

平成29年度 事業評価(モニタリング)シート

施設名	恵庭市営パークゴルフ場（恵庭中央パークゴルフ場他4施設）	
所在地	恵庭市中央12番地1 他	
指定管理者	名称 株式会社 園 建 代表者 代表取締役 嘉屋 輝夫 住所 恵庭市駒場町1丁目3番2号	
評価基準等	本施設の管理運營業務の確認にあたっては、毎月開催する例月会議及び事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者とのヒアリング等により把握。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で、総合評価を行った。	
	評価項目	評点
	1. 適正な管理運営に対する取り組み	3点
	2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み	3点
	3. 利用者の満足度に対する取り組み	3点
	合 計	9点
総合評価	A	
評価の理由	恵庭中央PG場及び漁川PG場カワセミコースの2施設は、無休営業を継続し、利用者拡大を期待したが、パークゴルフ愛好者の高齢化による減少や毎週末の天候不順という外部的な要因が影響して、昨年対比95.4%となり前年度入場者を割り込む結果となった。しかしながら、競技団体と連携し、市民大会の開催を行うほか、業務の一部を市内の就労継続支援事業所へ委託するなどの社会貢献活動への継続的取り組みは、公の施設として目的を十分に認識した運営を行っており、評価できる内容となっている。	
指定管理者 モニタリング会議 コメント	施設の設置目的に則し、芝生管理に経験者等を配置し、良好なコースコンディションの維持に努めるほか、愛好者の裾野を広げるため、定期的に大会を開催するなどの自主事業等を展開し、利用者へのサービス向上を図ったものの、シーズン中の天候不良や愛好者の高齢化等による競技人口の減少の外的要因は顕著であり、利用者及び使用料の増には至らなかった。 今後は高齢化に伴う利用者の減少に対して、無料施設の見直し等、運営のあり方の検討が必要である。	
担当部署 (問合せ先)	保健福祉部 健康スポーツ課	
	TEL : 0123-25-5757	
	E-mail : kenkousports@city.eniwa.hokkaido.jp	

平成29年度指定管理者事業完了報告書 (パークゴルフ場5施設)

平成30年4月27日

恵庭市長 原田 裕 様

法人・団体名
法人・団体住所
代表者の氏名

株式会社 園建
恵庭市駒場町1丁目3番2号
嘉 屋 禎 夫



恵庭市営パークゴルフ場運営基本協定23条に基づき、次のとおり事業の完了を報告いたします。

平成29年度の事業概要

本年度は、次の事項に留意し管理運営にあたりました。

- 1、市民の心身の健全な発達及び体育の普及を図るため、多くの市民が親しみやすく初級者から上級者まで、また子供からシニア世代まで共に共有できる安全で快適なホスピタリティ溢れるパークゴルフ場管理運営に努めました。
- 2、市民が利用するパークゴルフ施設の指定管理者として責務を重く受け止め、公平・公正な運営を行うと共に、個人情報保護の徹底、また市条例、施行規則、業務仕様書を遵守し適正な運営に努めました。
- 3、利用者の増加を図るため、地域関係機関、ボランティア、愛好家団体と連携し新規利用者の拡大に努めました。
- 4、指定管理者に求められる施設管理運営を常に認識し、スタッフ教育の徹底、苦情また事故には迅速に対応し、危機管理マニュアルを設け危機管理体制の強化に努めました。また指定管理者としてのスキルアップを常に心がけ接遇教育等業務遂行能力の向上に努めました。
- 5、コース管理業務にあたっては芝生管理に関する有資格者や経験者を適材適所に配置し仕様書に定める作業以上に努め、利用者に喜んで頂けるよう努めた。地域社会貢献として、無料コースの清掃等の一部を就労継続支援事業所『工房恵庭』に委託し感謝されています。又、社会福祉法人『光風会・光と風の里』で生産された椎茸の販売及び花苗販売等の場所の提供及び代行を行い感謝されました。さらに地域住民との交流を深めるため、家庭菜園愛好家グループへの採りたて野菜の販売の場所を提供しました。
- 6、自主事業については、初心者教室、毎月のパークゴルフ大会、用品販売を行いました。
- 7、恵庭中央パークゴルフ場及び漁川パークゴルフ場カワセミコースの2施設は無休営業を継続、夏期間の営業時間の延長と、利用者拡大に努めましたがパークゴルフ愛好家の高齢化、天災、天候不良等により合計来場者は31,999名にとどまり前年比95.4%でシーズンを終了しました。
無料3コースの来場者合計は12,364名にとどまり前年比88.2%の来場で29年度事業の概要です。

恵庭中央パークゴルフ場 平成29年度シーズン来場者集計

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
市民(特)	1349人	2628人	2372人	2397人	2061人	2693人	2321人	1017人		16838人
市民(般)	96人	176人	101人	146人	98人	187人	128人	30人		962人
市外	171人	412人	526人	658人	593人	784人	443人	141人		3728人
合計	1616人	3216人	2999人	3201人	2752人	3664人	2892人	1207人	0人	21547人
28年度	2044人	3707人	2819人	3571人	2878人	3364人	3175人	1009人		22567人
	-428人	-491人	180人	-370人	-126人	300人	-283人	198人		-1020人

漁川カワセミパークゴルフ場 平成29年度シーズン来場者集計

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
市民(特)	770人	1491人	1411人	1314人	1233人	1494人	1183人	857人		9753人
市民(般)	25人	65人	62人	53人	86人	106人	59人	24人		480人
市外	6人	29人	30人	24人	37人	39人	28人	26人		219人
合計	801人	1585人	1503人	1391人	1356人	1639人	1270人	907人	0人	10452人
28年度	1099人	1856人	1425人	1738人	1152人	1668人	1520人	500人		10958人
	-298人	-271人	78人	-347人	204人	-29人	-250人	407人		-506人

無料パークゴルフ場 平成29年度シーズン来場者集計

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
島松コース		1025人	801人	684人	875人	921人	872人			5178人
28年度		1293人	1036人	1177人	887人	947人	863人			6203人
		-268人	-235人	-493人	-12人	-26人	9人			-1025人
漁川アイリスコース		1323人	1003人	766人	896人	1172人	1140人			6300人
28年度		1173人	1342人	1194人	1021人	947人	1247人			6924人
		150人	-339人	-428人	-125人	225人	-107人			-624人
北栄コース		263人	183人	150人	99人	129人	62人			886人
28年度		158人	169人	206人	117人	123人	117人			890人
		105人	14人	-56人	-18人	6人	-55人			-4人
合計		2611人	1987人	1600人	1870人	2222人	2074人			12364人
28年度		2624人	2547人	2577人	2025人	2017人	2227人			14017人
		-13人	-560人	-977人	-155人	205人	-153人			-1653人

1. 管理運営を行ったパークゴルフ施設(5施設)

- (1) 恵庭中央パークゴルフ場 (有料) 36ホール
- (2) 漁川パークゴルフ場カワセミコース (有料) 18ホール
- (3) 漁川パークゴルフ場アイリスコース (無料) 18ホール
- (4) 島松パークゴルフ場 (無料) 9ホール
- (5) 北栄会館パークゴルフ場 (無料) 9ホール

2. 管理業務期間(事業期間) 平成29年4月1日～平成30年3月31日まで

3. 管理業務の実施状況及び利用状況

- (1) 職員の配置
 - ・ 統括責任者 1名
 - ・ 副責任者 1名
 - ・ 管理主任 2名
 - ・ 管理要員 3名
 - ・ 受付要員 6名
- (2) 管理運営に関する重点事項
 - ・ 施設の適正な管理
施設の管理運営にあたっては、市条例、施行規則、業務仕様書、危機管理マニュアル、個人情報保条例を適正に運用するとともに、事業計画に基づき業務を実施した。
 - ・ 利用の促進、利用者へのサービスの向上
施設利用者へのサービスの向上として、有料コースの無休営業(悪天候による開設不可を除く)の継続、夏期間の時間延長及び接遇対応、施設の保守、危機管理、個人情報保護等、施設管理運営の基本業務を適切に実施した。
 - ・ 利用者の要望把握と対応
利用者の要望の把握については、各アンケートボックスを設けると共に聞き取りによる調査を実施し、緊急性及び難問により実施可能な事項については迅速に改善し、多様化するニーズに対応できる管理運営に努めました。
 - ・ 緊急時の対応と対策
緊急時と対応について、恵庭市の行う救命講習に参加しAEDの取り扱い等危機管理マニュアルの熟知に努めました。

中央パークゴルフ場アンケート集計一覧

コース名	日付	市内	市外	年齢	コース	スタッフ	内容	対応
中央	5月28日	○		65歳以上	○		大会表彰式で花壇をまたぎ商品を授与する。	花壇を歩道を区切り美観を保つように努める
中央	6月4日	○		65歳以上	○		テラス前の花壇をみんな踏み潰す。	踏み石タイルで通路を作り花壇と歩道を明確に区切る。
中央	7月6日		○	65歳以上			料金設定が不満。	中央大会主催の大会に参加した方は当日のみ市内65歳以上料金でプレーできることを説明する。
中央	9月12日		○	65歳以上		○	ティショットするときうるさい。	球を打つ瞬間には近づかないように注意をしていることを説明し理解を得る。

アイリスアンケート集計一覧

コース名	日付	市内	市外	年齢	コース	スタッフ	内容	対応
アイリス	5月26日	○		65歳以上			去年の枯れた所に芝がない。	目土し芝種を散布しているが発芽していない旨を説明。
アイリス	5月28日	○		65歳以上			芝が全くない所が点在している。	昨年のカラス被害あったところが回復していない部分であることを説明する。
アイリス	6月5日	○		65歳以上			グリーンがガタガタ。	目土し芝種を散布している旨を説明し、カップ位置を移動する等の処置をすることを説明する。
アイリス	7月2日	○		65歳以上			芝がまだらで見にくい。	適宜に巡回し対応している旨を説明する。
アイリス	7月26日	○		65歳以上			斜面の草が伸びているから虫がうるさい。	斜面は隔週で刈払機で草刈をしているが草木の最盛期であることを理解してもらおう。
アイリス	8月25日	○		65歳以上			ラバティがないしちぎれている。	適時に補充しているがなくなることが多々あることを説明する。
アイリス	9月25日	○		65歳以上			階段のてすりが危ない。	補修が必要な所は鉄管で補強するなどの処置を行う。

平成29年度 事業評価（モニタリング）シート

施設名	恵庭市民会館他（13施設）	
所在地	恵庭市新町10番地他	
指定管理者	名称 恵庭リサーチビジネスパーク（株） 代表者 代表取締役社長 松本 耕二 住所 恵庭市恵み野北3丁目1番1	
評価基準等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者のヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で、総合評価を行いました。	
	評価項目	評点
	1. 適正な管理運営に対する取り組み	3点
	2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み	3点
	3. 利用者の満足度に対する取り組み	3点
合計	9点	
総合評価	A	
評価の理由	<p>平成30年度末までの指定管理期間となるが、恵庭市民会館等の設置目的である「市民文化教養の向上、市民福祉の増進」等を図るため、今までの業務で蓄積されたノウハウや経験を活かし、設置目的に沿った管理運営に努め、各施設において利用者との良好な関係を築きながら適切に管理されている。</p> <p>運営に関する取り組みとしては、市民会館・公民館での電力受電について新たな電力供給事業者からの供給を進め、積極的な経費の抑制に努力する姿勢が見られた。</p> <p>市民会館の自主文化事業では、子どもたちが芸術に触れる機会を増やす目的での札幌交響楽団による「中学生のためのジュニアクラシックコンサート」に加え、28年度から実施している市民参加型の事業である「えにわ市民フェスティバル」の開催など、多くの市民が交流できるような企画づくりに励んでいることは評価される事案である。</p> <p>一部窓口対応への苦情等が見受けられる。利用者サービスの向上のため社員の接遇研修への参加も行なわれているが、なお一層の改善への取組を求めたい。</p>	
指定管理者 モニタリング会議 コメント	<p>電力自由化による新電力を導入し、積極的な経費の抑制に努力するなど安定経営を目指す姿勢が見られる。また市民参加型の自主事業への取組、地区会館の利用促進に向けた取り組みなど市民サービスの向上に努力が認められ、良好な管理運営がなされている。</p> <p>利用者への対応の観点から、接遇研修への参加や社内での研修などを業務に生かし、今後も積極的な取り組みを期待したい。</p>	
担当部署 (問合せ先)	教育委員会 教育部 教育総務課・社会教育課	
	TEL：0123-33-3131内線1610・1620	
	E-mail：syakaikyoubu@city.eniwa.hokkaido.jp kyouisoumu@city.eniwa.hokkaido.jp	

指定管理者事業報告書

平成 30 年 4 月 30 日

恵庭市長 原田 裕 様

法人・団体名 恵庭リサーチ・ビジネスパーク株式会社

法人・団体住所 恵庭市恵み野北 3 丁目 1 番 1

代表者の氏名 代表取締役社長 松 本 耕



恵庭市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第 14 条に基づき、次のとおり報告します。

指定管理者 4 年目となる平成 29 年度については「公平・平等な管理運営」「高品質な維持管理」を基本に、施設利用者の皆様が安心して快適に施設を利用いただける管理運営に取り組みました。

施設の管理においては、保守点検の履行や接遇マナー・エネルギー対策の研修などを実施して社員のスキル向上、また、国際化の進展によるユニバーサルデザインの分かりやすい英語表記の施設名称、案内整備とリーフレットを作成し、利用者への利便性を高めるサービスを展開しました。

市民会館における自主文化事業では、市内の中学校に国際的レベルの芸術を体感する機会として恒例開催の「道新ジュニアクラシックコンサート」を実施したほか、市民参加型の事業として 3 回目となる「えにお市民フェスティバル」では、市内で活躍する児童・生徒や若者に、パトントワリング、クラシックバレエ、ストリートダンス等、日頃の練習成果を広く市民に発表する場を提供しました。

さらに、3 年ぶりに開催した「えにお寄席」には、笑点でおなじみの有名落語家をお呼びし、熟練の話芸や小気味よいリズムの語りに会場は大いに盛り上がり、来館者から高い評価をいただきました。

これらの取り組みを展開してきた結果、全 13 施設には延べ約 5 万 3 千人の方々に利用いただきました。

1. 本年度の業務状況及び利用の状況について

(1) 総括事項 (市民会館・島松公民館・地区会館)

来館者数は、前年度に比べ市民会館・島松公民館では減少、地区会館は増加し、全体とし 30, 537 人の減少となりました。

利用料については、市民会館で大幅な減少、島松公民館で微増、地区会館で微減となり、市民会館・島松公民館・地区会館を合わせますと 4, 276, 187 円の大幅な減少となりました。

① 来館者数：前年比 30, 537 人 (5.5%) の減少

平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
563, 630 人	554, 337 人	523, 800 人

② 利用料：前年比 4, 276, 187 円 (10.6%) の減少

平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
39, 628, 392 円	40, 380, 312 円	36, 104, 125 円

(2) 市民会館の状況

平成28年度との比較では来館者数、利用料ともに減少となりました。

来館者数は、中ホールは維持できましたが、大ホールで約6,000人の減少、会議室でも17,000人ほど減少しました。

大ホールについては、専門学校の行事やミュージカル等の興行等イベントの利用が減少しています。

会議室については、28年度は29年度に比べ、初任者研修や臨時給付金の発行等で長期的に利用されていたことや選挙が1回多かったため、一時的に多数のお客様が来館されていました。

利用料については、大ホールや会議室の利用が減少したことにより4,299,160円の大幅な減少となりました。

① 来館者数：前年比23,393人(10.5%)の減少

平成27年度	平成28年度	平成29年度
225,806人	221,761人	198,368人

② 利用料：前年比 4,299,160円(15.8%)の減少

平成27年度	平成28年度	平成29年度
25,764,269円	27,247,220円	22,948,060円

(3) 島松公民館の状況

平成28年度との比較では来館者数は減少、利用料は増加となりました。

来館者数については、今年度は昨年度より選挙が1回少ないことと学童クラブが退出したことにより減少しました。

利用料については、学童クラブが退出し各部屋の利用が減少した中、利用料の高い集会室の利用が増加したことにより101,388円の増加となりました。

① 来館者数：前年比5,610人(9.3%)の減少

平成27年度	平成28年度	平成29年度
66,722人	60,470人	54,860人

② 利用料：前年比 101,388円(1.9%)の増加

平成27年度	平成28年度	平成29年度
5,675,411円	5,203,229円	5,304,617円

(4) 地区会館の状況

平成28年度との比較では来館者数、利用料ともに減少となりました。

来館者数は、学童クラブや子どもクラブの児童が増加しましたが、昨年度に比べ選挙の回数が1回減ったことと、通学合宿をいくみ会館で実施しなかったことにより減少しました。

利用料については、一般の利用が減り、減免団体の利用が増えたため78,415円の減少となりました。

① 来館者数：前年比1,534人(0.6%)の減少

平成27年度	平成28年度	平成29年度
271,102人	272,106人	270,572人

② 利用料：前年比 78,415円(1.0%)の減少

平成27年度	平成28年度	平成29年度
8,188,712円	7,929,863円	7,851,448円

平成29年度 顧客満足度アンケート調査

施設名	件数	① 6月末 集計	② 9月末 集計	③ 12月末 集計	④ 3月末 集計	備考
市民会館	24 件	6	9	8	1	
島松公民館	5 件	2	0	0	3	
地区会館	407 件	96	115	70	126	
地区会館	大町会館	11 件	0	0	11	0
	東恵庭会館	13 件	0	0	0	13
	柏陽会館	119 件	31	30	23	35
	桜町会館	17 件	6	5	6	0
	寿町会館	10 件	0	6	0	4
	和光会館	65 件	17	11	19	18
	恵み野会館	7 件	7	0	0	0
	有明会館	33 件	1	0	0	32
	中島会館	15 件	3	0	5	7
	北栄会館	13 件	0	0	6	7
いくみ会館	104 件	31	63	0	10	

平成29年度 市民会館・島松公民館・地区会館
顧客満足度アンケート調査集計結果

1 スタッフのあいさつ・対応はいかがでしたか															
十分満足		ほぼ満足		普通		やや不満		とても不満		その他		未記入			
261	59.9%	117	26.8%	45	10.3%	1	0.2%	1	0.2%	1	0.2%	10	2.3%		
2 スタッフの身だしなみ・言葉遣いはいかがでしたか															
十分満足		ほぼ満足		普通		やや不満		とても不満		その他		未記入			
252	57.8%	114	26.1%	61	14.0%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	8	1.8%		
3 館内の清掃状況は十分でしたか															
十分満足		ほぼ満足		普通		やや不満		とても不満		その他		未記入			
244	56.0%	130	29.8%	50	11.5%	3	0.7%	1	0.2%	0	0.0%	8	1.8%		
4 本日はどのような理由で来館されましたか															
サークル活動		市民講座		会議		個人利用		催し物		その他		未記入			
316	72.5%	3	0.7%	41	9.4%	2	0.5%	4	0.9%	54	12.4%	16	3.7%		
5 会館内では衛生面を考慮し、外靴から履き替えてご利用していただいております。これについてどう思いますか															
いまのままでよい		外靴のまま利用したい		どちらでもよい		その他						未記入			
356	89.0%	15	3.8%	18	4.5%	3	0.8%					8	2.0%		
※市民会館・島松公民館・恵み野会館以外の施設のみ設問															
6 2階にトイレがない施設があります。これについてどう思いますか															
いまのままでよい		各階にトイレが必要		階にトイレがあるとよい		その他						未記入			
55	48.7%	12	10.6%	41	36.3%	0	0.0%					5	4.4%		
※和光会館・有明会館・中島会館のみ設問															
7 11月～4月までを暖房期間としています。期間についてどう思いますか															
いまのままでよい		10月～4月		11月～5月		10月～5月		その他				未記入			
264	60.6%	68	15.6%	38	8.7%	42	9.6%	7	1.6%			17	3.9%		
性別															
男性		女性		未記入		恵庭市内		恵庭市外		未記入					
70	16.1%	215	49.3%	151	34.6%	252	57.8%	28	6.4%	156	35.8%				
年齢															
～10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代～		未記入	
11	2.5%	4	0.9%	28	6.4%	35	8.0%	33	7.6%	72	16.5%	85	19.5%	168	38.5%

この結果を元に、さらに改善していきます
指定管理者 恵庭リサーチ・ビジネスパーク株式会社

市民会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
②		料理教室の排水に問題があり、衛生上も良くないので改善して欲しい。 <他8件>
②	4	老人クラブ料理教室
②		初めて参加させて頂きましたが、有意義でした。

島松公民館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①	7	12月～3月
①		自販機の近くに、時計を1つかけて欲しいです。テーブルを使って勉強している際に、時計がないとやや不便に感じます。
①		受付が無人のことがよくあり、どれくらい待たなければならないのは困ります。待ち時間表示や、呼び出しチャイムなどあれば助かります。
④		島松公民館を利用させて頂いていますが、スタッフも心あたたく迎えてくれます。特に、冬場にはスタッフの一声がありがたいと思っています。

大町会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
③		ごみばこをせっちしてください
③		むりょうにして
③		寒い。暖房が入ると暑い <他3件>

東恵庭会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
④		子どもたちも使用するトイレですが、洋式化を希望します。ぜひよろしくお願いします。 <他9件> (男子トイレ洋式化の要望7件、女子トイレ簡易洋式の改善要望1件)
④	4	学童クラブ、保護者保護者説明会 <他5件>
④		集会室、学習室のタイルをリフォームした方が良いと思う。

柏陽会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①		冬は、雪で駐車場が狭くなるので除雪を希望します。
①		除雪をよろしくお願いします。車の置き場所がない。
①		除雪をしっかりとしてほしい。
①		車の置き場所がないので除雪をしてほしい。
①		除雪をお願いします。
①		駐車場の冬季除雪、排雪もっと広くしてほしい。
①		駐車場の冬季除雪、排雪もっと広くしてほしい。
①		除雪をお願いします。
①		駐車が不便なので除雪を広くしてほしい。
①		除雪をしてほしい。
①		除雪、大変でしょうがよい方法を市役所に相談しては？
①		除雪、市の方に相談しては？
①		除雪してほしいです。
①		冬、駐車場を広くしてほしい。
②		エアコンを付けて欲しい。 <他1件>
②		網戸を付けて欲しい。 <他6件>
②		照明のLED化して欲しい。
②	5	スリッパのサイズが大きいので、小さいのを備えて欲しい。 <他1件>
③		冬の雪ハネをお願いします。
③	3	以前より大変きれいになり会館を使用することに満足です。 <他2件>
③		机もいずも今の時代に合ったものがほしいです。 <他5件>
③		床を使って利用させて頂いています。靴は履き替えの方がうれしいです。(書道利用者です。)机が移動式になるともっと嬉しいですよ。
③	5	スリッパが大きすぎます。
③		毎回お世話になっています。楽しい一日をありがとうございます。 <他2件>
④	3	踊るとき滑りが悪い。
④	7	11月と5月は暖房については寒い日だけで良いです。
④		利用させて頂いていただき感謝しています。
④		キャスター付きテーブルを希望
④		窓の開閉をスムーズにしてほしい。(特に夏季)
④		休養室2の畳替えをしてほしい。(着物に畳のカスがついてこまる。) <他2件>
④		スリッパが大きすぎるので小さいサイズを希望します。。
④		網戸がないため窓を開けられない場所があるのでつけてほしい。

桜町会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①		トイレ男女別々にしてください。台所が暗くて・・・
①		男女別々のトイレが良い
①	7	10月と5月は特に寒い日だけ暖房を入れてくれるとうれしいです
①		十数年に渡って集会室を利用させて頂いております。壁の一面に全身が写る鏡が欲しいです。
②		机をキャスター付きにしたり、開閉が簡単な物にして欲しいです。 <他1件>
③		テーブルが重すぎて足と腰に負担がかかる、軽いものに替えてほしい。椅子も座りごちが悪いのがある。 <他1件>
③		駐車場(冬期間)はせまいので、排雪除雪は大変でしょうがよろしくお願い致します。
③		階段の昇り降りが楽に出来るよう考えてほしい

寿町会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
②		クーラーを付けて欲しい。 <他5件>
④		学習室の窓のカーテンが真ん中半分しかなく今の冬でもまぶしい。夏は凄くまぶしいので半分のカーテンを付けてほしい。 <他3件>

和光会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①		スリッパが大きくて履きづらいので細いのがあったら、良いと思います。
①		2Fの鏡にフィルムを貼ってもらえたら、ありがたいです。
①		駐車場が止めやすくなってよかった。
①		洋式トイレが増えるといいと思う。
①		給湯室の換気扇、早く修理していただきたいです。
①		ロビーのガラス戸のケースの安全性を考えてほしいです。
①		駐車場等の整備・配慮、すばらしいと思います、ありがとうございます。
①	5	外靴とのさかい目をもっとわかりやすくなるといいのですが、、むずかしいですね、。
①	7	その時の気温・室温に合わせて考えていただければ嬉しい、。
①		保育室(1)の入口戸びらの閉まりがゆるい、調整をお願いしたいです。
①		保育室(1)の非常口に網戸を設置してほしい。
①		駐車場、館内、整備・工夫・いろいろな対応等に感謝しております。ありがとうございます。
①		室内の収納扉のおさまりが鈍いところがあるので一度点検をお願いできればと思います
①		カーテンを付けていただきありがとうございます。
①		掃除がゆきとどき気持ちよくなつかわせていただきありがとうございます。
②		いつも、ありがとうございます。楽しく気功体操をがんばっています。
②		スリッパが大きくて履きづらいので少し小さい物を用意して欲しいです。
③		流しの換気扇を早く修理または交換してほしいです。 <他1件>
③	4	おけいこ、練習 <他1件>
③	4	学童クラブ <他2件>
③		素てきな花を観、喜び、感謝する
③		いつも親切にいただき、ありがとうございます。ありがとうございます、気分良く気功体操しています。働きものの管理人さん。これからも宜くお願い致します。 <他1件>
④		除雪、花壇等 和光会館前をいつもきれいに整備されている管理人さんありがとうございます。 <他4件>
④		机や黒板が古く使用しにくいので新しいものに変えて頂けると嬉しい。現状の机が重く、ケガをしそうになる。 <他1件>
④		10月は館内温度が20度を下回る場合は暖房を入れてほしい。

恵み野会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①		駐車場が狭い。
①		駐車場が狭い。中央を2列にすること。
①		駐車場の1台の間かくの線を引いてほしい、効率良くできますように
①		駐車場1台づつ線を引いてほしい まん中の列は2列にして1台でも多くとめれるようにしてほしい
①		駐車スペース区切って線を書く 今の3列を4列にする
①		駐車スペースについて 1台1台を白いひもにて区切って書く 現在の3列を4列にする
①	4	囲碁
①		<p>駐車場が狭いので左図のように中央に軽自動車を2列にしたらどうでしょうか。</p> <div style="text-align: center;"> </div>

有明会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①		駐車場などいつも雪ハネがしてあり頭がさがります。ありがとうございます。
④		暖房は各室で調節したい。冷房がほしいです。 夏窓を開けられない。(虫が入る、騒音のため) <他1件>
④	5	スリッパで階段を上がるのは、とても危険だと思います。 一番の改善点としては、スリッパで二階に上がるには 若い方でもあぶないと思います。 (とてもすべるので)老人の方は、足腰が弱いので上がる事ができず、活動の参加を いやがります。 <他1件>
④	7	10月、5月でも寒いこともあるので考慮して欲しい(会員の要望です)
④		いつも保育室を使用させて頂いてますが 清掃面、対応も とても気持ち良く対応して頂いて おります。今後共 よろしく願いいたします。ありがとうございます。 <他3件>
④		<p>和式トイレの中に 手すりがほしい</p>
④		和室の姿見(鏡)を増やして欲しい。 使用料が安く、大変助かっています
④		木目込みサークル。前にもお願いしましたが、ハサミ・ナイフ・水などを使用するので安心して使用 できる机がほしい。
④		2階に給湯器、トイレがあると もっと利用しやすいです。
④	6	高齢者には、階段を上下するのに大変です。

中島会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①		長期間(年月)利用させて頂き、ありがとうございます。急な場合(事態)にも快く対応して下さい、お陰様で大変助かっています。
①		10月・5月は寒い時だけ〔暖房を入れて欲しい〕
④		いつもありがとうございます。

北栄会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
③		たたみがささくれている。じゅうたんにしてほしい。
③		階段がすべるので何とかしてほしい。 <他2件>
③		駐車場をもっときれいにしてほしい。
④		十分満足しています。 管理人さんも良くしてくれるので、とても楽しく使わせていただいています。 <他3件>
④		畳の部屋が寒い。
④		トイレについて、和式を洋式にして欲しい。ウォッシュレットも付けてほしい。

いくみ会館 自由記述

回答期間	設問番号	記述内容
①		・暖房は申し分ないのですが、夏季の利用時は少し風通りを良くしてほしい。(扇風機など) ・トイレの機器が古く(“幼児向けの便器”“洋式に希望”)、足等の不自由な方も使用可能にしてほしいです。 ・当館の卓は良好ですが、他の会館では積み重ね式の為、移動式にしてほしいです。 (恵み野会館1F、桜町会館集會室)
①	4	園児利用
①		ホワイトボード(キャスター付)×1があったら便利が良いと思います。
①		夜間なので寒い時があります。お兄さんの時の対応がとても良く、安心して過ごせます。
①		夜間寒いので暖房がついているとありがたいです。お兄さんは元気にあいさつしてくれて、こちらにも気づかいをたくさんしてくれてありがとうございます。
①		満足です。これからも、よろしくおねがいします。
①		管理人さん 働き者で、きれい好きで助かっています。
①		いつも気持ちよく対応していただき、ありがとうございます。 暖房は10～5月で寒い時だけお願いしたいです。
①		いつもお世話になっています。これからもよろしくおねがいします。
①	7	(10月～5月回答) 毎回でなくてもいいしてほしい。
①		何時もていねいに下さるので助かります。何も言う事はありません。
①	4	英語教室
①		白板を使わせていただき大変助かっているのですが、もし新しい物を買っていただけるのであれば嬉しいです。キャスターが思い通りに動かないものですから。
①		今のままで良いと思います。今後とも宜しく。
①	7	(いまのままでよい) 寒い日はその時に応じてつけて
①		清掃は行き届いており、スタッフもとても親切です。
①		勤務員の方には、大変親切にしてもらっています。これからもよろしくおねがいします。
①		いつも気持ちよく利用させてもらっています。これからもよろしくおねがいいたします。
①	7	寒い時は入れて欲しい(時季外れに寒い時)
①		いつも気持ちよく利用させてもらって感謝しています。
②		トイレがもう少し使いやすくキレイだと良いと思います。
②		いつも、ありがとうございます。 <他11件>
②		(特定の勤務者に対し) とても親切でやさしい人でした。長い間ありがとうございました。 <他5件>
②		寒い時には、一時的にでも暖房を入れてくれると助かる。 <他3件>
②		少林寺 <他1件>、学習会 <他2件>、空手 <他2件>
②		11月～3月
④		暖房の温度ちょうど良いです。いつもありがとうございます。
④	4	英語研修
④		白板を新しくしていただけると嬉しいです。
④	1	声かけもしていただき大変お世話になっています。
④		館内は管理人さんの努力により、いつもピカピカで気持ちよく利用させてもらっています。 清掃の点検についても具体的に現場で指導して頂き感謝しています。 <他2件>

平成29年度 事業評価(モニタリング)シート

施設名	恵庭市火葬場	
所在地	恵庭市西島松248番地1外	
指定管理者	名称 テーオー運輸株式会社 代表者 代表取締役 松岡 隆雄 住所 恵庭市北柏木町3丁目74番地1	
評価基準等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者とのヒアリング等により把握。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で総合評価を行った。	
	評価項目	評点
	1. 適正な管理運営に対する取り組み	4点
	2. 効果的かつ効率的な運営	3点
	3. 利用者の満足度に対する取り組み	4点
合計	11点	
総合評価	A	
評価の理由	<p>本指定管理者は火葬場の管理を行っているが、ほぼ毎日行われる火葬業務が主体となっている。</p> <p>また、火葬業務はサービスの業務及び施設保守管理が主であり、専門性が求められる業務であるが、本指定管理者は多様化する市民ニーズに対応できるように運営努力をしており、下記の内容から総合的に判断して良好と評価します。</p> <p>1. 火葬場の運営について</p> <p>○施設の設置目的を十分に理解し市民サービス向上に努めるとともに、施設設備の機器設備機能を十分に活用し安全管理に努力している。また、火葬件数が増加する中、経営努力により経費抑制に努めている。</p> <p>○窓口対応等の接遇については、利用者アンケートにおいて高評価である。</p> <p>○火葬場修繕計画に基づく工事・修繕の実施においては、市と連携して行なうとともに、この間利用者への影響がないように配慮した施設運営を行いように対応した。</p> <p>2. 評価の理由</p> <p>昨年度10点から本年度11点とした理由は、利用者アンケートの各項目において、「十分満足」の割合が昨年より全般的に増加していたことから、「3.利用者の満足度の対する取り組み」の評点を増加し、昨年度の3点から今年度は4点にしたことによる。</p>	
指定管理者 モニタリング会議 コメント	現在の指定管理者は、葬祭業務に対し強い意欲をもって運営していると認められる。市民アンケートにある要望に対応し評価できる。	
担当部署 (問合せ先)	生活環境部環境政策室環境課	
	Tel:0123-33-3131内線1140・1143	
	E-mail:kankyoku@city.eniwa.hokkaido.jp	

指定管理者事業報告書

30年4月1日

恵庭市長 原田 裕 様

法人・団体名 アオーエ運輸株式会社
 法人・団体住所 恵庭市北柏木町3丁目74-1
 代表者の氏名 松岡 隆雄

恵庭市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第14条の規定により、次のとおり報告します。

記

1. 管理業務を行った公の施設の名称
恵庭市 恵浄殿
2. 管理業務の実施期間
29年4月1日 から 30年3月31日まで
3. 管理業務の実施状況及び利用状況
別紙添付
4. 利用に係る料金の収入実績
別紙添付
5. 管理に係る経費の収支実績
別紙添付
6. その他

30.4.20

平成29年度 火葬場使用料収納事務受託実施状況(年間)

区 分			件 数	数 量	金 額	
1	市民死体(大人)	12歳以上	14,700 円/体	633 件	632 + 減免 1 体	9,290,400 円
	市民死体(子人)	12歳未満	9,800 円/体	4 件	4 体	39,200 円
	市外死体(大人)	12歳以上	67,000 円/体	30 件	30 体	2,010,000 円
	市外死体(子人)	12歳未満	50,000 円/体	0 件	0 体	0 円
2	市民死胎		6,800 円/体	11 件	11 体	74,800 円
	市外死胎		33,000 円/体	3 件	3 体	99,000 円
3	身体の一部		1,900 円/kg	1 件	4 kg	7,600 円
	胞衣・産穢物		580 円/kg	0 件	0 kg	0 円
4	小動物	15Kg以上 収骨(有)	16,700 円		9 匹	150,300 円
	小動物	15Kg以上 収骨 無し	14,700 円		17 匹	249,900 円
	小動物	5Kg以上 収骨(有)	11,800 円		73 匹	861,400 円
	小動物	5Kg以上 収骨 無し	9,800 円		55 匹	539,000 円
	小動物	1Kg以上 収骨(有)	7,800 円		207 匹	1,614,600 円
	小動物	1Kg以上 収骨 無し	5,800 円		213 匹	1,235,400 円
	小動物	1Kg未満 収骨(有)	4,900 円		22 匹	107,800 円
	小動物	1Kg未満 収骨 無し	2,900 円		58 匹	168,200 円
合 計					16,447,600 円	

(別添7)

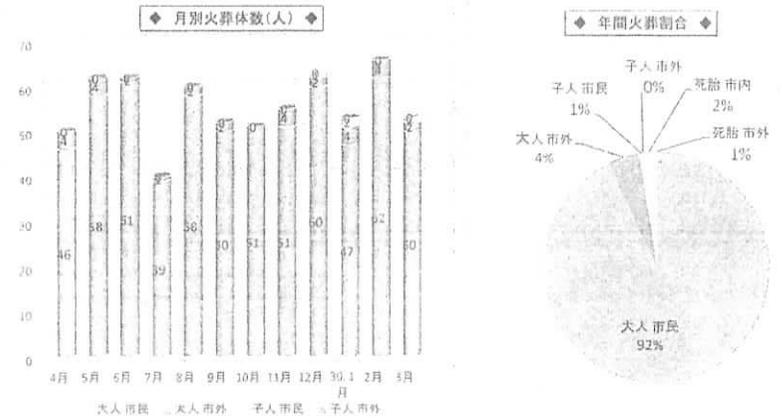
平成29年度
火葬場恵浄殿利用者アンケート
結果集計表

平成29年度 死体(胎)火葬体数及び待合室使用状況

区分 月	火葬体数								死胎 火葬体数				待合室					
	大人				子人				市内		市外		1号室	2号室	3号室	4号室	ロビー	未使用
	一般	減免	市外	計	一般	減免	市外	計	一般	減免	市外	計						
4月	46	0	4	50	0	0	0	0	1	0	0	1	12	11	14	15	0	2
5月	58	0	4	62	0	0	0	0	3	0	0	3	17	18	10	20	0	1
6月	61	0	1	62	0	0	0	0	1	0	1	2	19	13	16	15	0	2
7月	39	0	1	40	0	0	0	0	0	0	0	0	12	8	7	13	1	0
8月	58	0	2	60	0	0	0	0	0	0	0	0	17	21	9	15	0	0
9月	50	0	2	52	0	0	0	0	0	0	2	2	20	15	1	16	0	2
10月	51	0	0	51	0	0	0	0	1	0	0	1	18	19	17	0	0	0
11月	51	0	4	55	0	0	0	0	3	0	0	3	21	17	11	7	1	2
12月	60	0	2	62	1	0	0	1	0	0	0	0	12	13	16	19	0	1
30.1月	47	0	4	51	2	0	0	2	1	0	0	1	12	14	11	19	0	0
2月	61	1	4	66	0	0	0	0	1	0	0	1	14	19	13	18	0	3
3月	50	0	2	52	1	0	0	1	0	0	0	0	8	15	13	17	1	0
合計	632	1	39	663	4	0	0	4	11	0	3	14	182	183	142	176	3	13

総数	死体 火葬体数 (大人・子人)	死胎 火葬体数	待合室			ロビー 使用	待合室・ロビー 未使用			
			1部屋使用	2部屋使用	合計					
	667	14	598	598	16	32	614	683	3	13
	体	体	件	室	件	室	件	室	件	件

平成29年度 死体(胎)火葬 年間グラフ



実施期間 平成29年4月1日～平成30年3月31日

指定管理者：テーオ一運輸(株)

● 有効回答数 54 件

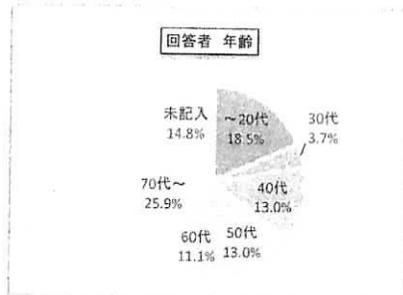
● 回答者 性別

	件数	割合
男	20	37.0%
女	22	40.7%
不詳	12	22.2%
計	54	100.0%



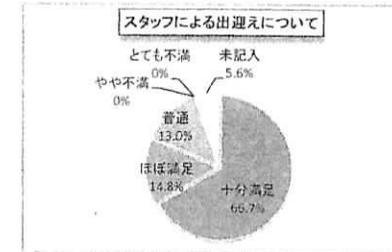
● 回答者 年齢

年齢	件数	割合
～20代	10	18.5%
30代	2	3.7%
40代	7	13.0%
50代	7	13.0%
60代	6	11.1%
70代～	14	25.9%
未記入	8	14.8%
計	54	100.0%



① スタッフによるお出迎えはいかがでしたか

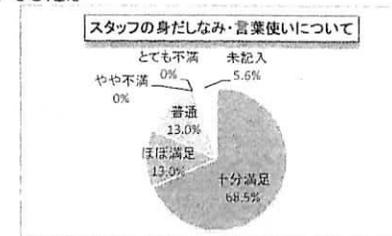
	件数	割合
十分満足	36	66.7%
ほぼ満足	8	14.8%
普通	7	13.0%
やや不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
未記入	3	5.6%
計	54	100.0%



意見・感想

② スタッフの身だしなみ・言葉使いはいかがでしたか

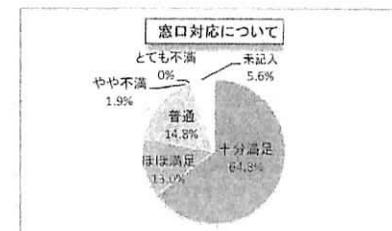
	件数	割合
十分満足	37	68.5%
ほぼ満足	7	13.0%
普通	7	13.0%
やや不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
未記入	3	5.6%
計	54	100.0%



意見・感想

③ 窓口の対応はいかがでしたか

	件数	割合
十分満足	35	64.8%
ほぼ満足	7	13.0%
普通	8	14.8%
やや不満	1	1.9%
とても不満	0	0.0%
未記入	3	5.6%
計	54	100.0%



意見・感想

④ 申請書等の処理時間、待ち時間はいかがでしたか

	件数	割合
十分満足	24	44.4%
ほぼ満足	11	20.4%
普通	12	22.2%
やや不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
未記入	7	13.0%
計	54	100.0%

申請書等の処理時間、待ち時間について



意見・感想

⑦ 館内の設定温度はいかがでしたか

	件数	割合
十分満足	21	38.9%
ほぼ満足	18	33.3%
普通	6	11.1%
やや不満	6	11.1%
とても不満	0	0.0%
未記入	3	5.6%
計	54	100.0%

館内の設定温度について



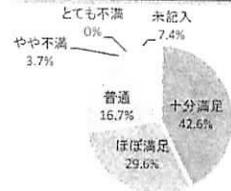
意見・感想

1. 外の気温が寒いのに館内も寒い。(10/11 年齢・性別 不詳)
2. さむい (2/5 40代・男性)

⑤ 館内の案内表示等は、わかりやすいですか

	件数	割合
十分満足	23	42.6%
ほぼ満足	16	29.6%
普通	9	16.7%
やや不満	2	3.7%
とても不満	0	0.0%
未記入	4	7.4%
計	54	100.0%

案内表示等は、わかりやすいかについて



意見・感想

⑧ 施設を利用した感想はいかがでしたか

	件数	割合
十分満足	27	50.0%
ほぼ満足	14	25.9%
普通	7	13.0%
やや不満	2	3.7%
とても不満	0	0.0%
未記入	4	7.4%
計	54	100.0%

施設を利用した感想について



意見・感想

1. 自動販売機でホットコーヒーなど無いのが非常に珍しい。喫煙が外なんてあまりない。疲れが溜まってくる2日目なのに寒い思いまでして吸わなければならないストレスが溜まる。(10/11 年齢・性別 不詳)

⑥ 休憩室利用にあたり施設のバリアフリー・清掃状況・臭い等はいかがでしたか

	件数	割合
十分満足	30	55.6%
ほぼ満足	14	25.9%
普通	6	11.1%
やや不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
未記入	4	7.4%
計	54	100.0%

バリアフリー・清掃状況・臭い等について



意見・感想

⑨ その他お気づきの点がございましたら何なりとご記載ください

1. 温かいコーヒーがあれば幸せでした。(5/16 年齢・性別不詳)
2. 丸いスタンドガラスの絵の意味がわからないので尋ねるとすぐ調べてきて教えてくれました。ありがとうございました。(5/30 70代～・男性)
3. 館内案内図を設置。張り紙等が多すぎる感あり。(7/27 60代・男性)
4. ペット火葬で利用させていただきました。担当してくれた男性の係の方の対応が優しく丁寧でいい最後の見送りをみんなで出来ました。本当にありがとうございました。(9/17 40代・女性)
5. ペットなのでもう少し軽く扱われるのかと思っていましたが、スタッフの方の丁寧な対応に救われた思いがしました。ありがとうございます。(9/23 50代・男性)
6. 最後のお別れの時、背の低い人が棺を見れません。台を用意していただけたらと思いました。
(10/16 年齢・性別不詳)
7. 控室に入ると、豪華なお弁当やお菓子やジュースがたくさん並べられていて十分満足しました。
(10/19 ～20代・女性)
※同日、同意見1件あり
8. カメムシたくさん。(10/29 ～20代・女性)
9. タバコの場所、設置してほしい。(11/25 60代・性別不詳)
10. トイレの扉に「引く」か「押す」を貼って下さい。(12/2 50代・男性)
11. 良かったです。(1/5 ～20代・女性)
12. 丁寧に火葬して頂きありがとうございます。(1/7 ～20代・男性)
13. 言う事ナシです。ご苦労様です!!(1/22 70代・男性)
14. 冬夏対策、暖房の適温。(2/7 70代～・男性)
15. トイレの手洗い用の水、せめてぬくできれば…。(2/8 40代・女性)
16. お世話になりました。以前、祖母の時も利用し今回が2回目です。とてもキレイな建物で心が安らぎました。
(2/8 70代～・女性)
17. 何も云うことありません。(2/13 70代～・女性)
※同日、同意見1件あり
18. 柩が炉の前室に入り「お別れです」と言ってドアが閉まりますが、そのスピードがあまりにも速くてびっくりしました。もう少し遅くしてほしい。(2/13 40代・女性)
19. 入炉担当者の靴音が気になる。(女性) (3/14 70代～・男性)
20. ロビーなど館内で軽いBGM等があればいいかも? (3/21 60代・男性)
21. 動物炉の入口に物(ホース・ボール)を置かないで。片付けて綺麗にしてください。冷凍庫なんですか?
(3/24 年齢・性別不詳)
22. ありません。(3/25 ～20代・女性)
※同日、同意見1件あり

- ① スタッフによるお出迎えはいかがでしたか
反映事項なし
- ② スタッフの身だしなみ・言葉使いはいかがでしたか
反映事項なし
- ③ 窓口の対応はいかがでしたか
反映事項なし
- ④ 申請書等の処理時間、待ち時間はいかがでしたか
反映事項なし
- ⑤ 館内の案内表示等は、わかりやすいですか
反映事項なし
- ⑥ 休憩室利用にあたり施設のバリアフリー・清掃状況・臭い等はいかがでしたか
反映事項なし

- ⑦ 館内の設定温度はいかがでしたか
 1. 外の気温が寒いのに館内も寒い。(10/11 年齢・性別 不詳)
 2. さびい(2/5 40代・男性)

反映・対策

1. } 外気温・天候など気候に合わせて、こまめに空調機の温度設定を行なっていきます。
2. }

- ⑧ 施設を利用した感想はいかがでしたか
 1. 自動販売機でホットコーヒーなど無いのが非常に珍しい。(10/11 年齢・性別 不詳)

反映・対策

1. 次年度よりHOT商品への切り替え時期を早め、気候に合わせてHOT商品の販売期間延長いたします。

⑨ その他お気づきの点がございましたら何なりとご記載ください

1. 温かいコーヒーがあれば幸せでした。(5/16 年齢・性別不詳)
3. 館内案内図を設置。張り紙等が多すぎる感あり。(7/27 60代・男性)
8. カメムシたくさん。(10/29 ～20代・女性)
10. トイレの扉に「引く」か「押す」を貼って下さい。(12/2 50代・男性)
18. 柩が炉の前室に入り「お別れです」と言ってドアが閉まりますが、そのスピードがあまりにも速くてびっくりしました。もう少し遅くしてほしい。(2/13 40代・女性)
19. 入炉担当者の靴音が気になる。(女性) (3/14 70代～・男性)

反映・対策

1. 次年度よりHOT商品への切り替え時期を早め、気候に合わせてHOT商品の販売期間延長いたします。
3. ロビーの掲示物を選別し、一部撤去いたしました。
8. 館内への侵入防止策として、正面玄関・窓際等へ殺虫剤を散布いたしました。
10. トイレの扉の外側へ「引く」、内側へ「押す」、利用者の目線の位置に男女の表示プレートを付けました。
18. 動作・言語ひとつひとつ遺族の心情に配慮した対応を職員一同心掛けていきます。
19. 靴底(ヒール)部分に消音材を貼り対応いたしました。

平成29年度 事業評価(モニタリング)シート

施設名	恵庭墓園	
所在地	恵庭市西島松248番地1外	
指定管理者	名称 恵庭まちづくり協同組合 代表者 理事長 齊藤 一史 住所 恵庭市黄金北4丁目13番地11(恵庭建設会館内)	
評価基準等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者とのヒアリング等により把握。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で総合評価を行った。	
	評価項目	評点
	1. 適正な管理運営に対する取り組み	4点
	2. 効果的かつ効率的な運営	3点
	3. 利用者の満足度に対する取り組み	4点
合計	11点	
総合評価	A	
評価の理由	<p>本指定管理者は墓園管理を行っているが、墓園業務は、除草・剪定等の屋外施設管理が主であり、それぞれに専門性が求められる業務であるが、本指定管理者は多様化する市民ニーズに対応できるように運営努力をされており、下記の内容から総合的に判断して良好と評価します。</p> <p>1. 墓園の運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○納骨後不要となる骨箱、骨壺を回収し、処分する利用者サービスを行っている。 ○管理事務所において、墓参セット(ロウソク、線香)、納骨袋等を販売し、お盆には仏花の販売を行う等経営努力を行っている。 ○指定管理者である恵庭まちづくり協同組合には造園業者が加入していることもあり、墓園内の花壇はきれいに整備されている。 ○墓参者の刈った草を管理事務所先で回収するサービスを行っている。 <p>※指定管理者が自ら建設する管理事務所が次年度春オープンを予定している。 ※平成30年度から第4墓園328区画供用開始とともに墓園管理面積が拡張する。</p>	
指定管理者 モニタリング会議 コメント	現在の指定管理者は、墓園業務に対し強い意欲をもって運営していると認められる。市民要望に対応し、新たなサービスを始めるなど評価できる。	
担当部署 (問合せ先)	生活環境部環境政策室環境課	
	TEL:0123-33-3131内線1140・1143	
	E-mail:kankyuu@city.eniwa.hokkaido.jp	

様式第 10 号 (第 10 条関係)

指定管理者事業報告書

平成 30 年 4 月 1 日

恵庭市長 原田 裕 様

法人・団体名 恵庭まちづくり協同組合
 法人・団体住所 恵庭市黄金北 4 丁目
 代表者の氏名 理事長 斉藤 一史



恵庭市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第 14 条の規定により、次のとおり報告します。

記

1. 管理業務を行った公の施設の名称
 恵庭墓園・島松協同墓地
2. 管理業務の実施期間
 29 年 4 月 1 日から 30 年 3 月 31 日まで
3. 管理業務の実施状況及び利用状況
 別紙添付
4. 利用に係る料金の収入実績
 別紙添付
5. 管理に係る経費の収支実績
 別紙添付
6. その他

恵庭墓園 管理業務 年間集計表

現地管理事務所受付期間 4月～11月

組合管理事務所受付期間 12月～3月

月	納骨申請数(件)		骨箱 回収個数	合同納骨 立会数(件)	無縁納骨 立会数(件)	墓碑工事着工申請数(件)		墓碑工事 完成届受理	各種案内件数 (件)	概算来園者数 (名)	備 考
	環境課受付	墓園受付				環境課受付	墓園受付				
4 月	4	32	35		1	3	9	2	4	589	
5 月	5	53	60	9			15	6	6	1,031	
6 月	2	38	42	4		4	11	8	29	902	
7 月	1	57	58	3		2	3	18	35	1,292	
8 月	2	37	48	5			12	10	43	21,390	
9 月	3	32	46	6	1	4	10	13	31	1,750	
10 月	7	37	35	3	1		6	12	17	850	
11 月		17	21	3	1		2	9	17	500	
12 月		2	5					1			
1 月											
2 月				1	1						
3 月			3		1						
計	24	305	353	34	6	13	68	79	182	28,304	

平成29年度 恵庭墓園 維持管理業務 年間報告書

業務日数

勤務日		293日	
夏季期間	4/1~11/30	214日	休業日なし
冬季期間	12/1~3/31	79日	土日祝年末年始休業

搬出物集計表

	一般ゴミ	資源ゴミ	汲取	刈草	剪定木
	Kg	Kg	ℓ	kg	kg
4月	410				
5月	290		7,400	830	
6月	250		10,800	170	
7月	250		11,500	4,870	
8月	1,490	40	22,000	50	
9月	450		3,600	350	250
10月	700		4,900		310
11月	490		2,900		1,820
合計	4,330	40	63,100	6,270	2,380

水道使用量 (年間)

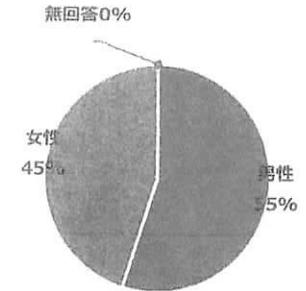
別紙

電気使用量 (年間)

別紙

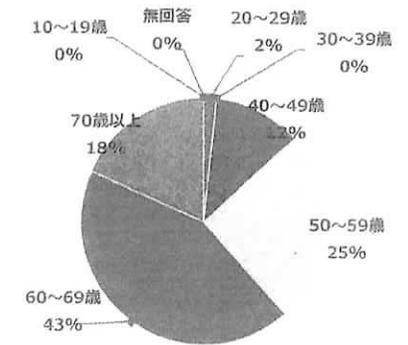
Q1) 性別について

	人数	%
男性	33	55.00
女性	27	45.00
無回答	0	0.00
計	60	100.00



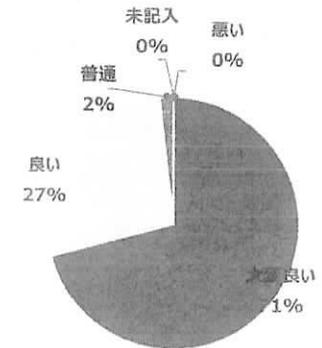
Q2) 年齢について

	人数	%
10~19	0	0.00
20~29	1	1.67
30~39	0	0.00
40~49	7	11.67
50~59	15	25.00
60~69	26	43.33
70歳以上	11	18.33
無回答	0	0.00
計	60	100.00



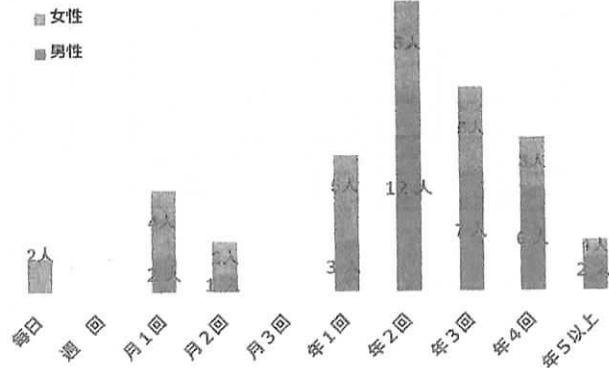
Q3) 受付対応について

	人数	%
大変良い	39	70.91
良い	15	27.27
普通	1	1.82
悪い	0	0.00
未記入	0	0.00
計	55	100.00



Q4) 墓参頻度について

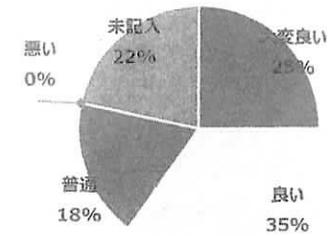
	人数	毎日	週回	月1回	月2回	月3回	年1回	年2回	年3回	年4回	年5以上
男性	33			2	1		3	12	7	6	2
女性	27	2		4	2		5	5	5	3	1
10~19	0										
20~29	1							1			
30~39	0										
40~49	7						3	1	2	1	
50~59	15	2		1	1		2	5	1	1	2
60~69	26			5			3	7	5	5	1
70歳以上	11				2			3	4	2	
無回答	0										
計	60	2	0	6	3	0	8	17	12	9	3



Q5) 墓園内全体の施設状況について

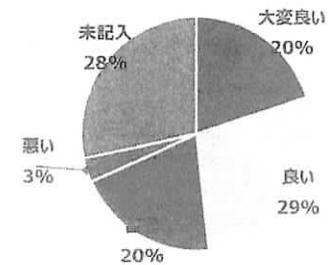
●水洗トイレ

	人数	%
大変良い	15	25.00
良い	21	35.00
普通	11	18.33
悪い	0	0.00
未記入	13	21.67
計	60	100.00



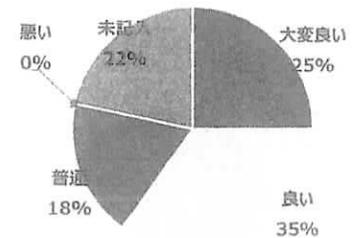
●第一墓園トイレ

	人数	%
大変良い	12	20.00
良い	17	28.33
普通	12	20.00
悪い	2	3.33
未記入	17	28.33
計	60	100.00



●水汲み所

	人数	%
大変良い	15	25.00
良い	28	46.67
普通	13	21.67
悪い	1	1.67
未記入	3	5.00
計	60	100.00



●その他施設について

水汲み場(第2墓園)に台があると助かります。地面から持ち上げるのが大変です。

●墓園全体の施設状況について要望事項

特になし。

Q6) 樹木・草刈りについて

- 樹木について<要望事項>
 - ・よい
 - ・形がわるくなってきたので、整えて欲しい
- 草刈りについて<要望事項>
 - ・よい
 - ・墓の後ろの雑草が気になる

Q7) 芝生墓所について<要望事項>

- ・いつもきれいです
- ・きれいです

Q8) 自由墓所について<要望事項>

- ・お墓の後ろに花を植えていましたが草と一緒にかられてしまいました
- ・供物を一週間程度でよいので、供えてから片づけをして欲しい

Q9) その他サービス(自主事業)の要望事項

- ・合同納骨同があり助かりました
- ・仏花の販売を通年して欲しい
- ・桶不足を感じました
- ・供物を下げて欲しい(持ち帰るのではなく)
- ・通路の除雪をして欲しい
- ・サービス業代金をもう少し安く設定して欲しい

●清掃・お参り代行(10,000/墓・回)

	人数	%
依頼する	1	3.45
検討する	10	34.48
依頼しない	9	31.03
未記入	9	31.03
計	29	100.00



●春のお彼岸の墓石回りの除雪(5,000/墓)

	人数	%
依頼する	1	3.45
検討する	10	34.48
依頼しない	9	31.03
未記入	9	31.03
計	29	100.00



その他) お客様の声(会話より) <◇は9月以降の意見>

- 子どもが使いやすいトイレを作って欲しい
- 墓所掃除してでたゴミや雑草を捨てる場所を作って欲しい
- トイレの数を増やして欲しい
- まさかのプレハブで・・・事務所を探してしまいました(看板設置後)
- ホットコーヒーなど温かい飲み物を飲めるようになってもらいたい
- いつ頃受付事務所ができるのですか?また、どの辺に建つ予定ですか?
- いまウオシュレットがついている公衆トイレが多いと思うが、墓園内のトイレはつけてくれないだろうか
- 花を植えたり、石をひいたりしている人がいるが、恵庭市の土地だと聞いているのだが、良いのだろうか?
- 両隣がして、うちの所だけなにもないとかえて目立って寂しいのだが・・・
- 一休みをしに事務所に寄らせてもらえ助かった。気兼ねなく休憩できるスペースがあると助かるが・・・
- 墓園でいつも一人作業なので、墓園内に事務所ができ安心できるようになったよろしく願います
- いつもお疲れ様、早く事務所を作ってもらいなさいよ
- もう少し墓所が解るような案内が欲しい(番号をつける、看板を増やす等など)
- どのような事してくれるの?(墓園の管理業務のことで・・・)
- 墓園の中で手続きができるようになって助かるよね〜と友達とこの前話していました
- 供物をすぐに持ち帰るのは気持ち的に寂しい。供物下げもしてくれと嬉しい
- いつもは花が枯れたままになっているので盆に供えた花を納骨前に下げに来たら無くなっていた。いつもは下げてくれないの?
- 両隣が石をひいていたり花を植えていたりしているので、何もしていない自分たちの所の草が延びるとだらしがなくみともなく見えてしまう。誰が管理するところなのだろうか?
- 水桶の数をもう少し増やして欲しい
- 管理事務所を見つけるのが大変だった。まさかプレハブとは思わなくて・・・
- ◇何もかも初めてで・・・話を聞いてもらえるのでありがたい
- ◇墓園がきれいになりましたね。ありがとう
- ◇お花がなくなるのだけど・・・
- ◇どこで管理しているの?
- ◇お盆の時期お花の販売していたの?気が付かなかったよ
- ◇納骨の時そのまま入れるの?袋に入れるの?骨壺のまま入れるの?
- ◇(区画外)花を植えていたり、石がひいてあったりするところがある。両隣がしてうちだけして、うちだけしていないことが気になるが、どうなのだろう?