

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	一般社団法人刈谷にぎわいオフィス		
指定期間	R6.4.1～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、運営業務		

利用状況	令和6年度				
火葬場使用者数(人)	1,662				
斎場等使用者数(人)	1,212				

(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	開園から40年以上経過しており、老朽化による機器、施設の不具合が発生することがある。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	不具合箇所の早期発見及び予防修繕の実施により、利用者に不便が生じないように措置を講じるよう指導した。
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6年8月～10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68.6%、やや満足25.9%、やや不満1.7%、不満0.0%、無回答3.8% 回収率:59.54%
	結果	調査結果により、「満足」及び「やや満足」を合わせ、94.5%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	要望苦情対応	アンケート調査結果により、利用者から意見があり対応を行った。 【設備面】「設備が古い」、「wi-fiが欲しい」、「小さい子供のために絵本等があるとよい」 【案内表示】「喫煙所がわかりにくい」、「葬儀中の案内経路の説明がなく注意された。」
	上記への対応状況	【設備面】老朽箇所を修繕し、利用者の利便性を図った(法要室1入口の壁紙の張替、法要室1、2の畳・障子の張り替え(市施工))。wi-fiを設置した(市施工)。 【案内表示】施設内及び施設外に喫煙場のわかりやすい誘導表示を追加した。、葬儀中の案内経路と通行の配慮をお願いする表示をせい山閣の各部屋に掲示し周知を図った。
実施結果③	事故対応	階段踊場で高齢男性が転倒し頭を壁にぶつけ出血した。
	対応状況	男性は意識はあり、職員が駆け付けた際には、出血も止まっていたが、負傷箇所が頭部のため、大事をとって、救急車を呼び搬送した。 施設の瑕疵がないか点検を実施。特に見当たらず、飲酒と高齢ということで、足元がふらつき転倒したと考えられる。付添い又はエレベータの使用をお願いした。
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	利用者の満足度及び利用率は高い水準にあり、施設の管理状態は概ね良好に保たれている。今後も市民のニーズの変化に対応した良好な運営、大雨等の異常気象の発生時にも対応した安定的な運営を継続していただきたい。			

(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。