

令和2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 雄平 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		10点
	①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか	4点	
	②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績	3点	
	③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）	3点	
	2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み		8点
	①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）	<small>利用者数は経営努力に依らない為、評価点としない。</small>	
	②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）	4点	
	③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか	4点	
3. 利用者の満足度に対する取り組み		9点	
①利用者の意見を管理運営に反映させたか	3点		
②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析）	3点		
③備品の管理は適切であったか	3点		
合計		27点 / 40点	
総合評価	B		
評価の理由	下記の内容等から総合的に判断した。 ○業務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・設備の機能を十分に理解し、安定・安全稼働に努めている。 ○経営努力により消耗品費・光熱水費等の経費抑制に努めている。 ○窓口対応等の接遇について、利用者アンケートで高評価を得ているほか、利用者から市環境課へ高評価の手紙が届くなど好評である。		
指定管理者 モニタリング会議 コメント	隣接する墓園利用者のため、お盆・彼岸時に開館時間を延長し、トイレ等を開放する取組みは、市民サービス向上のための取り組みとして評価できる。 利用者アンケートでの評価も高く、引き続き市民目線に立った取り組みをしてほしい。 光熱水費等の節減についても取り組まれており、余剰金が出た場合のサービス等への還元方法についても検討してほしい。		
担当部署 (問合せ先)	生活環境部 環境課		
	TEL : 0123-33-3131内線 1 1 4 1		
	E-mail : kankyou@city.eniwa.lg.jp		

令和2年度 恵浄殿 維持管理業務 年間報告書

業務日数		休日、時間外は、内容を記載			
勤務日	302 日				
休日出勤日数	日				
休日出勤時間	時間				
時間外勤務	時間				
火葬炉個別運転数			火葬平均時間 (死胎・身体の一部も含む)		
1号炉	184 回	690 回	690 体	40,945 分	
2号炉	166 回				
3号炉	163 回				
4号炉	177 回				
胞衣炉	6 回	全合計	平均 1 体	59 分	
動物炉	463 回	1,159 回			
灯油発注 合計回数および量	25 回	73,400 ℓ			
	年間 使用量	合計使用量			
火葬炉用灯油使用量	39,986 ℓ	72,695 ℓ			
暖房用灯油使用量	32,709 ℓ				
水道使用量	170.124 m ³				
電気使用量	103,869 kWh				
ごみ搬出量 (カッコ内は前年度)		トイレトペーパー使用量 (カッコ内は前年度)		来館者人数 (カッコ内は前年度)	
可燃ごみ	120 kg (320kg)	購入量		火葬(死体)	8,979 人 (13,296人)
不燃ごみ(一廃扱)	0 kg (0kg)	630 ロール (522 ロール)		火葬(死胎)	22 人 (30人)
不燃ごみ(産廃扱)	110 kg (170kg)	使用量		火葬(身体一部)	3 人 (7人)
生ごみ	0 kg (120kg)			焼却(小動物)	1,629 人 (1,659人)
資源ごみ	0 kg (0kg)	558 ロール (558 ロール)		その他(墓園案内など)	2,127 人 (3,024人)
合計	0 kg (610kg)			合計	12,845 人 (18,016人)

	汲み取り		火葬炉個別運転数(内訳)											
			1号炉		2号炉		3号炉		4号炉		胞衣炉		動物炉	
	回数	量(ℓ)	回数	主燃時間(分)	回数	主燃時間(分)	回数	主燃時間(分)	回数	主燃時間(分)	回数	主燃時間(分)	回数	主燃時間(分)
4月	9	12,100	10	543	11	627	10	568	9	555	0	0.0	46	1,982
5月	8	11,550	15	950	15	896	14	778	13	856	0	0.0	40	1,813
6月	9	12,700	9	542	11	648	11	612	7	397	1	0.2	45	1,961
7月	5	12,100	17	972	14	754	13	762	14	964	0	0.0	41	1,706
8月	6	16,400	17	931	15	899	15	831	16	1,046	0	0.0	41	1,717
9月	4	14,200	14	872	11	663	12	704	15	994	0	0.0	31	1,377
10月	4	11,700	14	834	17	974	18	1,013	17	1,113	1	1.0	50	2,126
11月	5	15,400	15	910	15	880	12	651	16	1,017	0	0.0	32	1,167
12月	4	9,100	17	1,063	13	763	12	701	17	1,060	0	0.0	38	1,426
1月	4	10,700	22	1,262	15	887	16	972	20	1,265	1	1.0	35	1,265
2月	4	11,200	17	937	10	572	12	725	16	970	0	0.0	33	1,386
3月	5	14,300	17	942	19	1,039	18	992	17	1,039	3	17.0	31	1,424
計	67	151,450	184	10,758	166	9,602	163	9,309	177	11,276	6	19.2	463	19,350
1回あたりの平均		2260.4		58.5		57.8		57.1		63.7		1.6		41.8

令和2年度 火葬場使用料 収納事務受託実施状況

区分				単価	件数	数量	金額
1	死体	市民	(大人) 12歳以上	15,000 円/体	649 件	649 体	9,735,000 円
			(子人) 12歳未満	10,000 円/体	0 件	0 体	0 円
		市民以外	(大人) 12歳以上	69,000 円/体	29 件	29 体	2,001,000 円
			(子人) 12歳未満	51,000 円/体	0 件	0 体	0 円
2	死胎	市民		7,000 円/体	8 件	8 体	56,000 円
		市民以外		34,000 円/体	0 件	0 体	0 円
3	身体の一部			2,000 円/kg	2 件	6 kg	12,000 円
	胞衣・産穢物			600 円/kg	0 件	0 kg	0 円
4	小動物	15Kg以上	収骨(有)	17,000 円/匹		10 匹	170,000 円
			収骨無し	15,000 円/匹		8 匹	120,000 円
		5Kg以上	収骨(有)	12,000 円/匹		68 匹	816,000 円
			収骨無し	10,000 円/匹		67 匹	670,000 円
		1Kg以上	収骨(有)	8,000 円/匹		209 匹	1,672,000 円
			収骨無し	6,000 円/匹		226 匹	1,356,000 円
		1Kg未満	収骨(有)	5,000 円/匹		24 匹	120,000 円
			収骨無し	3,000 円/匹		59 匹	177,000 円
合 計							16,905,000 円

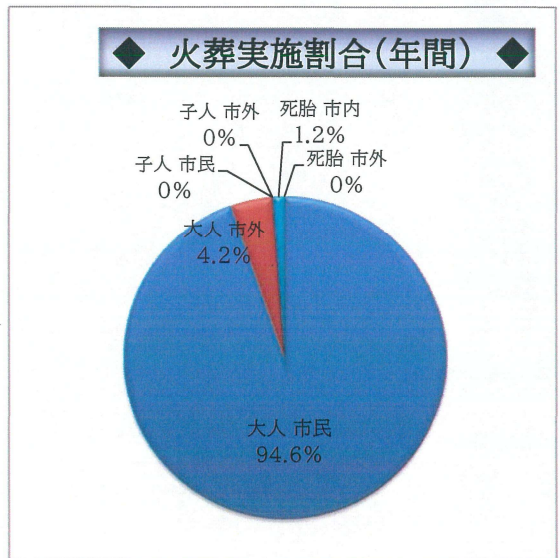
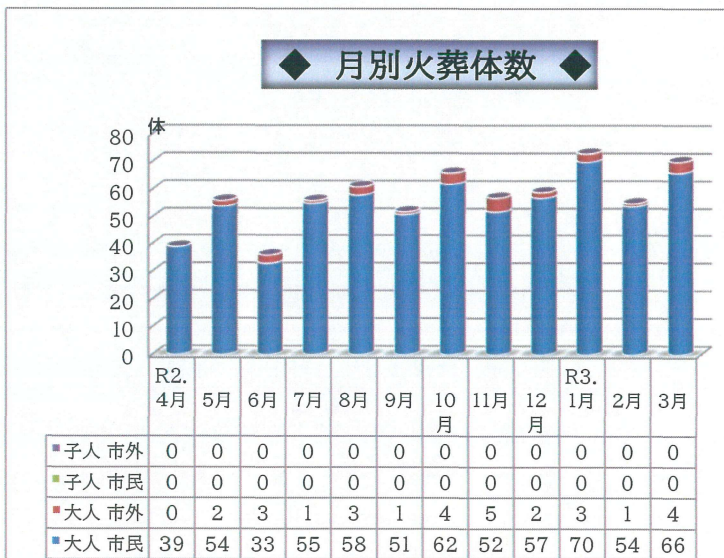
※ 12歳以上の市民の死体については、火葬場使用料減免扱い2件2体あり（件数に含まない）

令和2年度 死体(胎)火葬体数及び待合室使用状況

区分 日	火葬体数								死胎 火葬体数				待合室						
	大人				子人														
	市内		市外	計	市内		市外		計	市内		市外		計	1号室	2号室	3号室	4号室	ロビー
一般	減免		一般		減免		一般	減免			一般	減免							
R2. 4月	39	0	0	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11	9	8	0	0
5月	54	0	2	56	0	0	0	0	1	0	0	1	14	14	13	13	0	3	
6月	33	0	3	36	0	0	0	0	1	0	0	1	10	10	9	8	0	0	
7月	55	0	1	56	0	0	0	0	2	0	0	2	13	15	15	14	0	2	
8月	58	0	3	61	0	0	0	0	2	0	0	2	16	17	17	15	0	1	
9月	50	1	1	52	0	0	0	0	0	0	0	0	12	13	16	15	0	0	
10月	62	0	4	66	0	0	0	0	0	0	0	0	16	17	18	18	0	1	
11月	52	0	5	57	0	0	0	0	1	0	0	1	16	14	13	14	0	2	
12月	57	0	2	59	0	0	0	0	0	0	0	0	16	14	13	14	0	2	
R3. 1月	70	0	3	73	0	0	0	0	0	0	0	0	17	18	18	16	0	4	
2月	54	0	1	55	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13	12	12	0	5	
3月	65	1	4	70	0	0	0	0	1	0	0	1	17	16	16	15	0	7	
合計	649	2	29	680	0	0	0	0	8	0	0	8	171	172	169	162	0	27	

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					
	680 体	8 体	648 件	648 室	13 件	26 室	661 件	674 室	0 件	27 件

令和2年度 死体(胎)火葬 年間グラフ



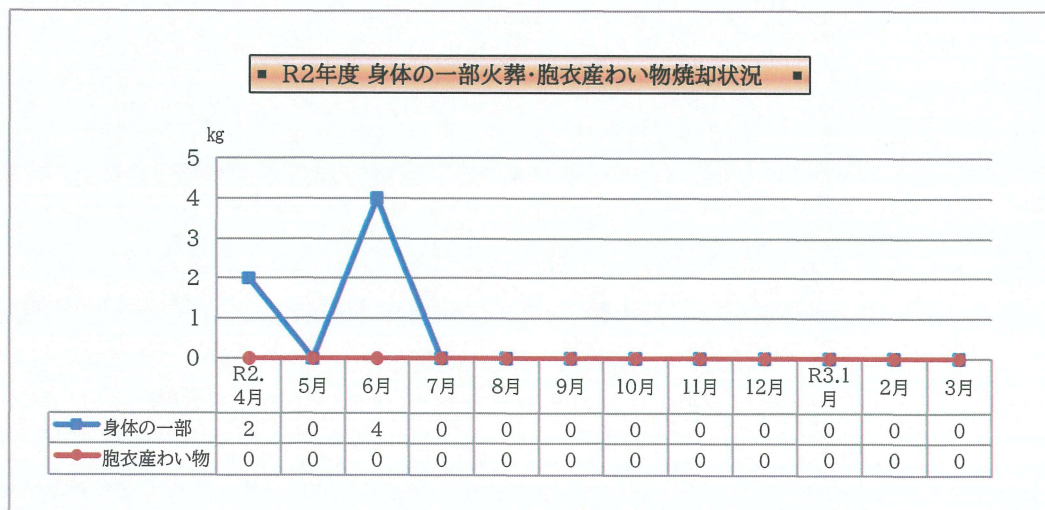
令和2年度 身体の一部火葬・胞衣産わい物焼却状況

身体の一部

	件 数	重 量
R2. 4月	1 件	2 kg
5月	0 件	0 kg
6月	1 件	4 kg
7月	0 件	0 kg
8月	0 件	0 kg
9月	0 件	0 kg
10月	0 件	0 kg
11月	0 件	0 kg
12月	0 件	0 kg
R3. 1月	0 件	0 kg
2月	0 件	0 kg
3月	0 件	0 kg
合計	2 件	6 kg

胞衣産わい物

	件 数	重 量
R2. 4月	0 件	0 kg
5月	0 件	0 kg
6月	0 件	0 kg
7月	0 件	0 kg
8月	0 件	0 kg
9月	0 件	0 kg
10月	0 件	0 kg
11月	0 件	0 kg
12月	0 件	0 kg
R3. 1月	0 件	0 kg
2月	0 件	0 kg
3月	0 件	0 kg
合計	0 件	0 kg



令和2年度 死体動物 受入数

区分 月	小動物(ペット)				環境課扱	庁内他部署	農政課扱	開発局扱 (国道)	開発局扱 (道道)	合計
	収骨あり		収骨なし							
	市民	市外	市民	市外						
R2. 4月	29	2	33	0	24	2	59	0	3	152
5月	22	2	31	0	35	2	67	3	3	165
6月	27	4	25	0	36	8	37	5	5	147
7月	26	1	29	0	46	5	27	3	9	146
8月	27	1	26	0	46	2	28	4	2	136
9月	19	2	26	0	53	6	25	6	9	146
10月	28	3	37	0	52	9	32	5	7	173
11月	22	0	40	0	30	1	5	5	4	107
12月	28	0	29	0	27	2	14	1	4	105
R3. 1月	27	0	40	0	14	0	16	1	0	98
2月	20	1	24	0	25	0	94	0	0	164
3月	20	0	20	0	35	0	52	6	6	139
小計	295	16	360	0	-	-	-	-	-	-
合計	311		360		423	37	456	39	52	1,678

1kg未満 83 体
内、他市： 3 体

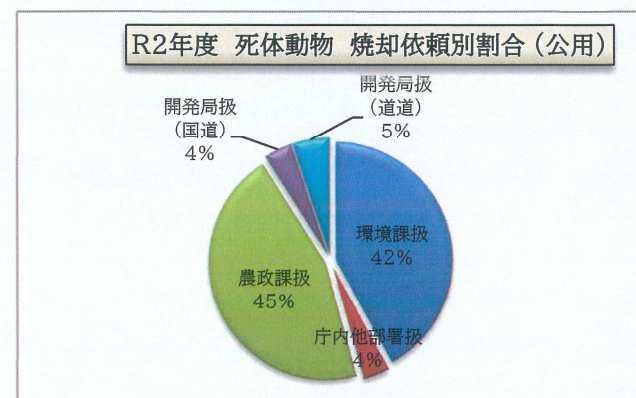
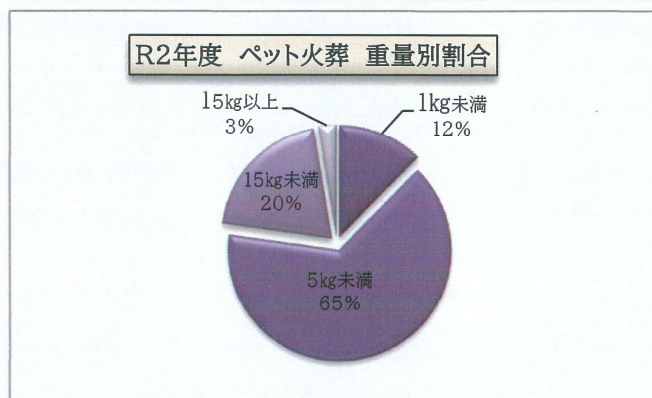
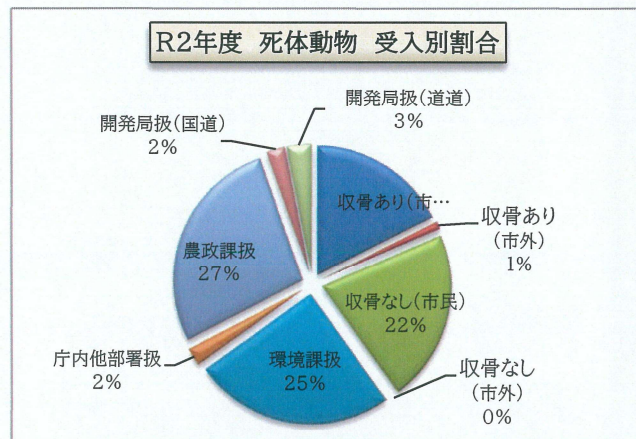
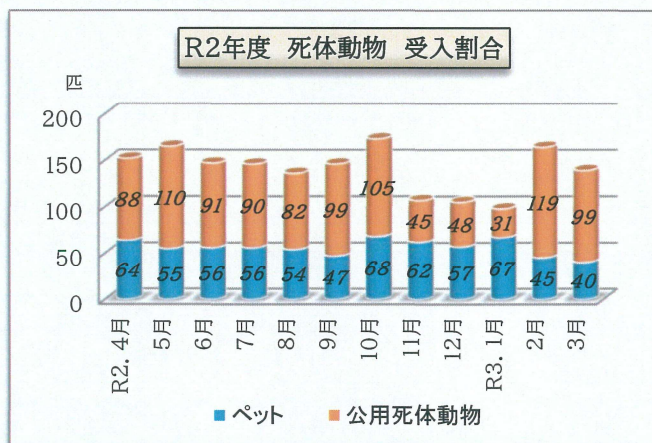
5kg未満 435 体
内、他市： 10 体

15kg未満 135 体
内、他市： 2 体

15kg以上 18 体
内、他市： 1 体

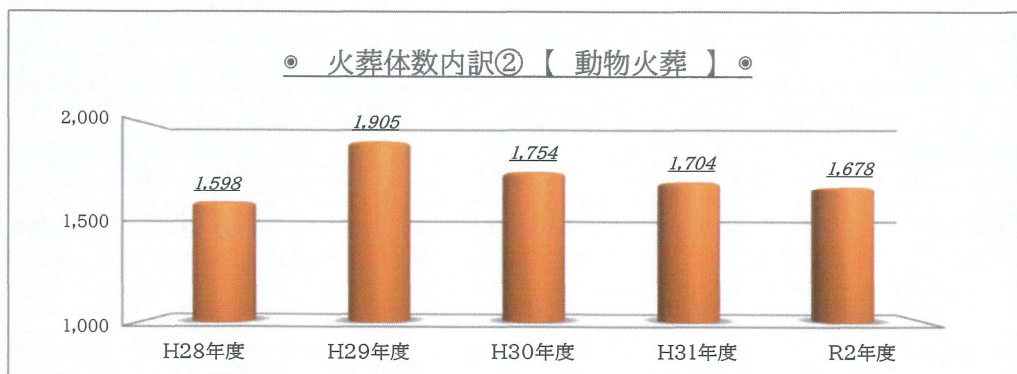
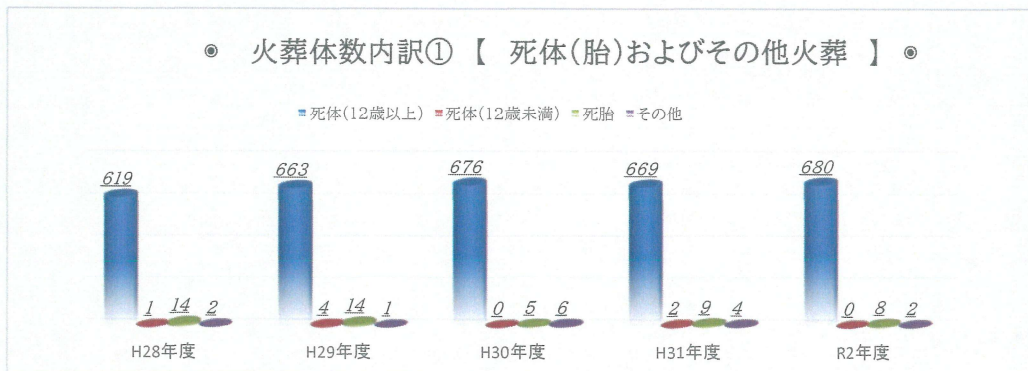
収骨有り 311 体
内、他市： 16 体

収骨無し 360 体
内、他市： 0 体



◎ 火葬場恵浄殿 年度別 火葬体数

項目 年度	死 体						死 胎			その他 (C)	動物 (D)	合計 (A+B+C+D)	
	12歳以上			12歳未満			死体計 ①+②=(A)	(市民)	(市外)				死体計 (B)
	市民	市外	計①	市民	市外	計②							
H28年度	592	27	619	1	0	1	620	12	2	14	2	1,598	2,234
H29年度	633	30	663	4	0	4	667	11	3	14	1	1,905	2,587
H30年度	642	34	676	0	0	0	676	4	1	5	6	1,754	2,441
H31年度	647	22	669	2	0	2	671	9	0	9	4	1,704	2,388
R2年度	651	29	680	0	0	0	680	8	0	8	2	1,678	2,368
平均	633.0	28.4	661.4	1.4	0.0	1.4	662.8	8.8	1.2	10.0	3.0	1,727.8	2,403.6



令和2年度
火葬場恵浄殿利用者アンケート
結果集計表

実施期間 令和2年4月1日 ~ 令和3年3月31日

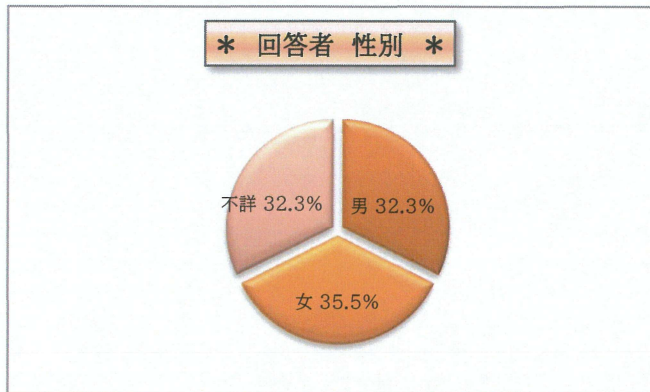
指定管理者: テーオー運輸株式会社

● 有効回答数

31 件

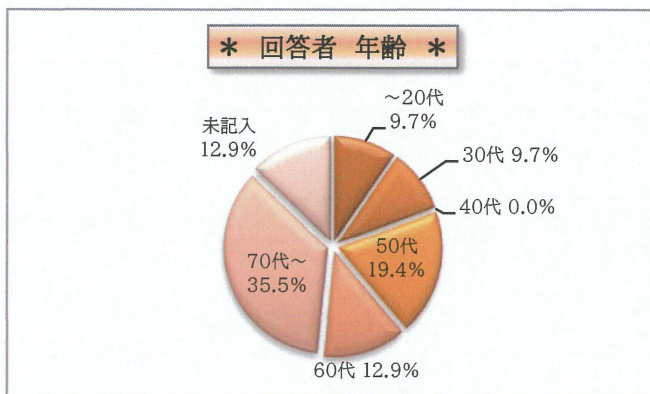
● 回答者 性別

性別	件数	割合
男	10	32.3%
女	11	35.5%
不詳	10	32.3%
計	31	100.0%



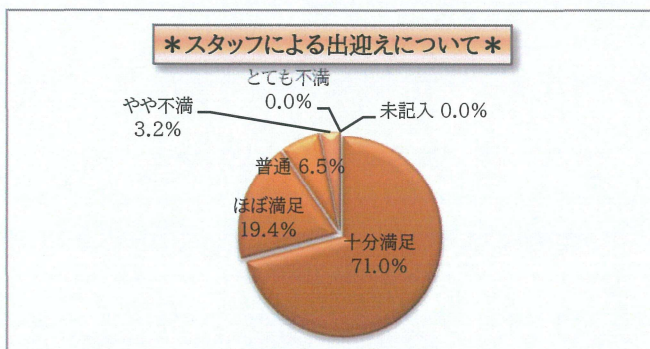
● 回答者 年齢

年齢	件数	割合
~20代	3	9.7%
30代	3	9.7%
40代	0	0.0%
50代	6	19.4%
60代	4	12.9%
70代~	11	35.5%
未記入	4	12.9%
計	31	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	22	71.0%
ほぼ満足	6	19.4%
普通	2	6.5%
やや不満	1	3.2%
とても不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
計	31	100.0%

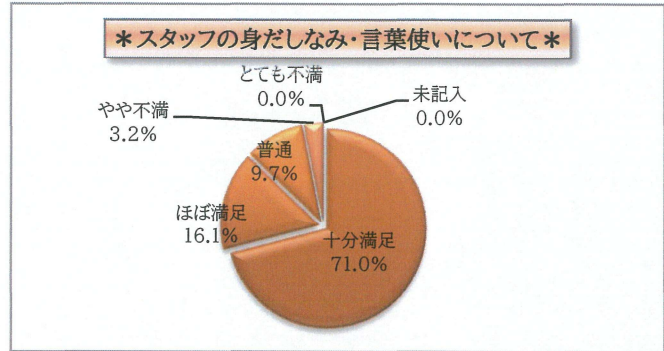


意見・感想

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

	件数	割合
十分満足	22	71.0%
ほぼ満足	5	16.1%
普通	3	9.7%
やや不満	1	3.2%
とても不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
計	31	100.0%

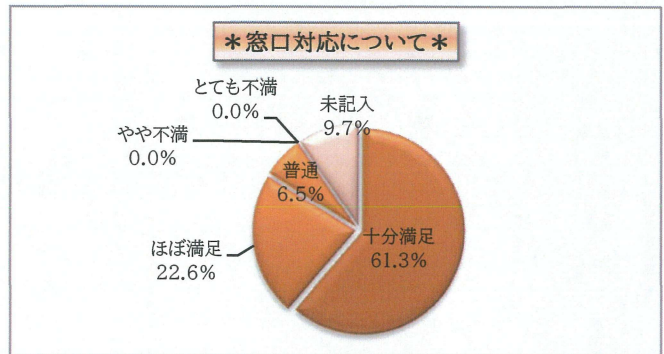


意見・感想

1. 丁寧だけど、事務的な印象を受けた。(3/26 30代 男性)
2. しかし事務的すぎる。身内を亡くした家族の方々の方にそった言葉遣い希望。(3/26 70代～ 男性)

③ 窓口の対応はいかがでしたか

	件数	割合
十分満足	19	61.3%
ほぼ満足	7	22.6%
普通	2	6.5%
やや不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
未記入	3	9.7%
計	31	100.0%

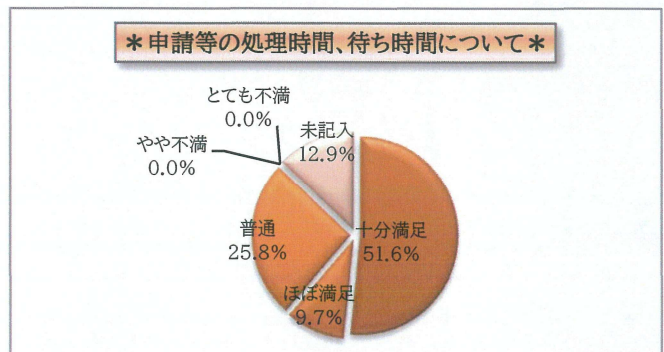


意見・感想

なし

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	16	51.6%
ほぼ満足	3	9.7%
普通	8	25.8%
やや不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
未記入	4	12.9%
計	31	100.0%



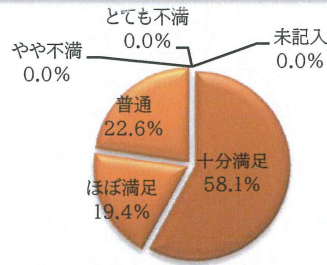
意見・感想

なし

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	18	58.1%
ほぼ満足	6	19.4%
普通	7	22.6%
やや不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
計	31	100.0%

案内表示等の分かりやすさについて



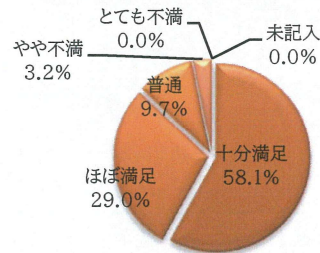
意見・感想

1. トイレの矢印がありすぎて分かりにくい。(1/12 50代 女性)
2. わかりやすくて良い。(3/26 30代 男性)
3. トイレの戸は横スライド式に。手拭きはペーパーにする。今どきドライヤーなのか、びっくりした。(3/26 70代～ 男性)

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	18	58.1%
ほぼ満足	9	29.0%
普通	3	9.7%
やや不満	1	3.2%
とても不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
計	31	100.0%

バリアフリー・清掃状況・臭い等



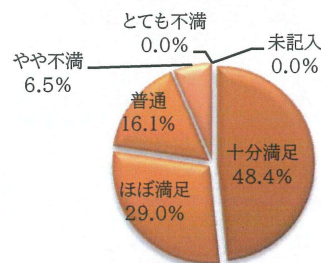
意見・感想

1. TVのところの窓が汚れひどい。(12/25 50代 女性)
2. 全部、テーブル席でも良いかも。(3/26 30代 男性)
3. すべてイス席でも良いかと思う。ただ、疲れている人もいるかと思うので毛布など置き、横になれるように用意する。(3/26 70代～ 男性)

⑦ 館内の設定温度はいかがでしたか

	件数	割合
十分満足	15	48.4%
ほぼ満足	9	29.0%
普通	5	16.1%
やや不満	2	6.5%
とても不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
計	31	100.0%

館内の設定温度について

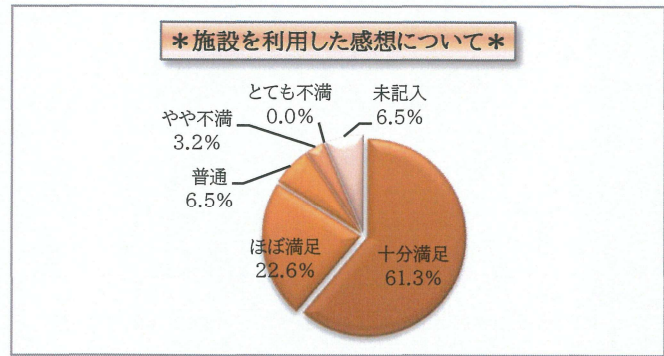


意見・感想

1. ちょうど良い。(3/26 30代 男性)
2. 年長者のことに配慮し、温度をもう少し上げてよい。(3/26 70代～ 男性)

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	19	61.3%
ほぼ満足	7	22.6%
普通	2	6.5%
やや不満	1	3.2%
とても不満	0	0.0%
未記入	2	6.5%
計	31	100.0%



意見・感想

1. 不明。比較することが少ないから。ただ、フリードリンクの設置、ほかの施設を見学し、多くのことを学んで更なる発展をのぞむ。(3/26 70代～ 男性)

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. ペット火葬で利用させていただきました。市民以外でも同じ料金で受け入れていただき、大変ありがたく思っています。本当にありがとうございます。(4/21 50代 女性)
2. 清潔であり、とてもよかったです。(6/17 年齢・性別不詳)
3. 参列者のヒールが壊れてしまい大変でしたが、すぐに対応していただきありがとうございました。(7/27 50代 男性)
4. 全般、良いですね。(8/1 70代～ 男性)
5. 中庭の松の木が1本だめになっている。排除。ほかの1本も元気なし。1本松でも良いので元気にしてほしい。(9/12 70代～ 男性)
6. トイレのペーパータオルを設置願いたい。素敵なゴミ箱があるのに。(9/24 60代 男性)
7. Wi-Fiがあれば最高です。(9/26 50代 女性)
8. 気持ちの寄り添った温かな対応をありがとうございました。(11/4 30代 女性)
9. トイレの蛇口が旧式なので使いにくい。今どきの設備ではない。(12/3 50代 男性)
10. 窓の汚れがとても残念に思いました。その他はとても良いと思いました。(12/25 50代 女性)
11. 動物(犬)との別れでしたが、安心して心静かに送ることが出来ました。深謝。(12/28 70代～ 男性)
12. 大変なお疲れ様です。お世話になりました。ありがとうございます。(1/12 50代 女性)
13. 中庭の枯れた松の木は切った方が良くと思います。(2/23 60代 性別不詳)
14. Free Wi-Fiがあった方が良く思う。トイレにお手拭きが欲しい。時間が空いて手持ちぶさたになるので、仏教書やキリスト教の本など初めての方でも気軽に手に取れるような本が置いてあれば良いと思う。ごみの持ち帰りがめんどくさい。(3/26 30代 男性)
15. Wi-Fiの設置。富士ハイヤーなどの無料呼出機。火葬終了まで時間があるので、何か遺族の方々の方に寄り添うような本を設置してください。
アンケートに協力して下さいとあったので記入したが、いつどのような形で生かされるか、無形式的に置いてあるだけなのか。本当にこの意見が生かされるのか期待しています。(3/26 70代～ 男性)

恵庭市火葬場 恵浄殿 R2年度利用者アンケート
意見・感想に対する反映事項

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

1. 丁寧だけど、事務的な印象を受けた。
2. しかし事務的すぎる。身内を亡くした家族の方々の心にそった言葉遣いを希望。

反映・対策

- 1・2. このような自身では気づくことが難しいご指摘をいただき、職員の対応について改めて勉強が必要だと認識することが出来ました。今後、ご遺族様を対応していく上でどのようにしたらご満足いただけるかを意識しながらより良い施設運営になるよう努めてまいります。

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

1. トイレの矢印がありすぎて分かりにくい。

反映・対策

1. 掲示箇所の調査し掲示箇所を変更。

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

反映事項なし

⑧ 施設を利用した感想はいかがでしたか

反映事項なし

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

5. 中庭の松の木が1本だめになっている。排除。ほかの1本も元気なし。1本松でも良いので元気にしてほしい。
13. 中庭の枯れた松の木は切った方が良くと思います。

反映・対策

- 5・13. 令和3年度中に伐採を予定しております。