

指定管理者モニタリングシート

令和5年5月(令和4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	1,910		
斎場等使用者数(人)	1,117	1,157	1,376		

(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4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78.8%、やや満足19.7%、やや不満0.5%、不満1.0%、無回答0% 回収率：45.32%	
	上記への対応状況	調査結果により、「満足」及び「やや満足」を合わせ、98.5%の高評価を得た。しかし、一部には施設の古さ及び施設配置に起因する意見・要望があった。今後は、施設の状況をさらに細かく点検し、改善を図る。	
実施結果②	利用者からの反応	調査結果により、「不満」及び「やや不満」を合わせ、1.5%の評価があった。利用者からの意見は次のとおりです。 ●設備面 ・プラス意見：「清潔感がある」、「ゆったりした広さ、明るさ、静けさ」 ・マイナス意見：「部屋が少ない」という意見が多い。 ●案内表示 ・プラス意見：「大きくて見やすい」、「案内表示が分かり易い」 ・マイナス意見：「待つ場所が分かりにくい」、「誘導がないと迷う」 ●職員態度 ・プラス意見：「丁寧な対応」、「親切」、「満足」 ●総合 ・全体的に評価は高い。	

# 指定管理者モニタリングシート

令和5年5月(令和4年度実績)

<p>栄 ②</p>	<p>上記への 対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●設備面:利用者の利便性の向上を図った。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・斎場棟の空調設備及び火災報知設備の改修。</li> <li>・斎場棟及びせい山閣の外壁塗装及び全照明のLED化。</li> <li>・斎場棟正面玄関前の施設内誘導看板及び駐車場内案内看板の修繕(老朽化して塗装等が見にくくなっていた案内をリニューアルした)。</li> </ul> </li> <li>●職員態度:満足した意見が多い。引き続き、良い評価を得るように努める。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・斎園運営方法の共有及び臨時職員・火夫も含め継続的な指導を行う。</li> </ul> </li> <li>●総合的             <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も高い評価を維持するように努める。</li> <li>・予算を伴うものは市民課と調整・協議し、改善を図る。</li> </ul> </li> </ul>
<p>実施 結果 ③</p>	<p>事故内容</p>	<p>無</p>
	<p>上記への 対応状況</p>	<p>無</p>
<p>その他特記事項</p>		

## (4)評価・今後の対応

<p>単 年 度 の 評 価</p>	<p>法令等の遵守</p>	<p>B</p>	<p>管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)</p>	<p>B</p>
	<p>適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)</p>	<p>B</p>	<p>自主事業の実施状況</p>	<p>—</p>
	<p>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)</p>	<p>B</p>	<p>施設の維持管理状況</p>	<p>B</p>
	<p>施設の利用状況(稼動状況、事業計画の達成度など)</p>	<p>B</p>	<p>保守管理の実施状況</p>	<p>B</p>
	<p>評価の理由・今後の対応</p>	<p>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。</p>		

## (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。