

指定管理者モニタリングシート

令和2年5月(平成31年度実績)

施設名	刈谷市青山斎園			
主管部課等名	市民活動部市民課			

(1)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会			
指定期間	H27.4.1~R2.3.31	指定方法	任意	
管理業務の内容	施設管理業務、施設及び設備等の修繕業務、運営業務			

利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
火葬場使用者数(人)	1,179	1,246	1,317	1,379	1,270
斎場等使用者数(人)	1,204	1,279	1,264	1,365	858

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、書類等の確認(12回)、指定管理者へのヒアリング(随時)	
実施結果	主な問題点	①青山斎園予約システムの本格運用が開始され、予約や証明書の印刷方法が変更になった。 ②せい山閣シャワー室が供用開始された。 ③新型コロナウイルスへの対応及び対策が必要となった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	①電話や現地での指導を随時行い、マニュアルの整備を行った。 ②シャワー室の運用方法を検討し、周知を行った。 ③実現可能な感染防止対策、該当者発生時の対応について検討し、周知を行った。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート ②要望・苦情対応 ③事故対応	
実施結果①	アンケート概要	実施時期: 令和元年7月~9月 実施方法: 利用者へのアンケート用紙(設備・案内表示・職員態度・総合)を配布・回収 調査結果: 総合満足 <b>69.4%</b> 、やや満足 <b>24.8%</b> 、やや不満 <b>2.5%</b> 、不満 <b>0.8%</b> 、無回答 <b>2.5%</b> 回収率: <b>42.2%</b>
	上記への対応状況	7割近くの人から「満足」の評価をいただき、「やや満足」を合わせると94.2%の高評価を得た。しかし、一部には施設の古さに起因する意見・要望などが出された。今後は施設の状況をさらに点検し、改善できるところは改善し、きめ細かい対応を心がけたい。
実施結果②	利用者からの反応	不満、やや不満を合わせると3.3%であった。意見として ●設備面: 空調の温度調節、照明の暗さ、シャワー室等の設置要望, 和室利用の不便さ解消など ●案内表示: 施設までの案内表示(155号線に看板増を希望) ●職員態度: 語調についての意見 ●総合: 全体的には高評価である。
	上記への対応状況	●設備面での対応は、今年度予算でせい山閣にシャワー室を設置、またトイレをすべて洋式に改修した。さらに火葬棟の照明、収骨室の改修なども行い利用者への利便性の向上を図った。今後はFM事業に基づき斎場棟の空調改修も予定されており、その際には利用者の要望に沿った改善を検討したい。また和室での椅子使用(10脚用意)も可能であるので、業者等に周知をする。 ●155号線での案内表示の対応は難しいと思われるが、電話等の問合せがあれば丁寧に説明を行う。 ●職員態度については、臨時職員・火夫も含め今後も指導していく。 ●総合的には、今後も高い評価がいただけるよう努めていくとともに予算を伴うものは市民課と調整・協議し予算化に努める。
実施結果③	事故内容	事故はありませんでした
	上記への対応状況	特になし
その他特記事項		

(4)評価・今後の対応

単年度の 評価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	B	自主事業の実施状況	—
	運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
評価の理由・今後の対応	利用者の満足度が高く、また、適切な管理状態が保たれている。 施設利用者数が大きく減っている理由は、施設の大規模改修工事を施工したためである。			

(4)評価・今後の対応の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「—」とする。

- A:協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B:概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C:協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D:管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- :実施していない。