

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	R7.4.1～R12.3.31	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7年度				
火葬場使用数(件)	1,832				
斎場等使用数(件)	1,442				

(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7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)を配布し、213件の回答を得る。 回収率：52.21% 満足度集計：総合—満足70.5%、やや満足 26.1%、やや不満 2.5%、不満 0.9%
	結果	調査結果により、「満足」及び「やや満足」を合わせ、96. 6%の高評価を得た。 利用者からの意見は次のとおり。 ●設備面 「明るくてきれい」、「広く落ち着いている」 ●案内表示 「わかりやすかった」、「文字の大きさが見やすい」、「部屋の行き方がわかりやすい」、「係員がいるので迷わずに済んだ」 ●職員態度 「親切です」、「丁寧な対応でした」、「言葉使いもやさしい・(説明が)よく理解できます」 ●斎園利用 「丁寧な対応がよかった」、「静かで落ち着いている」、「(利用する)その都度満足している」、「火葬場の隣にあることのメリットを感じた」 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。
	要望苦情対応	調査結果により、「不満」及び「やや不満」を合わせ、3.4%の評価があった。 利用者からの意見は次のとおり。 ●設備面 「暗く古い感じ」、「少し狭い」、「食事をする場が欲しい」、「喫茶提供がない」 ●案内表示

実施結果②	上記への対応状況	●設備面 ・破損箇所、老朽化した箇所を修繕し、利用者の利便性を図った。(斎場1及び斎場2のカーテン取替、駐車場区画線等の引き直し、斎場棟のコーナーガード取り付け及び壁紙の一部張替、法要室1の式台修繕、法要室1の全熱交換機修繕(市施工)) ●案内表示 ・古くなった案内板の更新等を行い、利用者がより施設を利用しやすくなるよう整備した。 ●職員態度 ・臨時職員・火夫も含め継続的な指導を行う。 ●斎園利用 ・待合室の不足は、以前から要望があり、検討が必要 ●総合 ・今後も高い評価を維持するように務める。 ・予算を伴うものは市民課と調整・協議し、改善を図る。
実施結果③	事故対応	通夜で来所した際に多目的トイレを使用したところ、備え付けの手すりが破損し、転倒したとのメールが市民課にあった。
	対応状況	連絡をいただいた方と連絡を取り、怪我については軽傷であったことを確認。故障箇所については、通夜の翌日の早朝に発見・仮補修を行っており、注意表示の看板を設置していることをお伝えしたところ、納得いただくことができた。 また、手すりについては開閉式から跳ね上げ式に改める修繕工事を施工し、安全に利用できるように整備した。
その他特記事項		近年の不満内容は、個室の待合室の不足と施設の老朽化に関するものが多いことから、市民サービスの向上には施設の運用及び再整備についての検討が必要である。

(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、良好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。