

指定管理者モニタリングシート

令和4年5月(令和3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	1,672			
斎場等使用者数(人)	1,117	1,157			

(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3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69.6%、やや満足26.0%、やや不満3.6%、不満0.4%、無回答0.4% 回収率: 57.9%	
	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95.6%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、新型コロナ感染症対策に関する意見が出された。今後は施設の状況をさらに細かく点検し、改善できるところは改善を心掛けたい。	
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4%であった。意見として ●設備面: 部屋にテレビが欲しい、WiFiを設置して欲しい、設備の老朽化などの意見が多かったが、建物に清潔感がある、明るく落ち着いていると言う意見もあった。 ●案内表示: 迷いやすい施設であると思うが、大きくて見やすい、分かり易いとの意見が寄せられている。 ●職員態度: 対応が丁寧である。 ●総合: 全体的には評価は高い。	
	上記への対応状況	●設備面での対応は、斎場棟の空調設備及び火災報知設備の改修、斎場棟とせい山閣の外壁塗装を施行し、利用者の利便性の向上を図った。 ●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。	

指定管理者モニタリングシート

令和4年5月(令和3年度実績)

実施結果 ③	事故内容	無
	上記への対応状況	無
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。		

(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。