

別記第6

事業報告書

令和 2年 4月30日

千葉市長

千葉市平和公園指定管理者

平和公園パートナーズ

代表企業 西武造園株式会社

代表取締役 大嶋 聡



千葉市平和公園の管理に関する基本協定書第24条第2項の規定により、下記のとおり提出します。

記

- 1 事業報告書（令和 元年度） 別紙のとおり

別紙

事業報告書 目次

- 1 管理業務の実施状況に関する事項
 - (1) 植栽維持管理業務実施状況
 - (2) 施設設備維持管理業務実施状況
 - (3) 門扉開閉、保安警備、交通誘導業務実施状況
 - (4) 清掃業務実施状況
 - (5) 備品等保守管理業務実施状況
 - (6) 企画提案業務実施状況
 - (7) 修繕業務実施状況
 - (8) 光熱水費等の利用実績
 - (9) その他管理業務の実施状況に関し、報告すべき事項
- 2 管理施設の利用状況に関する事項
 - (1) 管理事務所利用者数、各種手続件数、自転車・車いす貸出件数
 - (2) 使用許可状況
 - (3) 事故報告
 - (4) 苦情・要望対応
 - (5) その他管理施設の利用状況に関し、報告すべき事項
- 3 収入の状況に関する事項
 - (1) 使用料等の収納状況・問題点
 - (2) 自主事業収入状況
 - (3) その他収入の状況に関し、報告すべき事項
- 4 管理業務の実施に要する経費の支出の状況に関する事項
 - (1) 管理業務に要する経費支出状況
 - (2) 企画提案業務に要する経費支出状況
 - (3) 自主事業に要する経費支出状況
 - (4) その他経費の支出の状況に関し、報告すべき事項
- 5 自主事業に関する事項
 - (1) 自主事業実施状況
- 6 モニタリングに関する事項
 - (1) 利用者アンケート実施状況
 - (2) 自己評価の実施状況
 - (3) 業務改善状況
 - (4) その他モニタリングに関し、報告すべき事項
- 7 利益の還元

1 管理業務の実施状況に関する事項

(1) 植栽維持管理業務実施状況

項目	日付	実施内容	直営 /委託	
土壌管理	6/12 他	園路流出土砂除去	直営	
樹木管理	樹木管理 一般	随時	落葉清掃	直営・委託
		随時	普通墓地間実生木除去	直営
		8/1 他	隣地境界（水田）越境木枝打ち	直営
	剪定	随時	園内各所（支障木等）	直営・委託
		8/1 他	隣地境界（水田）越境木枝打ち	直営
		8/10	高木（枯れ枝・危険枝）剪定	委託
	刈込	6月他	共有部低中木・背合わせ	直営・委託
		1月	林間墓地カイツカイブキ	委託
		1月	園外緑化ブロック（コトネアスター）	委託
	臨時処置	5/21 他	大雨後倒木及び落枝撤去	直営
		7/29 他	園外水田への倒伏木撤去	直営
		9/9 他	台風 15 号被害復旧作業	直営・委託
		10/13 他	台風 19 号被害復旧作業	直営・委託
	その他	1・2月	竹の切り出し、竹垣補修	直営
地被植物管理	芝生	随時	芝刈り（全体）	委託
		3/16	芝生種子吹付（芝生広場・残材置き場跡地復旧）	委託
		11/28	張替（I1-382、L2-14）	直営
	草花管理	随時	南門及び噴水前花壇、事務所前プランターの草花管理、植え替え	直営
病虫害防除	4/25	マツノキハバチ被害木伐採	委託	
	6/16	カミキリムシ殺虫剤設置	直営	
	6/27	農薬使用による試験除草（サ・ス墓地間）	委託・直営	
	7/19	サザンカ輪紋葉枯病 罹病葉除去	直営	
	7/22 他	カミキリムシ殺虫剤注入	直営	
	2/26	除草剤散布（サ〜ソ墓地・タ〜テ墓地の共有部）	委託・直営	
施肥	随時	花壇及びプランターの植物へ施肥	直営	
かん水	随時	花壇及びプランターの水やり	直営	
ごみ処理	随時	委託作業で発生したごみを民間処理施設へ搬入	委託	

(2) 施設設備維持管理業務実施状況

項目	実施状況
施設点検	巡回点検を1回/日実施
保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・浄化槽保守点検を年26回実施(毎月) ・浄化槽定期清掃を年2回実施(8,2月) ・浄化槽法定検査を年1回実施(8月) ・自家用電気工作物点検を年6回実施(4,6,8,10,12,2月) ・高圧受変電設備法定点検を年1回実施(2月) ・受水槽清掃整備を年2回実施(2月,令和2年度4月実施予定) ・消防設備点検を年2回実施(5,11月)
月次点検	・給水設備点検を年12回実施(毎月)
臨時点検	・道路排水溝清掃を5月に3回実施(5/4,11,14)

(3) 門扉開閉、保安警備、交通誘導業務実施状況

門扉開閉実施状況			
施設	開門	閉門	実施状況
正門(4月～9月)	8:00	19:15	全日実施(門扉開放日を除く)
西門・南門(4月～9月)	8:00	18:00	全日実施(門扉開放日を除く)
正門(10月～3月)	8:00	17:15	全日実施(門扉開放日を除く)
西門・南門(10月～3月)	8:00	16:00	全日実施(門扉開放日を除く)
保安警備、交通誘導業務実施状況			
項目	実施状況		
保安警備(日常警備)	園内巡回を1回/日実施		
機械警備	アルソックによる機械警備を実施		
交通誘導業務	園内警備を年16日実施(7,8,9,3月)		
<p>ア 停電事故発生(6/27～6/29)</p> <p>来園者対応として正門及び南門前に各1名を配置、停電により水が出ない事及びトイレが指定場所3ヶ所以外使えない事を案内、又墓参用の水を配布した。</p> <p>イ 24時間門扉開放期間中(7/10～7/16)</p> <p>トイレ非常呼出警報2回発生。(7/13,15「西門1件、南門1件」)、状況確認を実施、トイレ内等異常なし。</p> <p>ウ 24時間門扉開放期間中(8/10～16)</p> <p>(ア) トイレ(ロータリー)非常呼出警報1回発生。(8/10) 状況確認を実施、トイレ内等異常なし。</p> <p>(イ) 熱中症疑いのお客様1名対応、ゴミ箱(南門付近)から煙が上がる事案あり。(8/13)</p> <p>エ 24時間門扉開放期間中(9/20～26)</p> <p>(ア) 倒木撤去作業2名立会い。(9/21)</p> <p>(イ) トイレ非常呼出警報3回発生。(9/23(1回),9/24(2回)) ロータリー2件、南門</p>			

1件、状況確認実施、トイレ内等異常なし。
 オ 24時間門扉開放期間中(3/17~23)
 (ア) 園内において置き引き発生。被害者に対し警察聞き取りあり。(3/20)
 (イ) 新墓地地区において1300頃~1400頃まで停電・断水発生。誘導員に対しお客様より報告あり。原因：高圧ケーブル不良。(3/22)

(4) 清掃業務実施状況

種別	実施状況
トイレ	清掃を1回/日実施
園路広場	巡回清掃を1回/日実施
指定管理区域	巡回清掃を1回/日実施
管理事務所	清掃を1回/日実施

(5) 備品等保守管理業務実施状況

項目	実施状況	備考
	実施なし	

(6) 企画提案業務実施状況

項目	実施状況
毎日循環バスサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日9時~17時までの正午を除く毎正時に管理事務所前をスタートし循環バスとして運行。(11月~3月は冬季期間のため17時の運行なく16時まで) ・運行2年目で認知度も上がり、令和元年度の利用者は4,529名で前年度(2,608名)比では約1.7倍となった。運行開始からの累計では7,137名が利用。 ・時間帯では午前中の10時、11時が多く、夕方は利用者が少なかった。 ・時期的には盆、春秋の彼岸、年末が多かった。特に3月の春彼岸時は利用者が最多であった。 ・ご利用者様のご要望に応じて、定時以外の臨時運行を行い、ご利用者様に喜ばれた。
※詳細は「令和元年度 まいにち循環バスサービス月別利用者集計(別紙1-1)」の通り	
臨時循環バスサービス	現状では利用者のニーズが少なく、運行していません。

(7) 修繕業務実施状況

項目	実施状況
個別修繕	ア ヒ墓地女子トイレ給水栓詰り除去工事实施(6/3)原因： 和式から洋式への交換工事の際、配管内への異物の混入 イ G墓地トイレ浄化槽ブローア交換工事实施(11/21,2/4) ウ G墓地内水栓柱交換工事(2/5~10) エ ナ墓地受水槽脇新井戸掘削工事(3/5~3/26) オ 外灯管球交換工事(園内4カ所)(3/27) カ 管理事務所清掃(床・窓)清掃(3/31)

(8) 光熱水費等の利用実績

項目	利用実績
電気	97,518kWh (2,364,637円) [H31/3/24~R2/3/23]
ガス	26.7 m ³ (11,761円) [H31/4/1~R2/3/13]
機械用燃料(ガソリン)	240ℓ (33,480円) [4月,6月,9月,11月,1月に購入]
灯油	124ℓ (12,208円) [12月,1月,2月に購入]

(9) その他管理業務の実施状況に関し、報告すべき事項

項目	実施状況
「電話de詐欺防止キャンペーン」協力(写真①)	8/15、10:10~10:50、管理事務所付近において、千葉東警察署署員が来園者に対する注意喚起とグッズ配布を行った。
台風15号による被害と復旧作業	9/9以降、台風15号による被害確認及び復旧作業の手配、千葉市との連絡調整、復旧作業の実施、3月完了検査確認まで長期間を要することとなった。
園路路肩法面崩落 (写真②)	10/25の大雨の影響により、E墓地手前の園路路肩法面が崩落した。土嚢袋及びコーンを設置し応急処置実施済み。本格復旧は千葉市との協議要。
断水箇所の案内板設置 (写真③)	12/28、断水箇所が入園時にわかるよう、正門、南門、西門の付近に案内板を設置した。
「お知らせ」看板の再設置 (写真④-1、④-2)	1/20、台風で飛んだ管理事務所付近の「お知らせ」看板を回収し再掲示した。

2 管理施設の利用状況に関する事項

(1) 各種手続件数、自転車・車いす貸出件数

項目	状況
各種手続	<ul style="list-style-type: none"> ・住所氏名変更は管理料納付の際、その他の手続は、墓参を兼ねて来られたのか、盆、彼岸の時期に比較的多かった。 ・工事申請は、新規募集がなかったため件数は少なかった。
墓地管理料収納	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度同様、納付期間の6月に集中して件数が多く、その後、納付遅れで7月、8月、そして催告書が送付された3月に件数が多かった。 ・3月に墓地管理料の催告書を発行するので、未納だった墓地管理料についての問い合わせや納付、減免申請等の問い合わせが多く、彼岸の時期と重なり、スタッフが電話や窓口での対応に追われた。

※詳細は、「令和元年度 各種手続き月別件数集計」(別紙1-2)の通り

(2) 使用許可状況

項目	状況
	該当なし

(3) 事故報告

項目	内容
停電事故	別途、経緯書(R1.7.3付)でご報告済み。

(4) 苦情・要望対応

項目	内容
墓所区画内	<ul style="list-style-type: none"> ・隣接墓所の管理不足による雑草や樹木の繁茂の苦情・要望が最も多く、34件と全体の約3割を占めた。本来は使用者の対応だが、連絡が取れない場合が多く、スタッフが対応した案件も多々あった。引き続き今後の課題として対策が必要と思われる。また猛暑だったせいか、ハチの苦情も12件と多かった。
墓所区画外	<ul style="list-style-type: none"> ・芝生についての苦情・要望が最も多く、14件と全体の約2割を占め、次いで植栽管理全般、墓所区画間草木となっている。 ・ご連絡を頂いたら、極力、当日、あるいは数日以内に対応し、対応後にはお客様には必ず連絡を取った。 ・昨年度以前からの案件や、開園当時から樹木の成長に伴う日当たりの苦情・要望も多く、早急な対策が求められて

	いる。引き続き市との協議を行い、解決していきたい。
全体	<ul style="list-style-type: none"> ・総件数 117 件に対し、墓所区画内が 58 件 49.6%、墓所区画外が 59 件 50.4%と半々であった。 ・時期的には、ハチやアリ、蛇などの動物や、植物が盛んに発生、成長し、墓参者も多い夏季（7月～9月）が多かった。

※詳細は、「令和元年度 ご意見・ご要望件数集計（別紙 1-3）」の通り

(5) その他管理施設の利用状況に関し、報告すべき事項

項目	内容
花壇、プランターによる季節の草花栽培 (写真⑤-1、⑤-2)	利用者の気持ちがあらぐ墓園作りを目指し、南門及び噴水前の花壇を整備し、事務所前にもプランターを設置して季節の草花を植栽した（通年）。
清和園との連携（2回目）によるプランターの寄せ植え体験を実施 (写真⑥)	地域連携と公園の美化を兼ね、近隣の老人福祉施設「清和園」と連携し、施設利用者と一緒にプランターを使用した寄せ植え作り体験イベント「夏花のプランター作り」を行い、完成品は、清和園と千葉市平和公園に分けて展示した（6/20）。
休憩用ベンチの設置 (写真⑦)	12/2、事務所裏手に設置の自販機横に樹脂製のベンチを 2 台設置した。その後、来園されたお客様からお礼の言葉をいただいた。

3 収入の状況に関する事項

(1) 使用料等の収納状況・問題点

① 使用料等の収納状況

項目	内容
使用料等 (墓地管理料収納除く)	・件数と金額は連動するので、内容は 2 (1) と同様。
墓地管理料収納	・件数と金額は連動するので、内容は 2 (1) と同様。

※詳細は、「令和元年度 使用料等月別収納金額集計（別紙 1-4）」の通り

(2) 自主事業収入状況

項目	内容
仏花、線香の販売サービス	・旧盆(8/10~8/16)、秋彼岸(9/19~9/26)、春彼岸(3/19~3/23)の計20日間で、仏花218束130,800円(600円/束)の収入。前年度31,200円(春彼岸のみ)比で約4.2倍。 ・線香は常時販売に切替え、205袋30,750円(150円/袋)の収入。前年度3,600円(春彼岸のみ)比で約8.5倍。
ケータリングカー等での飲食物販売	・8/10~8/16の7日間の出店を予定していたが、墓地使用者の親族からクレームが入り、8/12午前中で中止。その後は出店できなかった。
墓所管理代行サービス(墓参代行等)	・申込み10件、171,040円の収入あり。墓参代行及び清掃、墓所内の草木の剪定を実施し、ご好評をいただいた。
・8月の旧盆前には市政だよりに掲載されるなど、市民の皆様に取り組みが周知頂けるよう千葉市にもご協力いただいたが、残念ながらケータリングの飲食物販売は中止に追い込まれてしまった。	

(3) その他収入の状況に関し、報告すべき事項

項目	内容
	該当なし

4 管理業務の実施に要する経費の支出の状況に関する事項

(1) 管理業務に要する経費支出状況

摘要	支出金額
	※別紙2の通り

(2) 企画提案業務に要する経費支出状況

摘要	支出金額
	該当なし

(3) 自主事業に要する経費支出状況

摘要	支出金額
	※別紙3の通り

(4) その他経費の支出の状況に関し、報告すべき事項

摘要	内容
	該当なし

5 自主事業に関する事項

(1) 自主事業実施状況

項目	内容
生花・線香の販売サービス	・仏花・線香の販売を、温度管理等が困難なため、旧サイクリングセンター協事務所から管理事務所に移し、線香は通年販売とした。少しずつ認知度も上がり、盆、彼岸の定例販売が定着してきた。(収入金額は3(2)の通り)。
ケータリングカーでの飲食物販売	・8/10～8/16の7日間、ロータリートイレ前の芝生広場にて実施予定だったが、8/12にやむなく中止に追い込まれた。
墓所管理代行サービス	・案内書・申込書を作成し、事務所と循環バス内に備置。希望者には送付もした。10件の申込をいただくことができたが、まだまだ件数は少なく更なる業務拡大を図る必要あり。 ・墓参代行等の作業自体は評価をいただいております。クレームもありません。 (収入金額は3(2)の通り)。
終活セミナー	実施できなかったが、来年度は必ず実施したい。

6 モニタリングに関する事項

(1) 利用者アンケート実施状況

項目	状況
公園アンケート	・「ご利用者様満足度アンケート」を実施。当初は回収件数が少なかったが、循環バス内や、石材商組合の組合員の石材店のご協力もいただき、最終的には105件の回答を得ることができた。更なる回収促進の必要あり。
イベントアンケート	未実施
園内での聞き取り調査	未実施

※「ご利用者様満足度アンケート」の集計・分析結果は、別紙4-1及び4-2の通り。また、「ご利用者様満足度アンケート」の書式は別紙4-3として添付。

(2) 自己評価の実施状況

	項目	評価	特記事項
1	植栽維持管理業務	4	台風 15 号の被害対応を迅速に実施した。
2	施設設備維持管理業務	4	停電や台風 15 号への対応を迅速に実施した。
3	門扉開閉、保安警備、 交通誘導業務	3	
4	清掃業務	4	台風 15 号の対応を迅速に実施した。
5	備品等保守管理業務	3	
6	企画提案業務	4	まいにち循環バスサービスの臨時運行(定時以外)を実施し、ご利用者に喜ばれた
7	修繕業務	4	井水揚水ポンプの復旧や停電等の対応を適切に実施した。
8	各種手続き等受付業務	3	
9	使用許可業務	—	
10	自主事業	3	

【自己評価の基準】

- 5：特に良好に実施している。
- 4：良好に実施している。
- 3：実施している。
- 2：一部改善が必要である。
- 1：全く実施されていないか、実施に重大な問題がある。
- ：該当なし

(3) 業務改善状況

項目	状況
	該当なし

(4) その他モニタリングに関し、報告すべき事項

項目	指摘内容と対策
	※別紙 4-4 の通り

7 利益の還元

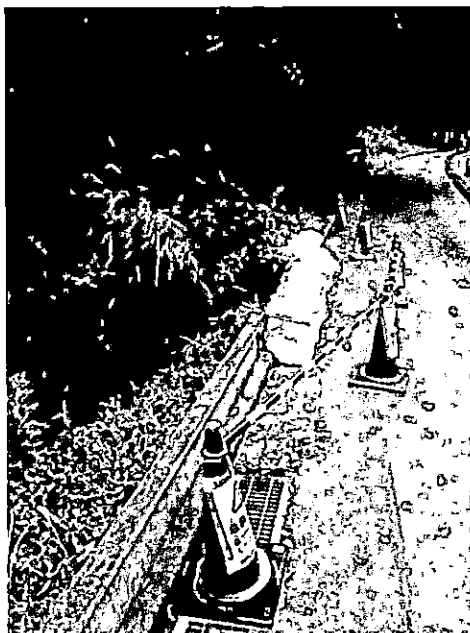
平成31年・令和元年度については別紙3に示すとおり、自主事業において収入額が支出額を下回ったため、次の通りとなる。

- ① 剰余金：8,773,982円（別紙2における収支額）
- ② 総収入額から自主事業収入額を減じて得られる額の10パーセント：15,812,293円
（別紙2における収入合計の10パーセント）

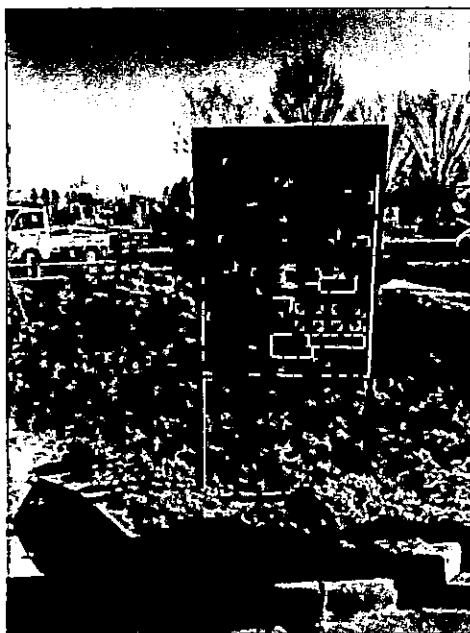
①の額が②の額を下回ったため、利益の還元はない。



①電話de詐欺防止キャンペーン協力



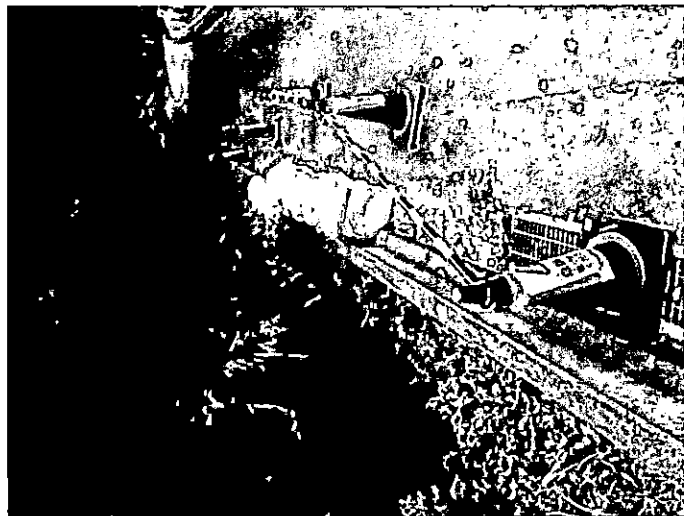
②園路路肩法面崩落



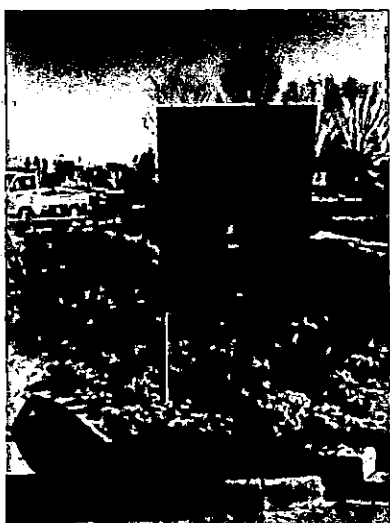
③断水箇所の案内板設置



①電話de詐欺防止キャンペーン協力



②園路路肩法面崩落



③断水箇所の案内板設置



④-1「お知らせ」看板の再設置



④-2「お知らせ」看板の再設置



⑤-1南門花壇



⑤-2事務所前花壇



⑥清和園との連携



⑦休憩用ベンチの設置



⑧エチケット袋

令和元年度 まいにち循環バス 月別利用者集計

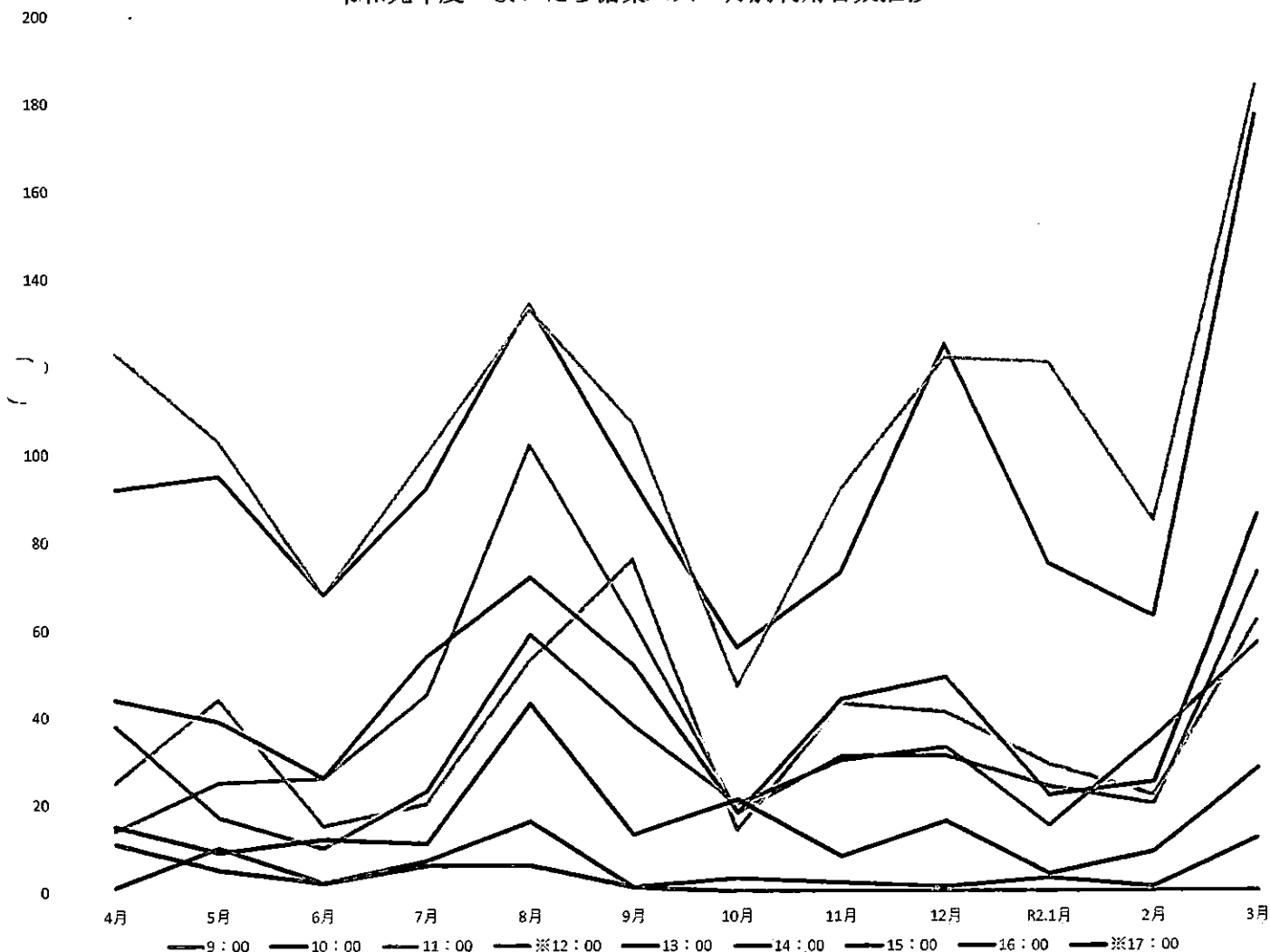
時間帯	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R2.1月	2月	3月	計
9:00	14	25	26	45	102	62	18	31	31	24	20	73	471
10:00	92	95	68	92	134	94	56	73	125	75	63	177	1,144
11:00	123	103	68	100	133	107	47	92	122	121	85	184	1,285
※12:00	25	44	15	20	53	76	14	43	41	29	22	62	444
13:00	44	39	26	54	72	52	18	44	49	22	25	86	531
14:00	38	17	10	23	59	38	20	30	33	15	35	57	375
15:00	15	9	12	11	43	13	21	8	16	4	9	28	189
16:00	1	10	2	7	16	1	3	2	1	3	1	12	59
※17:00	11	5	2	6	6	1	0	0	0	0	0	0	31
計	363	347	229	358	618	444	197	323	418	293	260	679	4,529

2:00の便は臨時便のみ

※赤字は時間帯毎で利用者が最も多かった月を表示

※閉門時間の関係で、17:00の便は10/1~3/31迄は運行なし。

令和元年度 まいにち循環バス 月別利用者数推移

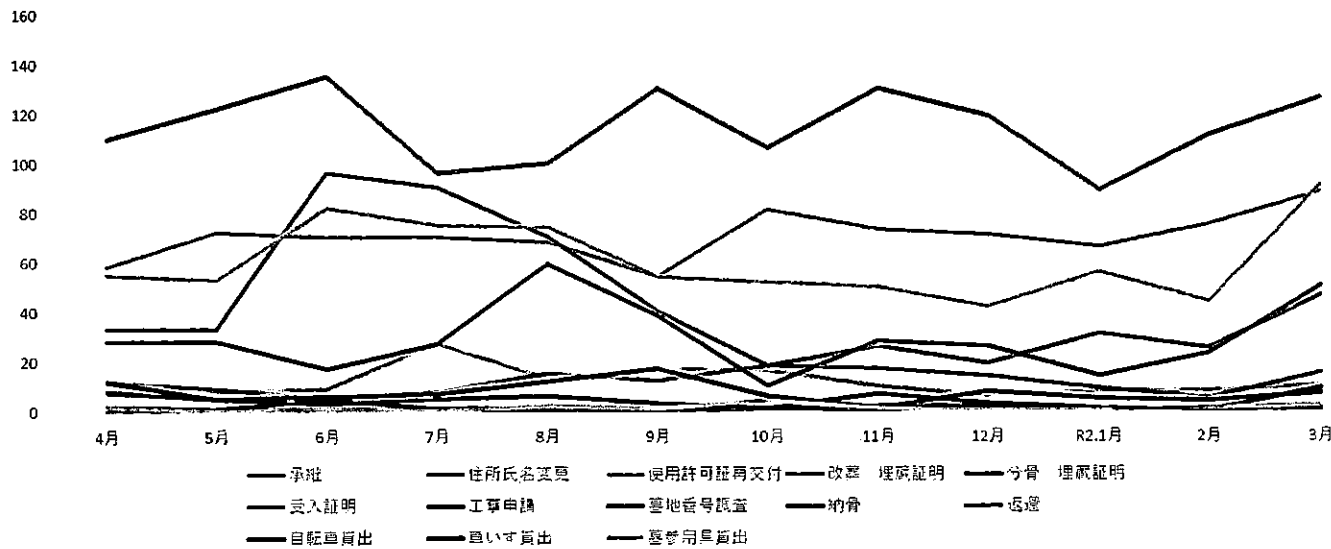


令和元年度 各種手続き月別件数集計

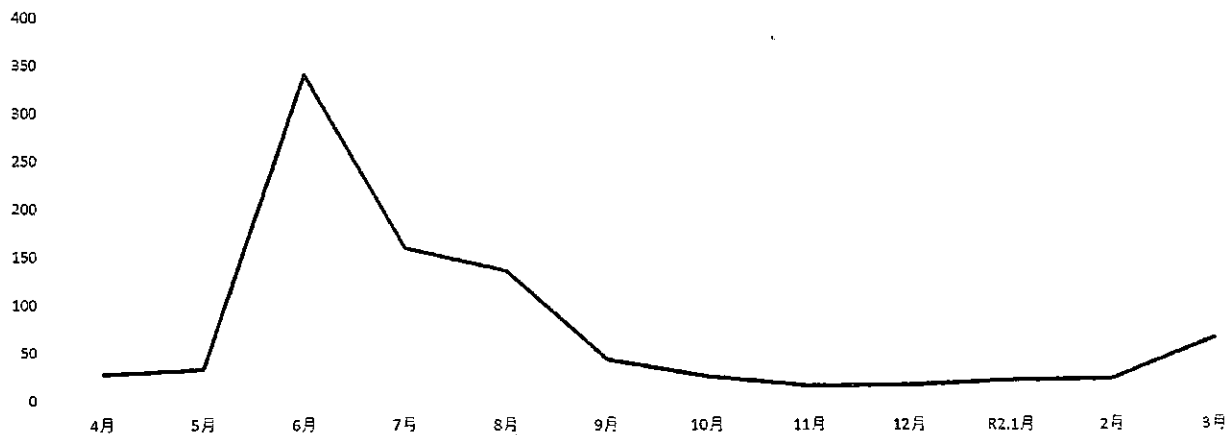
項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R2.1月	2月	3月	計
承継	58	72	70	70	68	54	81	73	71	66	75	88	846
住所氏名変更	33	33	96	90	70	40	18	26	19	31	25	46	527
使用許可証再交付	55	53	82	75	74	54	52	50	42	56	44	91	728
改葬 埋蔵証明	7	8	9	27	13	17	16	10	6	8	8	10	139
分骨 埋蔵証明	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	5
受入証明	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	6
墓地管理料収納	27	32	339	158	134	42	24	14	15	20	21	63	889
工事申請	8	5	3	5	6	3	1	7	3	1	0	9	51
墓地番号調査	28	28	17	27	59	38	10	28	26	14	23	50	348
納骨	110	122	135	96	100	130	106	130	119	89	111	126	1,374
返還	12	9	5	8	15	12	18	17	14	9	5	15	139
自転車貸出	12	5	6	7	12	17	6	1	8	5	4	7	90
車いす貸出	2	1	5	1	0	0	1	2	2	1	0	0	15
墓参用具貸出	2	0	0	0	2	1	4	1	0	0	1	2	13
計	354	369	768	566	554	408	339	360	327	300	317	508	5,170

※赤文字は各項目毎で件数が最も多かった月を表示

各種手続き月別件数集計推移（墓地管理料収納除く）



墓地管理料収納



令和元年度 ご意見・ご要望月別件数集計

区分	内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2.1月	2月	3月	計	総件数比
墓所区域内	隣接墓所管理不足		2	6	7	5	7	1	1	2	1		2	34	29.1%
	墓石汚れ、破損、ごみ等	1		1						1		1	1	5	4.3%
	ハチ		1		4	4	3							12	10.3%
	アリ	1	3											4	3.4%
	ヘビ	1						1						2	1.7%
	ナメクジ			1										1	0.9%
墓所区域内 計		3	6	8	11	9	10	2	1	3	1	1	3	58	49.6%
墓所区域外	植栽管理全般（共有部含む）		1		3	4	1		3				1	13	11.1%
	芝生		2	1	2	4	1	1	2	1				14	12.0%
	背合わせツツジ			1	1	1	1							4	3.4%
	墓所区画間草木		2			3	1							6	5.1%
	墓所間カイツカイブキ（林間）									1				1	0.9%
	樹木伸び日陰				1									1	0.9%
	水道断水								1		1			2	1.7%
	モグラ	1											2	3	2.6%
	職員の対応等										1			1	0.9%
	花壇					1								1	0.9%
	作業内容	1			1									2	1.7%
	土台モルタル剥がれ	1												1	0.9%
	飲み水					1								1	0.9%
	台風関係							1	1					2	1.7%
	カラス										1			1	0.9%
	手桶割れ										1			1	0.9%
園外外周路・市有地	1	1			1			1					1	5	4.3%
墓所区域外 計		4	6	2	8	15	5	4	5	6	0	0	4	59	50.4%
総件数		7	12	10	19	24	15	6	6	9	1	1	7	117	

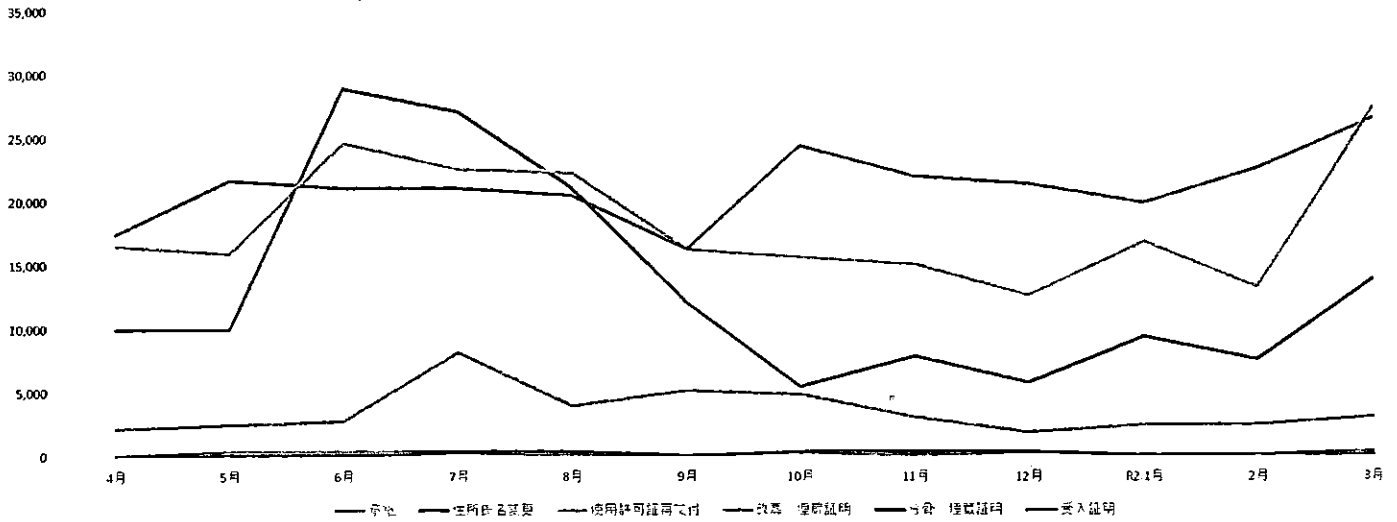
※赤字は各項目毎で件数が最も多かった月を表示

令和元年度 使用料等月別収納金額集計

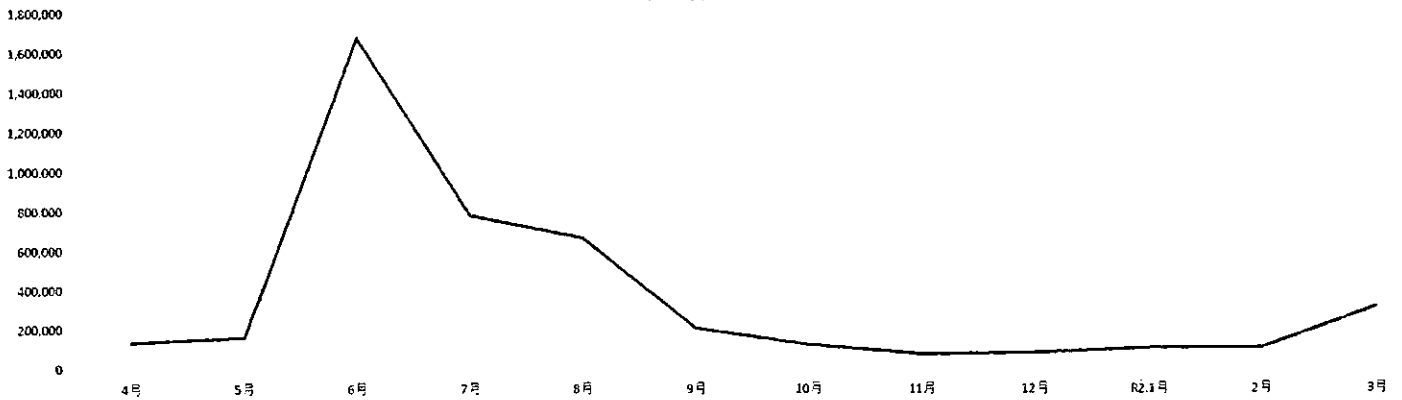
項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R2.1月	2月	3月	計
承継	17,400	21,600	21,000	21,000	20,400	16,200	24,300	21,900	21,300	19,800	22,500	26,400	253,800
住所氏名変更	9,900	9,900	28,800	27,000	21,000	12,000	5,400	7,800	5,700	9,300	7,500	13,800	158,100
使用許可証再交付	16,500	15,900	24,600	22,500	22,200	16,200	15,600	15,000	12,600	16,800	13,200	27,300	218,400
改葬 埋蔵証明	2,100	2,400	2,700	8,100	3,900	5,100	4,800	3,000	1,800	2,400	2,400	3,000	41,700
分骨 埋蔵証明	0	0	0	300	300	0	300	300	300	0	0	0	1,500
受入証明	0	300	300	300	0	0	300	0	300	0	0	300	1,800
墓地管理料収納	131,870	154,880	1,671,270	773,590	659,790	202,540	118,320	69,020	73,950	98,600	99,850	305,670	4,359,350
計	177,770	204,980	1,748,670	852,790	727,590	252,040	169,020	117,020	115,950	146,900	145,450	376,470	5,034,650

※数字は各項目毎で収納金額が最も多かった月を表示

使用料等収納金額推移（墓地管理料除く）



墓地管理料収納金額推移



4 管理業務の実施に要する経費の支出の状況に関する事項

(1) 管理業務に要する経費支出の状況

	内 訳	金額 (税込, 円)
(A) 収入合計	—	158,122,933
① 市からの指定管理料	12ヶ月分(平成31年4月～令和2年3月)	158,050,000
② 飲料自販機使用電気料金	4回精算(平成31年4月, 令和元年7月, 同10月, 令和2年1月)	68,973
③ その他	平成30年度施設賠償責任保険の確定精算	3,960

	区分	積算内訳	金額 (税込, 円)	
(B) 支出合計			149,348,951	
① 管理運営費				
項 目	人件費	報酬、賃金、手当、社会保険料、福利厚生費等	56,370,470	
	事務費・管理費	報償費	—	
		旅費	交通、ガソリン、通勤定期	1,500,076
		消耗品費	備用品	1,387,525
		食糧費	—	
		印刷製本費	リーフレット制作、その他広告、HP維持費	203,267
		燃料費	—	
		光熱水費	水道、電気、ガス、燃料	2,463,269
		通信運搬費	電話、郵送運搬、ウェブ関連	1,565,334
		手数料	振込手数料等	1,643
		保険料	施設賠償保険、イベント保険、自動車保険等	847,050
		公課費	収入印紙、軽油引取税等	142,827
		施設管理費	—	
		清掃費	日常清掃、定期清掃等	—
		設備機器管理費	昇降機、電気設備、放送設備、空調設備、大型映像、散水設備、自動ドア、監視設備等	—
		保安警備費	巡回業務、機械警備等	—
	修繕費	修繕、点検	1,639,376	
	賃借料	備品、車両、パソコン、複合機	1,766,563	
	その他経費	会費、会議、研修、募集採用等	4,670,965	
	間接費	一般管理費	15,810,096	
委託費	植栽管理、清掃管理、施設管理、その他維持管理	60,842,378		
② 管理に係る備品購入費				
項 目		レジスター×1、冷蔵庫×1、背付樹脂ベンチ×2	138,112	
収支 (A) - (B)			8,773,982	

4 管理業務の実施に要する経費の支出の状況に関する事項
 (3) 自主事業に要する経費支出の状況

		内 訳	金額 (税込, 円)
(A)	収入合計	—	332,590
項 目	墓地代行サービス		171,040
	セミナー		0
	物販	生花・線香販売	161,550

		積 算 内 訳	金額 (税込, 円)
(B)	支出合計		1,162,283
項 目	人件費		726,000
	事務費・管理費		216,539
	委託費	一般管理業務委託料	219,744
	使用料	墓地清掃業務, 一般管理業務委託費	0
	事業費	講師料	0
	利用料金		0
収支	(A) - (B)		-829,693

ご利用者様満足度アンケート集計・分析表

	内 容	令和元年度計							
		回答番号							
		1	2	3	4	5	6	計	
設問1	事務所スタッフの対応について	件数	85	8	1	0			94
		割合	90.4%	8.5%	1.1%	0.0%			100%
		満足度	93		1				
			98.9%		1.1%				
設問2	電話でのスタッフの対応について	件数	41	9	0	0	46		96
		割合	42.7%	9.4%	0.0%	0.0%	47.9%		100%
		満足度	50		0				
			100.0%		0.0%				
設問3	墓参設備等について(水道・火付処等)	件数	51	26	15	9	5		106
		割合	48.1%	24.5%	14.2%	8.5%	4.7%		100%
		満足度	77		24				
			76.2%		23.8%				
設問4	園内のトイレについて	件数	22	23	19	16	21		101
		割合	21.8%	22.8%	18.8%	15.8%	20.8%		100%
		満足度	45		35				
			56.3%		43.7%				
設問5	その他設備等について	件数	42	38	15	5			100
		割合	42.0%	38.0%	15.0%	5.0%			100%
		満足度	80		20				
			80.0%		20.0%				
設問6	園内の植栽管理について	件数	63	30	9	2			104
		割合	60.6%	28.8%	8.7%	1.9%			100%
		満足度	93		11				
			89.4%		10.6%				
設問7	まいにち循環バスサービスについて	件数	38	3	1	0	37	20	99
		割合	38.4%	3.0%	1.0%	0.0%	37.4%	20.2%	100%
		満足度	41		1				
			97.6%		2.4%				
			342	137	60	32	109	20	700
		満足の件数(満足+やや満足) →	479		92		←不満の件数(不満+やや不満)		
			83.9%		16.1%				

※赤文字は設問毎で件数が最も多かった回答番号を表示

【集計結果から】

- ☆設問別
- 〈設問1〉 事務所スタッフの対応について(※満足度98.9%)
 - ・期間中に回収した127件中、85件が満足、8件がやや満足という結果で、事務所スタッフの対応は概ね評価されているようです。
 - 〈設問2〉 電話でのスタッフの対応について(※満足度100%)
 - ・期間中に回収した96件中、半数の41件が満足、9件がやや満足という結果で、残りの46件は「電話していない」という選択肢であったため、実質100%満足となり、電話応対でも事務所スタッフの対応は概ね評価されているようです。
 - 〈設問3〉 墓参設備等について(水道・火付処)(※満足度76.2%)
 - ・期間中に回収した106件中、51件が満足、26件がやや満足という結果だったが、やや不満は15件、不満は9件という結果でした。
 - ・不満な点の理由は、台風15号の被災以来続いた水道設備不良でした。
 - 〈設問4〉 園内のトイレについて(※満足度56.3%)
 - ・期間中に回収した101件中、22件が満足、23件がやや満足という結果だったが、やや不満は19件、不満は16件という結果でした。
 - ・今回、回収したアンケートで不満の割合が最も高く不満・やや不満で計35件あった。
 - ・不満の理由は、トイレが古い、清掃が不十分で汚れていたのほかに、台風15号被災により発生した水道設備の不良で常設トイレが使用できなかったこと、また常設トイレが使用できない期間に設置した仮設トイレが使いづらい等であった。
 - ・洋式トイレの増設を要望するものも10件あった。

〈設問5〉 その他設備等について(※満足度80.0%)

やや不満が15件、不満が5件あり、理由は、売店や自動販売機がない・少ない、ベンチの増設希望であった。

〈設問6〉 園内の植栽管理について(※満足度89.4%)

- ・満足が60.6%、やや満足28.8%という結果だが、やや不満が9件、不満が2件あった。概ね満足度は高い水準でした。
- ・台風によって倒木した後に桜の木を再び植えてほしいという声も2件あった。

〈設問7〉 まいにち循環バスサービスについて(※満足度97.6%)

- ・期間中に回収した99件中、38件が満足、3件がやや満足という結果だったが、やや不満は1件という結果でした。
- ・ただ、期を通しても20%の方が「知らなかった」と答えているので、今後もより一層の認知度アップが必要。

☆総合満足度

- ・総合満足度は83.9%と出たが、回収した件数が少なく(計106件)、正しいデータを取るには甚だ数が不足している。回収数は増えてきたが、正しい満足度を把握するためには更なる回収促進が必要。

※満足度の前の※印は、「電話していない」、「利用していない」、「知らなかった」の数を含まずに集計した満足度を表示。

「ご自身について」集計・分析表

設問	内容		回答番号								計
			1	2	3	4	5	6	7	8	
1	性別	件数	41	64							105
		割合	39.0%	61.0%							100%
2	ご年齢	件数	0	0	1	4	16	20	28	36	105
		割合	0.0%	0.0%	1.0%	3.8%	15.2%	19.0%	26.7%	34.3%	100%
3	お住まい	件数	92	12	1						105
		割合	87.6%	11.4%	1.0%						100%
4	どなたといらっしゃいましたか	件数	45	45	5	4					99
		割合	45.5%	45.5%	5.0%	4.0%					100%
5	平和公園のご利用頻度	件数	7	3	45	45	2	1			103
		割合	6.8%	2.9%	43.7%	43.7%	1.9%	1.0%			100%
6	平和公園までの交通機関	件数	2	0	2	66	34	0			104
		割合	1.9%	0.0%	1.9%	63.5%	32.7%	0.0%			100%

※赤字は設問毎で件数が最も多かった回答番号を表示

【集計結果から】

〈設問1〉 性別

- ・今回ご回答頂いた方内、男性は約4割、女性は6割だった。

〈設問2〉 ご年齢

- ・70歳以上の高齢の方が最も多く34.3%、次いで60歳代26.7%、50歳代19.0%と、比較的年齢の高い方で8割を占めた。

〈設問3〉 お住まい

- ・千葉市営の墓地公園という事で、千葉市内の方が87.6%、約9割を占めた。

〈設問4〉 どなたといらっしゃいましたか？

- ・家族、一人で来園ともに45.5%であった。

〈設問5〉 平和公園のご利用頻度

- ・年1~2回と月1~2回がともに43.7%だった。

〈設問6〉 平和公園までどの交通機関をご利用されましたか？

- ・地理的条件からか、やはり自家用車が63.5%と多く、次いで路線バス32.7%となった。

〈まとめ〉

- ・墓参に来られるのは主に70歳以上の高齢者の方が多く、家族と来られる他、お一人でお参りに来られる方も多いことがわかった。交通手段は不便なこともあり自家用車の方がやはり多かった。いずれにしても105件と、絶対的な回収数が少なく、盆や彼岸、年末年始など、時期的な違い等が把握できないので、今後の回収促進が必要。

<p>千葉県平和公園をご利用いただき ありがとうございます！</p> <p>ご利用者様満足度アンケートご協力をお願い</p>	<p>当公園をご利用されている皆さんからご意見・ご感想をお伺いし、 今後のより良い管理運営に生かしていきたいと考えております。</p> <p>千葉県平和公園管理事務所 指定管理者 平和公園パートナーズ</p>
--	---

当公園をご利用された際の満足度と、その理由について該当する番号に○印を付けてください。

【設問 1】 事務所スタッフの対応について

事務所でのスタッフの対応はいかがでしたか？
あなたの満足度を選んで下さい。(1つ)

1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満

上記満足度を選んだ理由を教えてください。(複数可)

満足な点

- 1.挨拶ができ笑顔で対応してくれた
- 2.説明が分かりやすかった
- 3.親身になって話を聞いてくれた
- 4.その他()

不満な点

- 5.接客態度が悪かった
- 6.その他()

【設問 2】 電話でのスタッフの対応について

電話でのスタッフの対応はいかがでしたか？
あなたの満足度を選んで下さい。(1つ)

1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満
5.電話はしていない

上記満足度を選んだ理由を教えてください。(複数可)

満足な点

- 1.電話の受け答えがきちんとできていた
- 2.説明が分かりやすかった
- 3.その他()

不満な点

- 4.接客態度が悪かった
- 5.その他()

【設問 3】 墓参設備等について (水道・火付処等)

墓参設備は気持ちよくご利用頂けましたか？
あなたの満足度を選んで下さい。(1つ)

1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満
5.利用していない

上記満足度を選んだ理由を教えてください。(複数可)

満足な点

- 1.掃除が行き届いており綺麗だった
- 2.その他()

不満な点

- 3.掃除が不十分で汚れていた。
- 4.その他()

【設問 4】 園内のトイレについて

園内のトイレは気持ちよくご利用頂けましたか？
あなたの満足度を選んで下さい。(1つ)

1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満
5.利用していない

上記満足度を選んだ理由を教えてください。(複数可)

満足な点

- 1.清掃が行き届いており綺麗だった。
- 2. その他()

不満な点

- 3.清掃が不十分で汚れていた。
- 4.その他()

【設問 5】 その他設備等について

公園案内や園路、駐車場、ベンチなどの公園施設は分かりやすく使いやすかったですか？あなたの満足度を選んで下さい。(1つ)

1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満

上記満足度を選んだ理由を教えてください。(複数可)

満足な点

- 1.公園案内が分かりやすい
- 2.駐車場が園路内にあり止めやすい
- 3.その他()

不満な点

- 4.公園案内が分かりにくい
- 5.売店や自動販売機がない・少ない。
- 6.その他()

【設問 6】 園内の植栽管理について

園内の樹木・草花等の管理についてはどう感じられましたか？(1つ)

1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満

上記満足度を選んだ理由を教えてください。(複数可)

満足な点

- 1.手入れがよく行き届いており美しかった。
- 2.その他()

不満な点

- 3.手入れが不十分で見苦しかった。
- 4.その他()

裏面もあります

【設問 7】 まいにち循環バスサービスについて
 まいにち循環バスサービスは？(1つ)
 1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満
 5.利用していない 6.知らなかった

上記満足度を選んだ理由を教えてください。(複数可)

満足な点 [1.快適に墓参ができた。
 2.その他()]
 不満な点 [3.車内が汚れていた。
 4.その他()]

【設問 8】
 全体的な感想やご意見等がございましたらご遠慮なくご記入ください。

ご自身についてお伺いします。

選択肢の中から当てはまる番号に○印を付けて下さい。

1.性別		2.ご年齢			
1.男性	2.女性	1.~15歳(中学生まで)	3.20歳代	5.40歳代	7.60歳代
		2.16~19歳	4.30歳代	6.50歳代	8.70歳以上

3.お住まい		4.どなたといらっしゃいましたか？	
1.千葉市内	3.千葉県外(都道府県名)	1.一人	3.友人・知人
2.千葉県内(市町村名)		2.家族	4.その他()

5.平和公園のご利用頻度			6.平和公園までどの交通機関をご利用されましたか？		
1.ほぼ毎日	3.月1~2回	5.数年に1回	1.徒歩のみ	4.自家用車	
2.週1~2回	4.年1~2回	6.はじめて	2.自転車のみ	5.路線バス(停留所)から徒歩	
			3.バイク・スクーター	6.その他()	

ご回答いただきありがとうございました。

当アンケートは、今後のご利用者様へのサービス向上に役立たせて頂きます。

ご記入日	2019年	月	日	曜日
------	-------	---	---	----

管理者	調査方法	調査者	回収箱	調査票 no
整理欄	1.調査員			
	2.回収箱			
H31年度	3.その他			

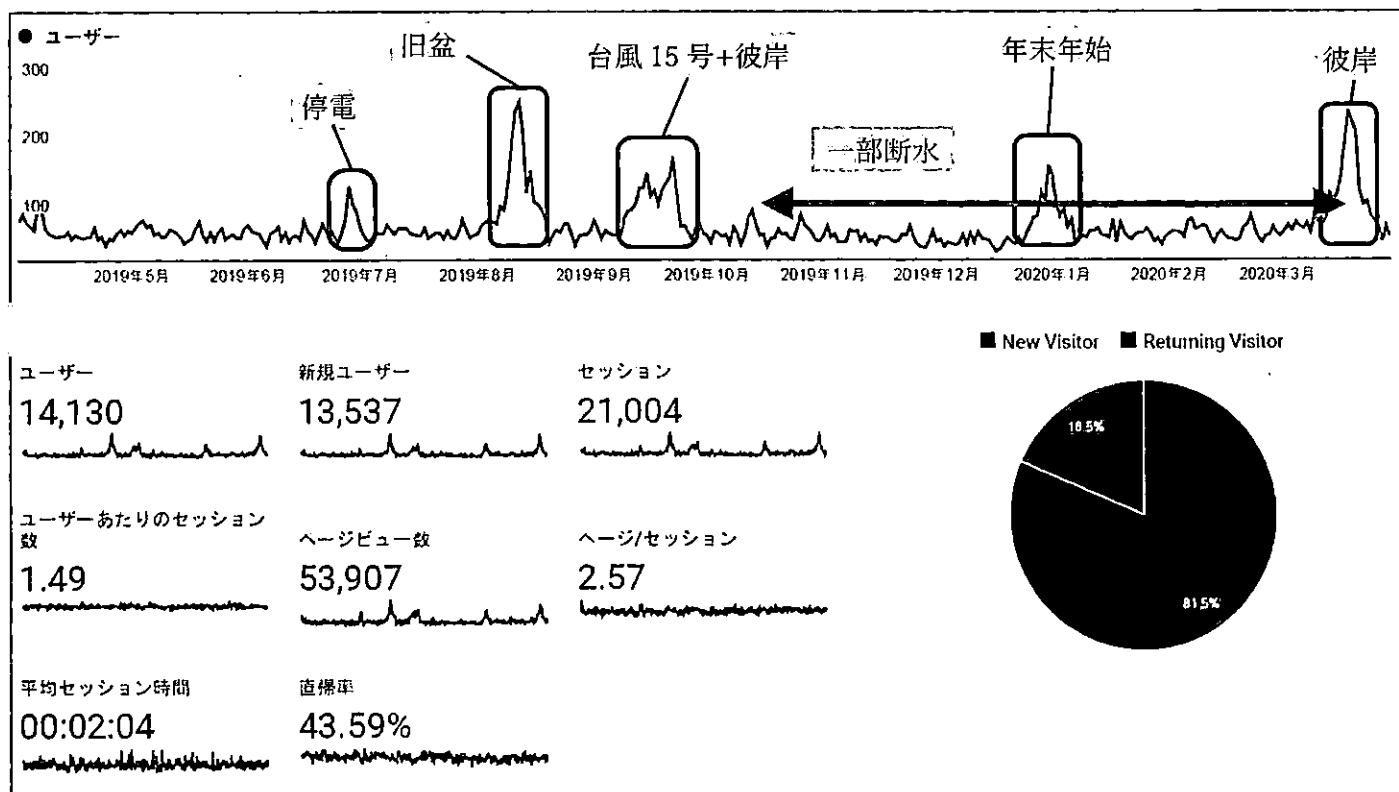
令和元年度モニタリング 報告・指摘事項と対策状況等について

モニタリング項目	内 容	報告・指摘事項	対策状況等
2 施設管理能力 (6) 設備・備品の管理・清掃・警備等 ウ 植栽管理	植栽管理計画の策定・実施	園外外周部分の擁壁に雑草の繁茂が見られた。通行の安全及び美観の観点から早急な対応要	3月中に除草を実施（ご確認済）。
4 施設の効用の発揮 (4) 利用促進の方策	全ての利用者を対象としたサービス提供	ステッキが未配備	貸出し用のステッキを購入し配備した。
	公園利用者へのサービス確認	ペット用エチケット袋は用意したが、墓参者以外の来園を促す恐れがある理由で未配布	管理事務所入口にエチケット袋を備置、50枚程度を来所者に配布。 (写真⑧)
(6) 自主事業の効果的な実施	市民サービスを向上させ、施設利用を促進する事業の実施	終活セミナーが未実施	当初予定していたJV関連企業での終活セミナーが休止、今年度に同様のイベントを実施すべく検討中。
5 その他提案事項 (1) 市内業者の育成	市内の障がい者支援施設等からの優先的な発注	市内の障がい者就労支援施設等から物品の調達が未実施	事業に使用可能な物品が無いのため購入しなかったが、園内業務の一部の業務委託等の方法も含め検討中。

【報告書】令和元年度の千葉市平和公園公式ホームページ運用結果について

令和2年4月1日
平和公園パートナーズ

- 対象：<https://www.seibu-la.co.jp/chibaheiwapark/>
- 検証期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日
- アクセス解析結果（概要）



- ・アクセス数は昨年度と比べて増加した。ユーザー60%増（昨年度8,842）、ページビュー数43%増（昨年度37,735）。ホームページの認知度が上がったことや停電、断水等のトラブルが多かったことが要因と考えられる。
- ・アクセス方法は、多い順に ①検索：58.7% ②リンク：26.8% ③直接（ブックマーク等）：14.2%。②のうちの95%が千葉市役所HPからのアクセス。
- ・ページ毎のページビュー数は、多い順に ①トップページ（32.2%） ②施設紹介（17.3%） ③アクセス（9.0%） ④利用手続き（6.6%） ⑤よくある質問（5.5%）。
- ・自主事業は【「墓所管理代行サービス」実施のお知らせ】が577（1%/ページビュー数）、【お盆・お彼岸の園内サービスのご案内】が499（1%/ページビュー数）。

■ 反省と今後の方針

- ・停電時も東京にある本社と連携しながら、随時園内状況を公開し続けることができた。
- ・指定管理初年度の2018年4月から、ほぼ毎週更新し掲載していた「公園だより」が、一部のお客様からのご意見を反映して2019年8月に廃止となった。
- ・今後もお客様に必要な情報を正確かつ迅速に公開し続けていくと共に、自主事業等の認知度向上にもつなげていきたい。

以上

令和元年度 植栽維持管理業務 年間実施計画・実績書

令和2年3月31日現在

指定管理者名 平和公園パートナーズ

施設名	千葉市平和公園
-----	---------

分類	項目	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
植栽管理	①準備工	—	■												
	①基地内芝刈り	4~8回/年	■	■	■	■	■	■	■	■	■				乗用芝刈機・刈払機
	②共用緑地芝刈り	3~5回/年	■	■	■	■	■	■	■	■	■				乗用芝刈機・刈払機
	③基地図路外周草刈り	4回/年	■		■	■	■	■	■	■	■				刈払機
	④背合わせ低木刈込	1回/年			■	■	■	■	■	■	■	■	■		ヘッジトリマー
	⑤緑地内低木刈込	1回/年			■	■	■	■	■	■	■	■	■		ヘッジトリマー
	⑥中木刈込・剪定	1回/年			■	■	■	■	■	■	■	■	■		トリマー・チェンソー 他
	⑦臨時駐車場芝刈り	3~4回/年			■	■	■	■	■	■	■	■	■		乗用芝刈機・刈払機
	⑧山刈	1回/年										■	■	■	刈払機・パロネス
	⑨支障木剪定	1回/年							■	■	■	■	■	■	チェンソー・鋸 他

■:予定
■:実績