トイレ・水 汲み場等) | とても良い | 59 | 良い | 9 | 普通 | 8 | やや悪い | 2 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | |
| ③清潔さ(清 掃・草刈等) | とても良い | 70 | 良い | 6 | 普通 | 1 | やや悪い | 1 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | |
| ④案内表示は | とても良い | 50 | 良い | 19 | 普通 | 8 | やや悪い | 1 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | |
| 合計 | とても良い | 233 | 良い | 53 | 普通 | 22 | やや悪い | 4 | 悪い | 0 | 無記入 | 0 | 312 |
| 割合 | | 74.7% | | 17.0% | | 7.1% | | 1.3% | | 0.0% | | 0.0% | |

3. その他・意見

| |
|----------------------|
| 良好な意見 |
| ・きれいに整備されていた。 |
| ・拭き掃除用のタオルがあり助かりました。 |
| |
| |
| 改善を求める意見 |
| ・水桶が足りない |
| |
| |