

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2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	R2.4.1~R7.3.31	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、運營業務		

利用状況	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
火葬場使用者数(人)	1,527				
斎場等使用者数(人)	1,117				

(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	新型コロナウイルスへの対応及び対策が必要となった。 また、新型コロナウイルスの対応すべき事項が随時更新された。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	斎園業務を継続、かつ、実現可能な感染防止対策、該当者発生時の対応について、随時、指導及び助言を行い、葬祭業者等の関係者に対して周知及び協力依頼を行った。最新情報を随時収集し、必要に応じて訪問し、運營業務の指導を行った。
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2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>65.9%</b> 、やや満足 <b>28.7%</b> 、やや不満 <b>1.8%</b> 、不満 <b>0.6%</b> 、無回答 <b>3.0%</b> 回収率： <b>43.9%</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94.6%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2.4%であった。意見として ●設備面：空調の温度調節、照明の暗さ、設備の老朽化など(今年度は新型コロナウイルス対応のため、窓を開放し換気を心掛けたことから、冷房が効かないという意見もある。) ●案内表示：施設が複雑、駐車場がわかりにくい ●職員態度：説明が事務的 ●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、火葬棟の火葬炉の整備を行い火葬業務の向上を図った。 また、今年度は、新型コロナウイルス感染防止のため、各種対策を講じた。一例としては、ホール及び待合室の椅子を間引くこと、火葬棟収骨室の人数制限等を実施、換気のため窓の開放などを実施し密の回避に努めた。 ●職員態度については、臨時職員・火夫も含め今後も継続的な研修及び指導が必要である。 ●総合的には、今後も高い評価とな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・協議していく。

実施結果 ③	事故内容	事故は令和2年12月28日に火夫清掃中の右手人差し指骨折が1件。 救急搬送が令和2年7月5日、同年11月7日及び同年12月31日の3件ありました。
	上記への 対応状況	事故については、救急外来での診察で、応急処置を受けたが、火葬業務には支障なく通常業務に復帰。なお、業務中の事故のため、受託業者で労災申請手続きを実施。 救急搬送については、いずれも軽微の症状であり、搬送先の病院に入院された重症者はいない。
	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(稼動状況、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。		

(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。