

別記第6

事業報告書

令和 3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 2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) 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		5/17 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
		9/2,3 他	U字溝内落葉清掃	直営
		随時	園内支障木枝打ち・伐採	委託
		随時	倒伏木撤去	直営・委託
		随時	普通墓地間実生木除去	直営
		2/22 他	園路沿い林床・隣地境界等草刈り	委託
	剪定	4/6 他	園内各所 (J,G タ,チ,テ,ハ,ヒ墓地)	直営・委託
	刈込	4~8 月	背合わせ・墓地間カイツカイブキ刈込	委託
		2~3 月	歩道及び区画内園路沿い植栽刈込	委託
		4/11,15, 1/26,28,31	イタドリ除草 園外外周路刈込 (コトネアスター)・除草	委託・直営
		臨時処置	8/13,1/7	強風後落枝回収、倒木等撤去
	その他	4/9	B 墓地~E 墓地園外竹林の倒木・雑木撤去	直営
		6/5	ロータリー広場園外飛び地のり面草刈	委託
		5/8,9/4,11/4	南門園外飛び地草刈	直営
12/13,14		K 墓地園路のコケ除去	直営	
地被植物管理	芝生	4 月~12 月	芝刈 (芝生墓地、普通墓地共用部、林間墓地)	委託
	草花管理	4 月,11 月	南門、J 墓地花壇、プランター草花植替え	直営
病虫害防除		随時	花壇及びプランターの植物へ殺虫剤散布	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 4 回実施 (9,3 月) ・浄化槽法定検査を年 1 回実施 (7 月) ・浄化槽水質検査を年 4 回実施 (4,7,10,1 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 (3 月)

	<ul style="list-style-type: none"> ・消防設備点検を年2回実施(5,11月) ・飲料水水質検査を年1回実施(12月)
月次点検	・給水設備点検を年12回実施(毎月)
臨時点検	<ul style="list-style-type: none"> ・第1変電室に高圧ケーブル地絡監視用デジタルオシロスコープ設置(4月) ・園内四阿・ベンチ点検(6月) ・ロータリートイレ浄化槽フロートスイッチ点検(10月) ・ナ墓地受水槽ポンプ室分電盤内散水消火ポンプ漏電遮断器点検(12月) ・ヒ墓地トイレ汚水用埋設配管内障害物点検(3月)

(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回実施(7,8,9,3月)		
<ul style="list-style-type: none"> ・24時間門扉開放期間中(7/10～7/17)、トイレ非常呼出警報が1回(7/11 11:32頃「南門」)発報、状況確認を実施、トイレ内等異常なし。(お客様のボタン押し間違い) ・7/27 市に対し施設爆破予告メールあり。月末まで巡回頻度を増やす等の対応を実施した。異常等なし。 ・8/13・15 光化学スモッグ注意報発令あり。園内放送実施とともに発令中は注意喚起看板を事務所前に掲示。被害報告等なし。 ・24時間門扉開放期間中(9/19～9/26)にロータリートイレにて非常呼出警報が3回(9/19(1回)、9/21(2回))発報した。状況確認を実施、トイレ内等異常なし(お客様のボタン押し間違い)。 			

(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
墓地内排水溝（柵及び土管）調査及び清掃	CD区墓域（2,3月）	大雨時における該当墓地内冠水原因（排水状況）調査

(6) 企画提案業務実施状況

項目	実施状況
まいにち循環バスサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスの運行に合わせ、平日9時～17時までの正午を除く毎正時（土日祝日は正午を除く毎時30分）に管理事務所前をスタートし園内循環バスとして運行。 （11月～3月は、冬季期間のため17時の運行なし） 累計で4,856名が利用。 ・時間帯では、10時、11時と午前中が多く、9時、16時の朝夕は比較的用户者が少なかった。 ・今年度は4月7日に緊急事態宣言が発令され、外出自粛要請があったため4月、5月の利用者が少なかった。解除後の6月以降（特に盆、彼岸、年末年始）は利用者が増加した。 1月8日から発令の2度目の緊急事態宣言では、大きな影響はなかった。 ・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2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	・繁忙期に利用者のご要望に合わせ、運行しております。

(7) 修繕業務実施状況

項目	実施状況
個別修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・南門監視カメラ用電線かさ上げ修繕工事（4/8） ・管理事務所用換気用網戸・飛沫感染防止ビニールシート等設置（6月） ・ロータリートイレフロートスイッチ交換工事（10/27,11/10） ・第1～第3変電室に至る高圧ケーブル交換工事（11/2～19） ・園内道路上事故防止ブロック塗装及び看板設置（11月） ・墓地内火付処用灰受け金網作製（12月） ・事務所内トイレ浄化槽ブローア交換（1/19） ・園内ベンチ（2基）の木（座）部交換（3/18） ・ヒ墓地トイレ汚水用埋設配管内障害物（木根）除去（3/12,24） ・ナ墓地受水槽ポンプ室分電盤内散水消火ポンプ漏電遮断器及び接続ケーブル交換（3/24） ・管理事務所清掃（床・窓）（3/8）

(8) 光熱水費等の利用実績

項目	利用実績
電気	98,831kWh (2,199,792 円) [R2/3/24~R3/3/23]
ガス	35.7 m ³ (16,482 円) [R2/4/1~R3/3/13]
機械用燃料 (ガソリン)	160.0 ℓ (21,142 円) [R2.9 月~R3.1 月に購入]
灯油	265.0 ℓ (24,770 円) [R2.11 月~R3.2 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
千葉県警察「電話 de 詐欺防止キャンペーン」協力	千葉県警察からの依頼により、千葉東警察署員が来園し管理事務所付近において「電話 de 詐欺防止キャンペーン (資料配布等)」を行った。(令和 2 年 8 月 14 日 10:10~10:50 まで)
交通量調査員の南門への移動 (私有車) に関する検討依頼	4 人/4 両を使用し南門直近駐車場 (43 両分有) を長時間利用 (3/20) * 臨時警備 (交通誘導) 員より南門直近駐車場渋滞緩和の為、移動要領変更 (車両乗り合わせ・臨時駐車場使用) の打診を受けての提言

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	・住所氏名変更は、管理料納付の際、その他の手続は、盆、彼岸の時期に墓参を兼ねて来園され手続に来られたため、件数が多かった。 ・令和 2 年度は返還墓地募集があったことから、工事申請が前年度より増加した。
墓地管理料収納	・当然のことながら、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 月が多かった。 ・3 月に墓地管理料の催告書を発行した関係で、それま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、また彼岸の時期と重なり、職員が電話や・窓口での対応に追われた。市からの催告書の発行をもう少し早めをお願いしたい (要望)。

※詳細は、「令和 2 年度 各種手続月別件数集計」(別紙 1-2)の通り

(2) 使用許可状況

項目	状況
令和 2 年度返還墓地募集	・申込期間：令和 2 年 7 月 20 日~8 月 18 日 ・抽選会 (9 月 1 日) 実施。 ・その後、資格審査を実施、更に追加募集を経て、最終的に募集区画 170 区画のうち、169 区画の使用許可。特に大きな問題等はなかった。

(3) 事故報告

項目	内容
	該当なし

(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、38件と全体の36.9%を占めた。・本来は使用者に対応頂くが、連絡が取れないケースも多く、職員が対応した案件も多々あった。・今後の大きな課題として対策が必要と思われる。
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、10件と全体の9.7%を占め、次いで園路、植栽管理全般となっている。・ご連絡を頂いたら、できるだけ即日或いは数日以内の対応を行い、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も多く、また開園当時からある樹木の成長に伴う日当たりについての苦情・要望も多く、早急な対策が求められているものもあるが、処理に多額の費用がかかる案件もあり、市との協議が必要なケースもある。
全体	<ul style="list-style-type: none">・総件数 103 件に対して墓所区画内が 52 件 (50.5%)、墓所区画外が 51 件 (49.5%) と、墓所区画内・外ほぼ同数だった。・時期的には、主に動植物が盛んに発生、成長し、墓参も多い 8 月をピークとする夏季 (6 月～8 月) が多かった。

※詳細は、「令和 2 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	利用者の気持ちが安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)。

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 2 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	<ul style="list-style-type: none"> ・仏花は、彼岸（秋・春）と盆（新・旧）合わせて28日間で、仏花254束152,400円（600円/束）、の収入あり。 ・線香は、日常的に管理事務所にて販売、234袋35,100円の収入となった。 ・通年販売している線香、盆や彼岸の仏花販売は、来園者様に徐々に定着してきている。
墓所管理代行サービス （墓参代行等）	<ul style="list-style-type: none"> ・墓所、樹木、献花等を含め34件の申込、合わせて59回実施、515,500円の収入となった。 墓所代行サービス等において、クレームは発生していない。
終活セミナー	<ul style="list-style-type: none"> ・実施に向け準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため集合型のセミナー開催を自粛した。それに替わるものとして終活資料を準備し、希望者に配布している。 ・令和3年度の早い時期に開催できるよう、関係各所と準備を進めている。
ケータリングカー等での 飲食物販売	
<ul style="list-style-type: none"> ・終活セミナー開催の際は市政だよりに掲載頂くなど、市民の方に周知頂けるように千葉市にも協力をお願いしたい（要望）。 	

(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2-1及び2-2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	・彼岸（秋・春）と盆（新・旧）の各8日間ずつ、仏花を管理事務所前で販売。 ・線香は常時、管理事務所にて販売した。 (収入金額は3(2)の通り)。
墓所管理代行サービス	・案内書・申込書を作成し、事務所に備置とホームページに掲載。希望者には郵送。今年度は墓所管理、樹木管理、献花管理を含め34件の申込。59回の実施。更なる周知と、場合によっては料金の見直し含む顧客取込みが必要。
終活セミナー	・今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、集合型のセミナー開催を自粛。替わるものとして、終活や葬式後の手続きについて紹介したパンフレットを事務所入り口設置のラックに差込み、来園者に供した。
ケータリングカーでの飲食物販売	・平成31年度夏に墓地利用者様からの苦情により中止。 替わるものとして、管理事務所棟で墓参者の利便性を高める物販を検討中。

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。 年間を通じて回収件数は104件に終わった。 更なる回収促進の必要あり。 ・「お客様の声」については、34件の投書があった。
園内での聞き取り調査	・第1回：令和2年11月実施 34件の回収 ・第2回：令和3年3月実施 21件の回収
イベントアンケート	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	3	
2	施設設備維持管理業務	3	
3	門扉開閉、保安警備、交通誘導業務	3	
4	清掃業務	3	
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については、毎日の定時運行のほか、ご要望に応じて臨時運行を実施し、ご利用者に喜ばれました。

7	修繕業務	3	・ご利用者様にとって安全、便利な公園になるよう、特に安全面では、園内周回路上の危険個所の除去、ベンチの修繕等を実施した。
8	各種手続き等受付業務	3	・ご使用様がスムーズに手続きをしていただけるように、来園者には解りやすく丁寧な説明を行い、ご来所いただけない方には、各種手続きの説明書きを郵送。説明書きの内容についてもわかりやすくなるよう逐次更新を行いました。 ・手続きが滞っている方への勧奨も定期的に行いました。
9	使用許可業務	4	・令和2年度は返還墓地募集を実施、初めての募集業務だったが、大きな問題もなく完了することができた。
10	自主事業	3	・墓参用生花、線香の販売、墓所管理代行サービスについては、年を追うごとに件数が増加しています。

【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

令和2年度については自主事業においては別紙3の通り、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：11,358,030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：15,955,972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。

令和2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	R3.1月	2月	3月	計
9:00	23	22	37	66	146	86	38	59	59	29	52	122	739
10:00	40	50	68	112	171	169	96	82	124	75	79	204	1,270
11:00	35	52	69	105	190	147	110	89	127	76	67	174	1,241
※12:00	4	4	23	21	40	58	22	44	44	14	22	87	383
13:00	16	21	29	36	54	73	40	42	73	31	47	82	544
14:00	14	20	31	40	37	58	32	29	48	23	28	59	419
15:00	4	11	13	11	23	27	12	21	9	7	5	41	184
16:00	0	2	1	2	2	8	6	9	2	0	3	22	57
※17:00	2	0	1	8	8	0	0	0	0	0	0	0	19
計	138	182	272	401	671	626	356	375	486	255	303	791	4,856

※12:00の便は臨時便のみ

※赤文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2年度 まいにち循環バス 月別利用者数推移

250

200

150

100

50

0

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 R3.1月 2月 3月

— 9:00 — 10:00 — 11:00 — ※12:00 — 13:00 — 14:00 — 15:00 — 16:00 — ※17:00

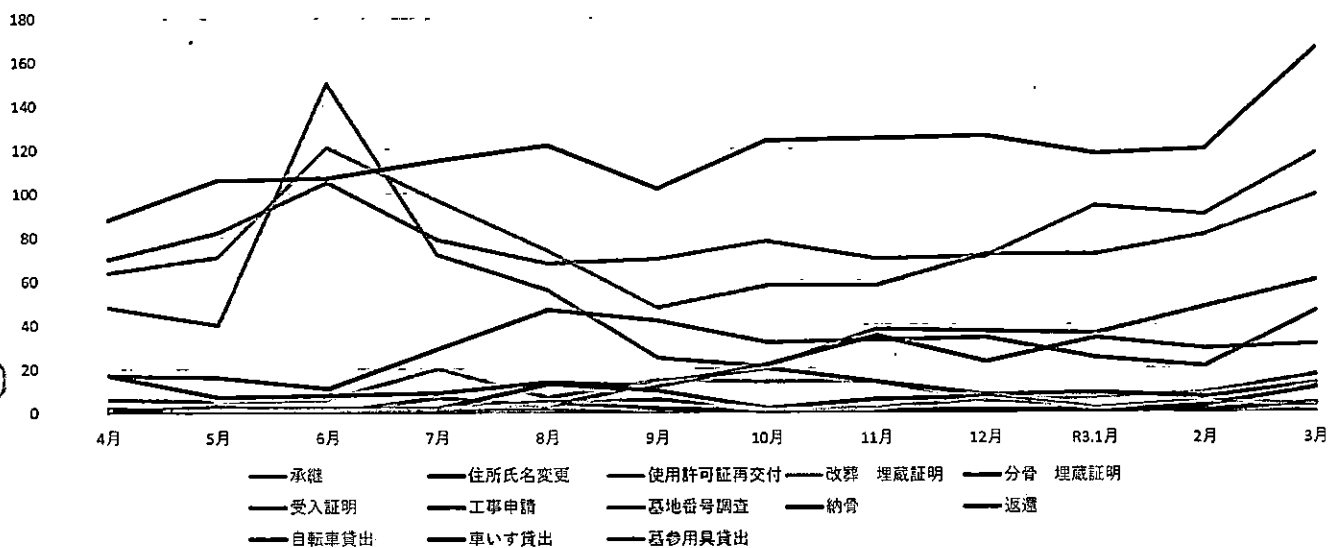


令和2年度 各種手続き月別件数集計

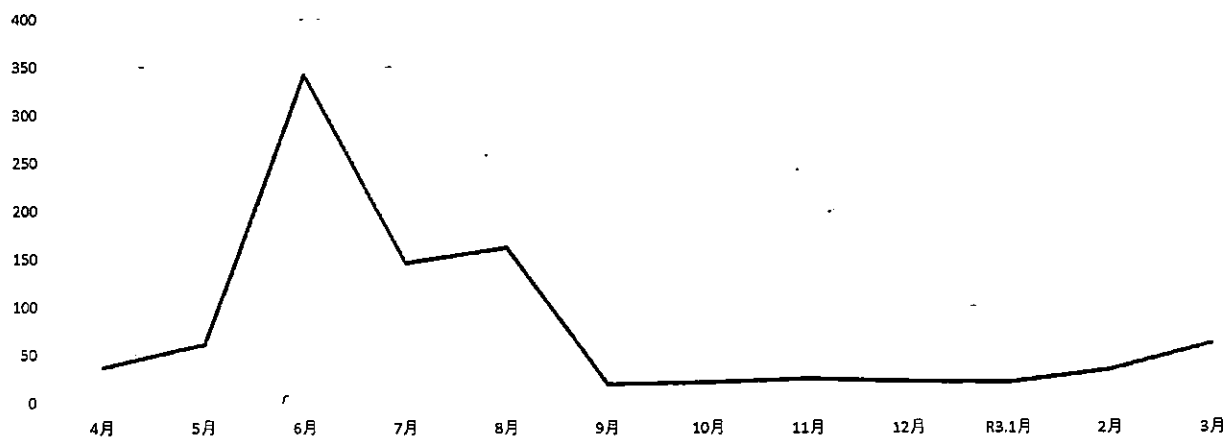
項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R3.1月	2月	3月	計
承継	70	82	105	79	68	70	78	70	71	94	90	118	995
住所氏名変更	48	40	150	72	56	25	21	38	37	36	48	60	631
使用許可証再交付	64	71	121	97	74	48	58	58	72	72	81	99	915
改葬 埋蔵証明	6	5	6	20	7	15	14	14	5	7	9	17	125
分骨 埋蔵証明	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	4
受入証明	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3
墓地管理料収納	37	61	342	146	162	19	21	25	22	21	34	61	951
工事申請	17	7	8	9	14	12	22	35	23	34	29	31	241
墓地番号調査	17	16	11	29	47	42	32	33	34	25	21	46	353
納骨	88	106	107	115	122	102	124	125	126	118	120	166	1,419
返還	0	3	0	7	3	14	20	14	8	9	7	13	98
自転車貸出	1	2	2	2	13	10	2	6	7	2	3	11	61
車いす貸出	2	0	1	2	5	2	1	1	1	1	1	4	21
墓参用具貸出	1	1	1	2	4	6	1	2	6	2	5	3	34
計	351	394	854	581	576	365	394	422	413	423	449	629	5,851

※赤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2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	3.1月	2月	3月	計	総件数比
墓所区域内	隣接墓所管理不足		6	11	3	8	5		3	1	1			38	36.9%
	墓石汚れ、破損、ごみ等								3	1	1			5	4.9%
	ハチ					4	1	1						6	5.8%
	アリ		1				2							3	2.9%
墓所区域内 計		0	7	11	3	14	6	1	6	2	2	0	0	52	50.5%
墓所区域外	植栽管理全般（共有部含む）	1	1								1		1	4	3.9%
	芝生		1	3	1	2	1	1				1		10	9.7%
	背合わせツツジ			1					2			2		5	4.9%
	墓所区画間草木					1	1		1					3	2.9%
	樹木伸び日陰			2		1			1				1	5	4.9%
	園路		1			2	1		1	1				6	5.8%
	モグラ								1					1	1.0%
	職員の対応等					1				1				2	1.9%
	他来園者のマナー		1			1								2	1.9%
	作業内容			1										1	1.0%
	土台モルタル剥がれ							1		1				2	1.9%
	カロート工事								1	2	1			4	3.9%
	手桶・柄杓等			1										1	1.0%
	園外外周路・市有地						1				1			2	1.9%
その他					1	1					1		3	2.9%	
墓所区域外 計		1	4	8	2	10	4	2	9	4	2	3	2	51	49.5%
総件数		1	11	19	5	24	10	3	15	6	4	3	2	103	

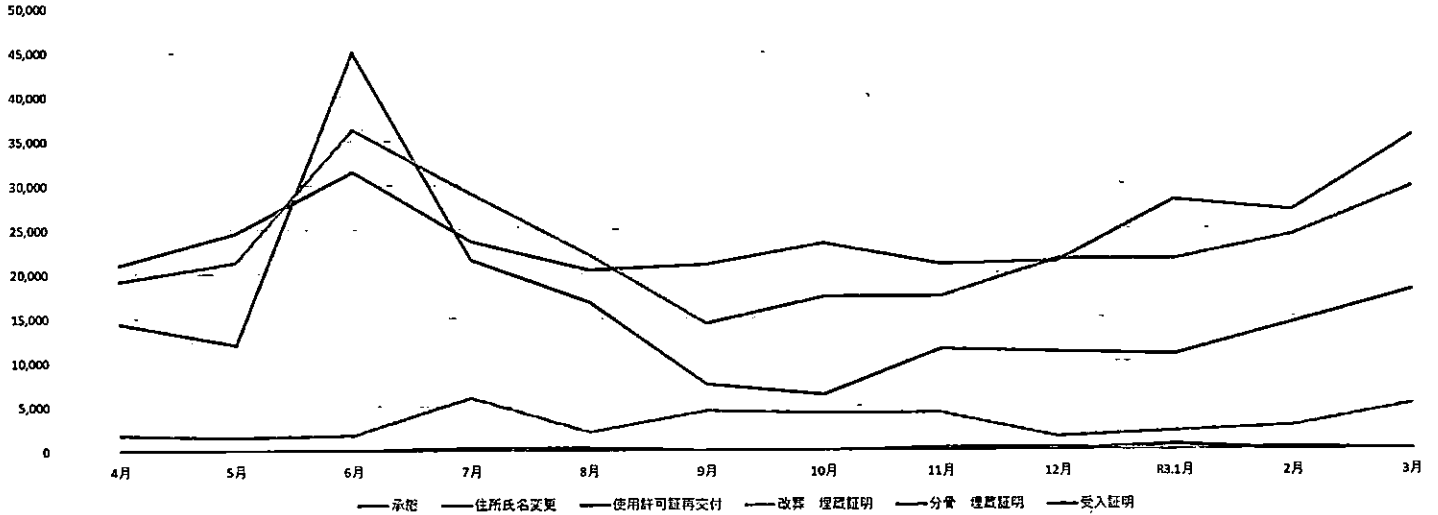
※赤字は各項目毎で件数が最も多かった月を表示

令和2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	R3.1月	2月	3月	計
承継	21,000	24,600	31,500	23,700	20,400	21,000	23,400	21,000	21,300	28,200	27,000	35,400	298,500
住所氏名変更	14,400	12,000	45,000	21,600	16,800	7,500	6,300	11,400	11,100	10,800	14,400	18,000	189,300
使用許可証再交付	19,200	21,300	36,300	29,100	22,200	14,400	17,400	17,400	21,600	21,600	24,300	29,700	274,500
改葬 埋葬証明	1,800	1,500	1,800	6,000	2,100	4,500	4,200	4,200	1,500	2,100	2,700	5,100	37,500
分骨 埋葬証明	0	0	0	300	300	0	0	0	0	600	0	0	1,200
受入証明	0	0	0	0	0	0	0	300	300	0	300	0	900
墓地管理料収納	177,890	303,700	1,713,210	730,820	807,240	94,840	104,610	116,470	101,620	101,260	162,000	299,180	4,712,840
計	234,290	363,100	1,827,810	811,520	869,040	142,240	155,910	170,770	157,420	164,560	230,700	387,380	5,514,740

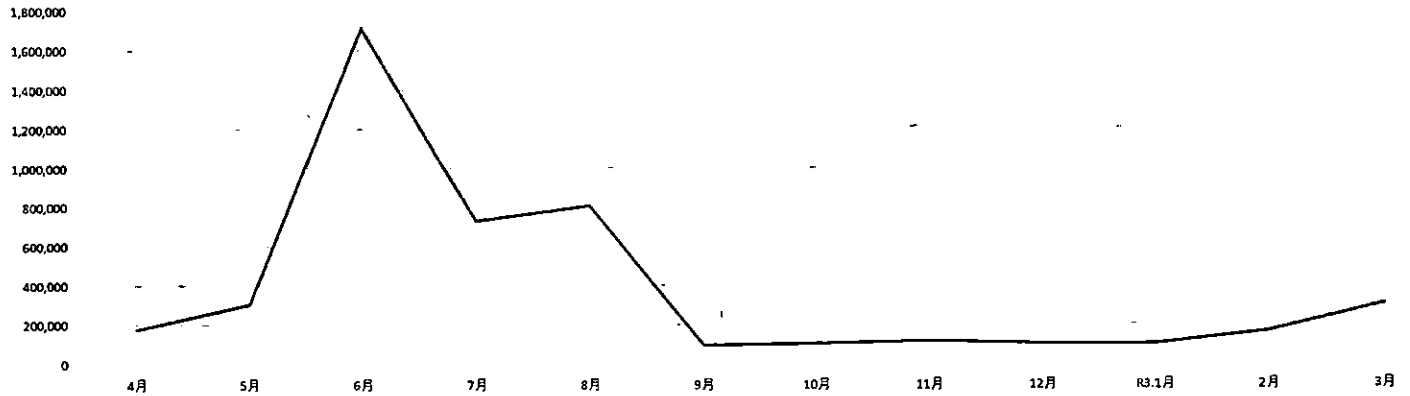
○文字は各項目毎で収納金額が最も多かった月を表示

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	—	159,573,345
① 市からの指定管理料	12ヶ月分(令和2年4月～令和3年3月)	159,500,000
② 飲料自販機使用電気料金	5回精算(令和2年4月, 令和2年7月, 同10月, 令和3年1月, 同3月)	73,345

区分	積算内訳	金額 (税込, 円)	
(B) 支出合計		148,169,810	
① 管理運営費			
人件費	報酬、賃金、手当、社会保険料、福利厚生費等	54,204,838	
事務費・ 管理費	報償費	—	
	旅費	交通、ガソリン、通勤定期	1,263,090
	消耗品費	備用品	1,485,914
	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	212,301
	燃料費	—	
	光熱水費	水道、電気、ガス、燃料	2,284,275
	通信運搬費	電話、郵送運搬、ウェブ関連	1,830,948
	手数料	振込手数料等	11,715
	保険料	施設賠償保険、イベント保険、自動車保険等	677,400
	公課費	収入印紙、軽油引取税等	141,992
	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	1,215,262
	賃借料	備品、車両、パソコン、複合機	1,859,127
その他経費	会費、会議、研修、募集採用等	5,065,717	
間接費	一般管理費	15,955,104	
委託費	植栽管理、清掃管理、施設管理、その他維持管理	61,889,347	
② 管理に係る備品購入費			
項目	肩掛け式草刈機×1	72,780	
収支 (A) - (B)		11,403,535	

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	—	777,250
項目	墓地代行サービス		589,600
	セミナー		0
	物販	生花・線香販売	187,650

		積 算 内 訳	金額 (税込, 円)
(B)	支出合計		1,222,309
項目	人件費		720,000
	事務費・管理費		381,925
	委託費	一般管理業務委託料	120,384
	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)		-445,059

ご利用者様満足度アンケート集計・分析表

	内容	R2期計							
		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	86	12	0	0			98
		割合	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%			100%
		満足度	98		0				
			100.0%		0.0%				
設問2	電話でのスタッフの対応について	件数	36	8	0	0	60		104
		割合	34.6%	7.7%	0.0%	0.0%	57.7%		100%
		満足度	44		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	35	14	0	3		103
		割合	49.5%	34.0%	13.6%	0.0%	2.9%		100%
		満足度	86		14				
			86.0%		14.0%				
設問4	園内のトイレについて	件数	24	35	12	3	30		104
		割合	23.1%	33.7%	11.5%	2.9%	28.8%		100%
		満足度	59		15				
			79.7%		20.3%				
設問5	その他設備等について	件数	45	34	19	4			102
		割合	44.1%	33.3%	18.6%	3.9%			100%
		満足度	79		23				
			77.5%		22.5%				
設問6	園内の植栽管理について	件数	49	46	6	1			102
		割合	48.0%	45.1%	5.9%	1.0%			100%
		満足度	95		7				
			93.1%		6.9%				
設問7	まいにち循環バスサービスについて	件数	40	1	0	0	39	24	104
		割合	38.5%	1.0%	0.0%	0.0%	37.5%	23.1%	100%
		満足度	41		0				
			100.0%		0.0%				
			331	171	51	8	132	24	717
満足の件数 (満足+やや満足) →			502		59		←不満の件数 (不満+やや不満)		
※赤文字は設問毎で件数が最も多かった回答番号を表示 (利用していないを除く)			89.5%		10.5%				

【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100%)

- ・今年度に回収した104件中、86件が満足、12件がやや満足、6件が未回答という結果で、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%)

- ・今年度に回収した104件中、36件が満足、8件がやや満足という結果で、残りの半数超の60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、電話対応において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86.0%)

- ・今年度に回収した103件中、51件が満足、35件がやや満足という結果でしたが、14件はやや不満、3件は使用していないという結果でした。
- ・不満な点の多くは冬場の「水道が凍結して使えない」でしたが、概ね評価されているようです。

〈設問4〉 園内のトイレについて(※満足度79.7%)

- ・今年度に回収した104件のうち、「満足」「やや満足」あわせて59件の方々に満足頂いていますが、15件が「やや不満」「不満」との回答でした。
- ・不満の理由は、「数(洋式便器)が少ない」、「トイレ(便座)が冷たい」というものでした。
- ・「利用していない」の30件を除くと、満足度は79.7%あり、一定の満足度は獲得しているようです。

〈設問5〉 その他設備等について(満足度77.5%)

- ・今年度に回収した102件のうち、45件が「満足」、34件が「やや満足」と77.5%の方々からご満足いただきましたが、「やや不満」が19件、「不満」が4件ありました。その理由は、「売店や自動販売機がない・少ない」でした。

〈設問6〉 園内の植栽管理について(満足度93.1%)

- ・今年度に回収した102件のうち、49件が「満足」、46件が「やや満足」と93.1%の方々からご満足いただいています。しかし「やや不満」が6件「不満」が1件あり、理由は「植木が枯れている」というものでしたが、概ね満足度は高い水準でした。

〈設問7〉 まいにち循環バスサービスについて(※満足度100%)

- ・今年度に回収した104件のうち、40件が「満足」、1件が「やや満足」と100%の方々からご満足いただいています。しかし「利用していない」が39件、「知らなかった」が24件あり、更なる認知度アップが必要と思われます。

☆総合満足度

- ・総合満足度は89.5%と出たが、回収した件数が少なく(計104件)、正しいデータを取るにはまだ数が不足している。

コロナ禍の中、回収が難しい部分もあるが、月によって回収数に波がある。正しい満足度を把握するために新書式を活用し更なる回収促進いたします。

※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	57	47							104
		割合	54.8%	45.2%							100%
2	ご年齢	件数	0	0	0	4	12	27	29	32	104
		割合	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	11.5%	26.0%	27.9%	30.8%	100%
3	お住まい	件数	76	16	12						104
		割合	73.1%	15.4%	11.5%						100%
4	どなたといらっしゃいましたか	件数	50	47	7						104
		割合	48.1%	45.2%	6.7%	0.0%					
5	平和公園のご利用頻度	件数	2	1	36	54	8	3			104
		割合	1.9%	1.0%	34.6%	51.9%	7.7%	2.9%			100%
6	平和公園までの交通機関	件数	3	0	2	56	41	2			104
		割合	2.9%	0.0%	1.9%	53.8%	39.4%	1.9%			100%

※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1〉 性別

・今回ご回答頂いた方のうち、男性は54.8%、女性は45.2%で少し男性が多かった。

〈設問2〉 ご年齢

・70歳以上の高齢の方が最も多く30.8%、次いで60歳代27.9%、60歳代26.0%と、比較的年齢の高い方で8割以上を占めました。

〈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73.1%、千葉県内の方が15.4%、千葉県外の方も11.5%いらっしゃった。

〈設問4〉 どなたといらっしゃいましたか？

・お一人でした方が48.1%で最も多く、ご家族とが45.2%、ご友人といらっしゃった方も6.7%いらっしゃった。

〈設問5〉 平和公園のご利用頻度

・年1~2回が51.9%と最も多く、次いで月1~2回が34.6%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53.8%と多く、次いで路線バス39.4%となった。

〈まとめ〉

・来園されるのは主に70歳以上の高齢者の方が多く、男女の差はほぼありませんでした。

お一人でお参りに来られる方が最も多く、家族と来られる方も多いことがわかった。

交通手段は、立地的に不便なこともあり、やはり自家用車の方が多かった。いずれにしても104件と回収数が少なく、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、今後は新書式にて継続的かつ回収率増加が必要。

<p>千葉市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>千葉市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	2020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			
R2年度	3.その他			

令和 2 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 イ 清掃管理	日常・定期清掃の実施	ごみ持ち帰り運動の推奨が未実施	3 月下旬より、ごみ箱にごみ持ち帰りのお願いの表示板を貼付、併せて園内に犬のマナーアップお願い掲示板も設置した。(写真⑦⑧)
ウ 植栽管理	植栽管理計画の策定・実施	計画内容と相違が見られた	植栽管理計画と実績との時期等のズレ等は見られたが、計画に記載の項目は全て実施した。(別紙 4-5)
4 施設の効用の発揮 (3) 利用者意見聴取・自己モニタリング ア 利用者意見の聴取	利用者アンケートの実施	アンケートの回収数が少ない	2 年度は 46 件の回収に終わった。徐々に回収数も増えており、事務所来所者の方を中心に回収を促進中。
(4) 利用促進の方策	ホームページ、リーフレット等の作成・管理及び広報・情報提供	公式ホームページの運用状況についての報告	【報告書】 令和 2 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 (別紙 4-5)
(6) 施設の効用の発揮	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	自主事業が未実施	彼岸(秋・春)と盆(新・旧)の 4 回、仏花・線香の販売を実施。 今年後も盆・彼岸時に実施予定。

(別紙 4-5)

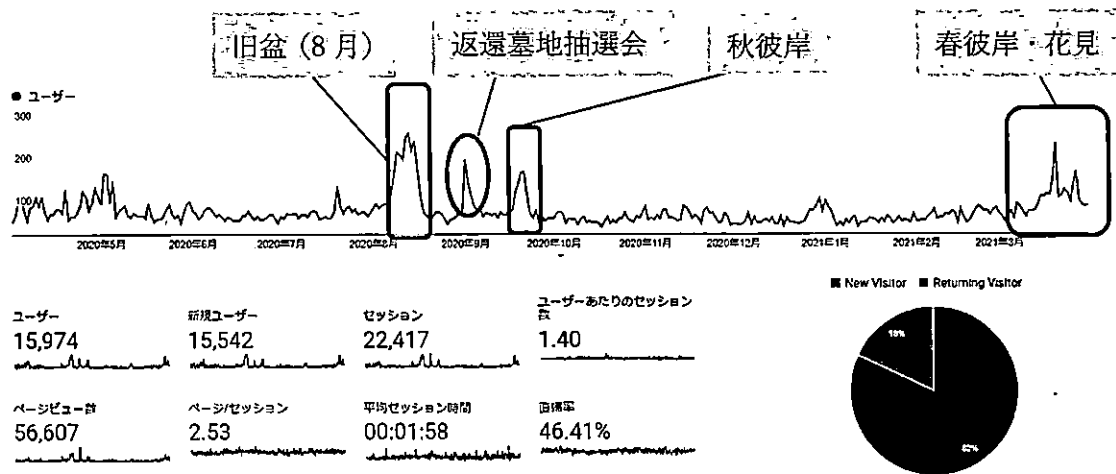
令和2年度 千葉市平和公園公式ホームページ運用結果について

令和3年4月30日
千葉市平和公園

■ 対象：<https://www.seibu-la.co.jp/chibaheiwapark/>

■ 検証期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日

■ アクセス解析結果（概要）



- ・アクセス方法は、多い順に ①検索：60.9% ②リンク：23.7% ③直接（ブックマーク等）：15.1%。②のうちの90.5%が千葉市役所HPからのアクセス。
- ・ページ毎の閲覧数は、多い順に ①トップページ（26.9%） ②施設紹介（21.4%） ③アクセス（10.4%） ④利用手続き（8.0%） ⑤よくある質問（6.6%）。

■ 反省と今後の方針

- ・ホームページ自体の認知度が低いため、自主事業等の広報効果は感じられなかった。
- ・自主事業を市の広報紙に載せて検索を促したり、アクセスの増える時期に必要な情報をわかりやすく掲載したりすることで、ホームページの認知度を上げ、情報発信の即時性向上とお客様の利便性向上を図っていきたい。

以上

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務



返還墓地抽選会(9月)

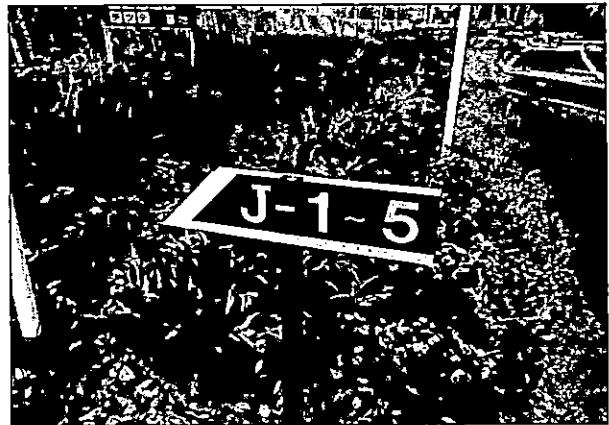


木製ベンチ修繕(3月)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務



墓地周辺事故防止対策(通年)



墓地案内板補修・設置(通年)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務



不法投棄防止(ごみの持ち帰り看板)(通年)



犬の糞持ち帰り袋配布(通年)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務



光化学スモッグ注意報看板掲出(8月)



光化学スモッグ注意の放送(8月)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務

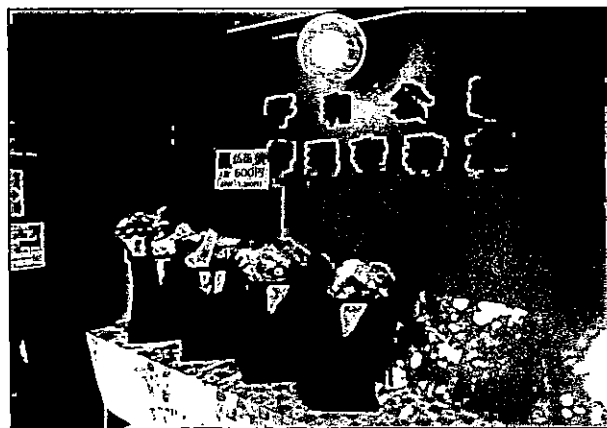


お花見自粛の看板掲出(3月)



お花見自粛の放送(3月)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務



春のお彼岸仏花販(8月、9月、3月)



そなえパーク開催状況(3月)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務

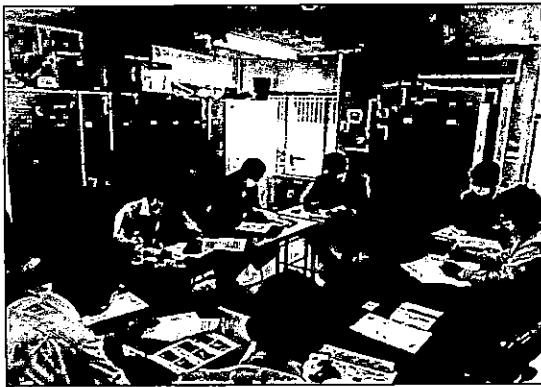


終活セミナー関連パンフレット設置(通年)

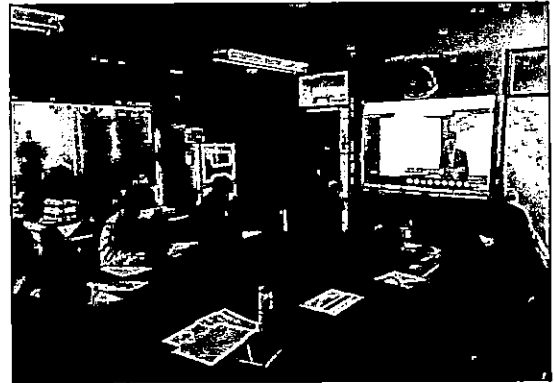


コンサルジュサービス(お墓のご相談等)(通年)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務



パートナーズ運営委員会(月1回)



基本研修実施(R2はリモート)(年1回)

業務項目 千葉市平和公園管理運営業務
 作業者 平和公園パートナーズ
 作業箇所
 作業名 管理運営業務



維持管理スタッフミーティング(安全教育等研修含む)(月1回)



受付スタッフミーティング(月1回)